

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

La administración de riesgos, en la auditoría de gestión del área de créditos, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019

Para optar el grado académico de maestro en:

Ciencias Contables

Mención:

Auditoría Integral

Autora: C.P.C. Mildred Eileen ROBLES ESTRELLA

Asesor: Dr. León ALCÁNTARA NAVARRO

Cerro de Pasco – Perú-2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



TESIS

La administración de riesgos, en la auditoría de gestión del área de créditos, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ladislao ESPINOZA GUADALUPE Dr. Juliàn Cipriano ROJAS GALLUFFI

PRESIDENTE

MIEMBRO

Mg. Jesús Jhonny CANTA HILARIO

MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por permitir llegar a este momento tan especial en mi vida y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mi familia: Porque encaminaron mi vida con sus sabios consejos y enseñanzas.

RECONOCIMIENTO

En primera instancia, nuestro agradecimiento a la **Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión**, por haber sido parte de dicha casa de estudios y habernos abierto las puertas de su seno científico, para poder estudiar la maestría.

Expresar a su vez nuestro profundo reconocimiento, a los distinguidos **profesores de la maestría en Ciencias Contables, Mención: Auditoría Integral** de la referida universidad, cuyos conocimientos impartidos han orientado nuestra labor de investigación y actividades profesionales.

Nuestro eterno agradecimiento y gratitud al asesor de la tesis: **Dr. León Alcántara Navarro** y a los distinguidos miembros del jurado calificador: **Dr. Ladislao Espinoza Guadalupe, Dr. Julian C. Rojas Galluffi , Mg. Jesus J. Canta Hilario ; por compartir sus experiencias y por los consejos recibidos para el desarrollo y culminación de la presente tesis.**

RESUMEN

La presente Tesis, trata sobre la administración de riesgos y su incidencia en la auditoría de gestión del área de créditos, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, en el año 2019.

Para la **variable independiente y dependiente**, se ha aplicado el cuestionario a ciento siete (107) funcionarios y/o trabajadores de las cajas de ahorro y crédito de la Provincia de Pasco, departamento de Pasco.

La presente es una investigación básica, no experimental cuantitativa, con diseño transversal – causal, con nivel de medida de variables de intervalo o razón, el estadístico utilizado para realizar la prueba de hipótesis es la Correlación de Pearson; sin embargo, como no evalúa la causalidad de las variables, se ha utilizado a su vez el modelo estadístico de Regresión Lineal, para estimar el efecto de la variable independiente (causa) a la variable dependiente (efecto). En ambos estadísticos y en los tres hipótesis específicas, el valor de P es menor de 0.05, por lo que el coeficiente es significativo. Siendo P menor de 0.05, se confirman la hipótesis alterna (H_a) que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay significancia y se rechaza la hipótesis nula (H_0). A su vez, nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente), ya que los resultados se acercaron a la unidad.

Conforme a lo expuesto, se ha llegado a la siguiente conclusión general:

- En cuanto al objetivo general, se concluye que, la inadecuada implementación de la **administración de riesgos**, incidió negativamente en la **auditoría de gestión del área de créditos**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, en el año 2019. El nuevo enfoque de la administración es apostar por la gestión de riesgos; identificando, evaluando y administrando los riesgos.

Palabras clave: Administración de riesgos, evaluación de riesgos, respuesta de riesgos, auditoría de gestión del área de créditos, riesgo de crédito, rotación de cartera de crédito, gestión de cobranzas.

ABSTRACT

This Thesis is about risk management and its impact on the audit of the credit area management, in the municipal savings banks of the province of Pasco, in the year 2019.

For the independent and dependent variable, the questionnaire has been applied to one hundred seven (107) officials and / or workers of the savings and credit funds of the province of Pasco, department of Pasco.

This is a basic, non-experimental quantitative investigation, with transversal - causal design, with level of measurement of interval or reason variables, the statistic used to perform the hypothesis test is the Pearson Correlation; However, since it does not evaluate the causality of the variables, the statistical model of Linear Regression has been used to estimate the effect of the independent variable (cause) on the dependent variable (effect). In both statistics and in the three specific hypotheses, the value of P is less than 0.05, so the coefficient is significant. P being less than 0.05, the alternative hypothesis (Ha) which is the study hypothesis is confirmed, because there is significance and the null hypothesis (Ho) is rejected. In turn, it shows us that there is dependence between the independent and dependent variable (cause and effect, respectively), since the results approached the unit.

In accordance with the above, the following general conclusion has been reached:

- Regarding the general objective, it is concluded that, the inadequate implementation of risk management, negatively affected the audit of credit area management, in the municipal savings banks of the province of Pasco, in the year 2019. The new approach Management is betting on risk management; identifying, evaluating and managing risks.

Keywords: Risk management, risk assessment, risk response, audit of credit area management, credit risk, credit portfolio rotation, collection management.

INTRODUCCIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; sometemos a vuestro criterio el presente informe de investigación intitulado: **La administración de riesgos, en la auditoría de gestión del área de créditos, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.** Con la finalidad de obtener el grado académico de maestro en la maestría en Ciencias Contables, Mención: Auditoría Integral.

La importancia del trabajo de investigación, se fundamenta porque la tesis desarrollada, está referida a la necesidad de verificar si existe relación entre la administración de riesgos, con la auditoría de gestión del área de créditos, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, en el año 2019.

Actualmente se aprecia un auge de los sistemas de gestión de riesgos al interior de las empresas. Se constituyen principalmente en una herramienta para ayudar a la administración y la junta a enfrentar proactivamente los riesgos emergentes.

Para un auditor debe ser importante la actitud general de la administración frente a la gestión del riesgo y la inversión que se haga sobre este tema. El comportamiento frente al riesgo en general, tendrá una incidencia en cómo se asuman los riesgos propios asociados con la información financiera y sus reportes.

Para un auditor es importante aprender sobre el enfoque empresarial de la gestión de riesgo, quién participa, los tipos de riesgos comerciales y de cobranzas identificados y priorizados por la administración como parte de ese proceso; también es importante entender cómo la alta administración así como la junta o consejo supervisan la respuesta de la entidad a las preocupaciones de mayor riesgo, pues su manera de proceder puede

proporcionar información valiosa para que el auditor planee de mejor manera sus auditorías. Este entendimiento puede revelar ideas sobre riesgos comerciales y de créditos clave y el sistema de control interno en conjunto.

¿Por qué poner a disposición de la comunidad académica y a la población en general este trabajo de investigación? A continuación, presentamos las respuestas a este interrogante, que permitirá aproximarnos a una realidad problemática y a su vez **justificar su estudio**:

- Fue **conveniente** realizar el presente trabajo de investigación porque, a través de la aplicación del COSO E.R.M. (Enterprise Risk Management – Gestión Integral de Riesgos), como un instrumento de administración de riesgos, va a permitir evaluar la gestión del área de créditos, en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Pasco; a fin de garantizar la correcta evaluación de los riesgos de importancia, que permita mejorar la efectividad en la gestión y al logro de metas y objetivos de estas empresas financieras.
- Los resultados de la investigación, va a **beneficiar** a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, para establecer una auditoría de gestión de riesgos en el área de créditos, lo cual va a permitir su crecimiento sostenido en el tiempo, contribuyendo al desarrollo de ellas mismas y del país.

La **hipótesis general** o suposición hecha a partir del problema general planteado fue: La inadecuada implementación de la **administración de riesgos**, incidió negativamente en la **auditoría de gestión del área de créditos**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

- Variable independiente (causa): Administración de riesgos.
- Variable dependiente (efecto): Auditoría de gestión del área de créditos.

La organización de la tesis, se inicia con un **primer capítulo**, donde se describe la realidad problemática, se formulan los problemas y los objetivos de la investigación; se sustentan la importancia de la tesis y se señalan, además, las limitaciones de nuestra pesquisa. En el **capítulo dos**, se revisaron las investigaciones más importantes relacionadas directamente con este estudio; se consideró el marco teórico, las hipótesis generales y específicas de la tesis, la operacionalización de las variables, proporcionamos además un glosario de las definiciones técnicas. En el **capítulo tres**, se describió detalladamente el diseño metodológico de nuestra investigación; detallando además las técnicas e instrumentos utilizados para procesar y analizar los datos obtenidos.

En el **capítulo cuatro**, se presentó los hallazgos prolijamente alineados a cada uno de los objetivos formulados en esta tesis, los cuales prueban todas nuestras hipótesis. Finalmente, se registraron la discusión, las conclusiones y recomendaciones.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA

RECONOCIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Identificación y determinación del problema	1
1.2	Delimitación de la investigación	2
1.3	Formulación del problema	2
1.3.1	Problema principal	2
1.3.2	Problemas específicos	3
1.4	Formulación de objetivos	3
1.4.1	Objetivo general	3
1.4.2	Objetivos específicos	3
1.5	Justificación de la investigación	4
1.6	Limitaciones de la investigación	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudio	5
2.2	Bases teóricas - científicas	10
2.2.1	Administración de riesgos	10
2.2.2	Auditoría de gestión	19
2.2.3	Cajas municipales de ahorro y crédito	30
2.3	Definición de términos básicos	33
2.4	Formulación de hipótesis	40
2.4.1	Hipótesis general	40
2.4.2	Hipótesis específicas	41
2.5	Identificación de variables	41
2.6	Definición operacional de variables e indicadores	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de investigación	42
3.2	Métodos de investigación	42
3.3	Diseño de investigación	42
3.4	Población y muestra	43
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	44
3.7	Tratamiento estadístico	47
3.8	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	47
3.9	Orientación ética	47

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Descripción del trabajo de campo	48
4.2	Presentación, análisis e interpretación de resultados	49
4.3	Prueba de hipótesis	67
4.3.1	Primera hipótesis	67
4.3.2	Segunda hipótesis	70
4.3.3	Tercera hipótesis	73
4.4	Discusión de resultados	76

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<u>Pág.</u>
Gráfico 4.01: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.I.	49
Gráfico 4.02: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.I.	50
Gráfico 4.03: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.I.	51
Gráfico 4.04: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.I.	52
Gráfico 4.05: Cuestionario Pregunta N° 05 – V.I.	53
Gráfico 4.06: Cuestionario Pregunta N° 06 – V.I.	54
Gráfico 4.07: Cuestionario Pregunta N° 07 – V.I.	55
Gráfico 4.08: Cuestionario Pregunta N° 08 – V.I.	56
Gráfico 4.09: Cuestionario Pregunta N° 09 – V.I.	57
Gráfico 4.10: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.D.	58
Gráfico 4.11: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.D.	59
Gráfico 4.12: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.D.	60
Gráfico 4.13: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.D.	61
Gráfico 4.14: Cuestionario Pregunta N° 05 – V.D.	62
Gráfico 4.15: Cuestionario Pregunta N° 06 – V.D.	63
Gráfico 4.16: Cuestionario Pregunta N° 07 – V.D.	64
Gráfico 4.17: Cuestionario Pregunta N° 08 – V.D.	65
Gráfico 4.18: Cuestionario Pregunta N° 09 – V.D.	66
Gráfico 4.19: Resultado de indicadores – Hipótesis específico 1.	77
Gráfico 4.20: Resultado de indicadores – Hipótesis específico 2.	78
Gráfico 4.21: Resultado de indicadores – Hipótesis específico 3.	79

ÍNDICE DE CUADROS

	<u>Pág.</u>
Cuadro 4.01: Población y muestra de funcionarios y/o trabajadores de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito	44

INDICE DE TABLAS

	<u>Pág.</u>
Tabla 4.01: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.I.	49
Tabla 4.02: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.I.	50
Tabla 4.03: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.I.	51
Tabla 4.04: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.I.	52
Tabla 4.05: Cuestionario Pregunta N° 05 – V.I.	53
Tabla 4.06: Cuestionario Pregunta N° 06 – V.I.	54
Tabla 4.07: Cuestionario Pregunta N° 07 – V.I.	55
Tabla 4.08: Cuestionario Pregunta N° 08 – V.I.	56
Tabla 4.09: Cuestionario Pregunta N° 09 – V.I.	57
Tabla 4.10: Cuestionario Pregunta N° 01 – V.D.	58
Tabla 4.11: Cuestionario Pregunta N° 02 – V.D.	59
Tabla 4.12: Cuestionario Pregunta N° 03 – V.D.	60
Tabla 4.13: Cuestionario Pregunta N° 04 – V.D.	61
Tabla 4.14: Cuestionario Pregunta N° 05 – V.D.	62
Tabla 4.15: Cuestionario Pregunta N° 06 – V.D.	63
Tabla 4.16: Cuestionario Pregunta N° 07 – V.D.	64
Tabla 4.17: Cuestionario Pregunta N° 08 – V.D.	65
Tabla 4.18: Cuestionario Pregunta N° 09 – V.D.	66
Tabla 4.19: Resumen del cuestionario hipótesis específico 1, para el estadístico de Correlación de Pearson.	67
Tabla 4.20: Resultados del estadístico de Correlación de Pearson, Hipótesis específico 1.	68

Tabla 4.21:	Resumen del cuestionario hipótesis específico 1, para el estadístico de Regresión Lineal .	68
Tabla 4.22:	Resultados del estadístico de Regresión Lineal, Hipótesis específico 1.	68
Tabla 4.23:	Resumen del cuestionario hipótesis específico 2, para el estadístico de Correlación de Pearson.	70
Tabla 4.24:	Resultados del estadístico de Correlación de Pearson, Hipótesis específico 2.	71
Tabla 4.25:	Resumen del cuestionario hipótesis específico 2, para el estadístico de Regresión Lineal .	71
Tabla 4.26:	Resultados del estadístico de Regresión Lineal, Hipótesis específico 2.	71
Tabla 4.27:	Resumen del cuestionario hipótesis específico 3, para el estadístico de Correlación de Pearson.	73
Tabla 4.28:	Resultados del estadístico de Correlación de Pearson, Hipótesis específico 3.	74
Tabla 4.29:	Resumen del cuestionario hipótesis específico 3, para el estadístico de Regresión Lineal .	74
Tabla 4.30:	Resultados del estadístico de Regresión Lineal, Hipótesis específico 3.	74
Tabla 4.31:	Tabla de frecuencia – Hipótesis 1.	77
Tabla 4.32:	Tabla de frecuencia – Hipótesis 2.	78
Tabla 4.33:	Tabla de frecuencia – Hipótesis 3.	79

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación y determinación del problema

Los cambios profundos que se dan hoy en día, la complejidad y la velocidad con los que ocurren, son la causa de la incertidumbre y generan un ambiente cada vez de mayores riesgos que las empresas deben enfrentar a través de controles para mitigarlos, con la finalidad de lograr una efectiva y eficiente gestión.

Dentro de las exigencias para gestionar estos riesgos, tenemos primordialmente las de un control más amplio, basado no solo en información contable; sino también en información administrativa con enfoque hacia el desarrollo de estrategias empresariales, siendo necesario que rediseñen su organización interna, flexibilizando la gestión, adecuándose a un entorno de permanente cambio.

Los informes emitidos por empresas calificadoras de riesgo, basados en estados financieros auditados, revelan problemas en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en adelante CMAC, relacionados principalmente con el riesgo de crédito. Debido a que las colocaciones constituyen el factor crítico de éxito en las empresas financieras, influyen decididamente en los resultados del ejercicio, por lo que existe la necesidad de gestionarlos adecuadamente.

Luego de una evaluación general en las Cajas Municipales existentes, se determina que la zona Norte del Perú donde la problemática de riesgo crediticio se presenta con mayor amplitud. Si el problema continúa, las Cajas Municipales van a limitar su desarrollo, dejar de crecer, o en el peor de los casos, generarán pérdidas que mermen su capital hasta desaparecer o fusionarse con otra entidad como ya ha sucedido anteriormente, lo que se quiere demostrar es que estas entidades son rentables, si realizan un adecuado manejo en la gestión, por lo tanto, deberían tener un crecimiento sostenido en el tiempo, contribuyendo al desarrollo de ellas mismas y del país (Ramírez Osorio, 2014).

1.2 Delimitación de la investigación

Luego de haber descrito la problemática relacionada con la tesis, a continuación, con fines metodológicos, la investigación se delimitó en los siguientes aspectos:

Dimensión social. El recojo de información comprendió a ciento siete (107) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito de la Provincia de Pasco.

Dimensión espacial. El ámbito espacial de nuestro estudio, es la Provincia de Pasco.

Dimensión temporal. El período de estudio a investigar comprende el año 2019.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema principal

¿Cómo la **administración de riesgos**, incide en la **auditoría de gestión del área de créditos**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la **evaluación de riesgos**, incide en el **riesgo de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019?
- ¿Cómo la **respuesta de riesgos**, incide en la **rotación de cartera de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019?
- ¿Cómo la **respuesta de riesgos**, incide en la **gestión de cobranzas**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019?

1.4 Formulación de objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar cómo la **administración de riesgos**, incide en la **auditoría de gestión del área de créditos**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar cómo la **evaluación de riesgos**, incide en el **riesgo de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.
- Determinar cómo la **respuesta de riesgos**, incide en la **rotación de cartera de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.
- Determinar cómo la **respuesta de riesgos**, incide en la **gestión de cobranzas**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

1.5 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica, teórica y técnicamente, en el desarrollo profesional de un maestrista, en el campo de la auditoría integral.

Fue **conveniente** realizar el presente trabajo de investigación porque, a través de la aplicación del COSO E.R.M. (Enterprise Risk Management – Gestión Integral de Riesgos), como un instrumento de administración de riesgos, va a permitir evaluar la gestión del área de créditos, en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Pasco; a fin de garantizar la correcta evaluación de los riesgos de importancia, que permita mejorar la efectividad en la gestión y al logro de metas y objetivos de estas empresas financieras.

Los resultados de la investigación, va a **beneficiar** a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, para establecer una auditoría de gestión de riesgos en el área de créditos, lo cual va a permitir su crecimiento sostenido en el tiempo, contribuyendo al desarrollo de ellas mismas y del país.

1.6 Limitaciones de la investigación

La única limitación que se tuvo en la realización de la investigación, fue la falta de predisposición, de parte de algunos funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de la Provincia de Pasco, en brindar información mediante el cuestionario establecido en el trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudio

Figuroa Segura, José Giovanni – Portillo Amaya, René Antonio - Vásquez Franco, Damían. (2014). *“Auditoría basada en riesgos de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito del área metropolitana de San Salvador”*. Tesis para optar el grado de licenciado en contaduría pública, Escuela de Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de El Salvador. San Salvador – El Salvador.

Las conclusiones del trabajo de investigación indica lo siguiente:

- “La asociación cooperativa de ahorro y crédito en estudio cumple con la obligación de poseer sus propias políticas así como su reglamento de crédito.
- La elaboración de la Matriz de Riesgos a los que está expuesta la cartera de créditos en la cooperativa, es una base fundamental para poder saber a lo que están expuestas las actividades crediticias de la misma, así como para poder definir el alcance que tendrá la auditoría para poder minimizar los riesgos encontrados en dicha matriz.

- La cooperativa cumple con los procedimientos establecidos en sus políticas del proceso de recuperación de créditos, los cuales ayudan a que la gestión en la cartera de los préstamos sea mucho mejor y esto ayuda a minimizar los diferentes tipos de riesgos a los que está expuesta la cartera de créditos de la cooperativa” (Figueroa Segura, Portillo Amaya, & Vásquez Franco, 2014).

Lucano Solano, Jessica Lorena – Pineda Inga, Mayra Alejandra. (2017).

“Análisis y evaluación de la gestión de riesgos, aplicacado al departamento de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J. Período 2015”. Tesis para optar el título profesional de contador público auditor, Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Universidad de Cuenca. Cuenca - Ecuador.

El resumen del trabajo de investigación indica lo siguiente:

- “El presente trabajo de investigación Análisis y Evaluación de la Gestión de Riesgos, aplicado al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J, período 2015, expone la importancia de la Gestión de Riesgos para identificar eventos, hallazgos que afectan a la cooperativa y así dar una respuesta (reducir, evitar, transferir y aceptar); con el fin de cumplir los objetivos institucionales y mejorar la toma de decisiones en la Alta Dirección.
- Se aplicó COSO II-ERM (Administración de Riesgos) a través de sus ocho componentes (Ambiente de Control, Establecimiento de objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Respuesta al Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y

Monitoreo); mediante cuestionario y flujogramas en áreas estratégicas de la cooperativa, entrevistas a jefes departamentales, revisión y análisis de la correcta aplicación de leyes, normas y reglamentos emitidos por el órgano de control y normativa interna de la cooperativa; con éste análisis y evaluación se determinó debilidades y falencias en el sistema de control interno, incumplimiento de la normativa interna, riesgo crediticio, entre otros.

- Posteriormente se proporcionó un informe a Alta Dirección, en donde se diseñó una Matriz de Estrategias para mejorar la gestión y mitigación de riesgos, con el propósito de brindar estrategias viables para lograr el crecimiento y la sostenibilidad de la COAC San José S.J., en el sector cooperativista” (Lucano Solano & Pineda Inga, 2017).

Rivero Zanatta, Alonso André. (2016). *“Implementación de auditoría con enfoque basado en riesgos en el proceso de atención de reclamos de una entidad financiera”*. Tesis para optar el título profesional de contador público, Carrera de Contabilidad, Facultad de Economía, Universidad de Lima. Lima - Perú.

El trabajo de investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- “La gestión de riesgos es un componente fundamental del gobierno corporativo siendo responsabilidad de la gerencia establecer y operar el enfoque de gestión de riesgos en nombre del directorio. La gestión de riesgos para toda la empresa aporta múltiples beneficios como resultado de su enfoque estructurado, coherente y coordinado. El rol principal de la auditoría interna en relación con ERM debe ser brindar aseguramiento a la dirección y al consejo de administración en cuanto a la eficacia de la gestión de riesgos.

- La auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayuda a las instituciones a cumplir con sus objetivos, evalúa y mejora la eficacia de los procesos de gestión de riesgos control y gobierno implementados por las organizaciones, mediante la aplicación de procesos y técnicas con un enfoque sistemático y disciplinado. Los auditores internos para el desempeño de su labor deben reunir los conocimientos, aptitudes y competencias adecuadas a través de la capacitación y educación continuada.
- Las expectativas de los stakeholders representan una consideración importante a tomarse en cuenta en la ejecución de una auditoría basada en riesgos ya que la formulación de recomendaciones se enfocarán en generar valor agregado para la organización que permita el logro de los objetivos.
- Sobre la base del desarrollo de la auditoría con enfoque en riesgos, se confirmó que mediante el desarrollo de esta metodología se cuenta con un mayor nivel de aseguramiento al contar con un enfoque sistemático de los riesgos relacionados al proceso de atención de reclamos. Así mismo, se contribuye a que la organización identifique y gestione adecuadamente los distintos tipos de riesgos a los cuales se encuentra expuesta.
- En el desarrollo de este trabajo, la hipótesis del proyecto ha quedado confirmada, pues efectivamente se ha comprobado que desarrollando la metodología ABR (Auditoría Basada en Riesgos) se obtiene un mayor nivel de aseguramiento al contar con un enfoque sistemático de riesgos en múltiples tipologías. Por otro lado, se amplía el alcance de riesgos evaluados y se pudo validar que el proceso de gestión de riesgos funciona

eficazmente a pesar de identificar una desviación en el control de plazos de atención de reclamos.

- En suma, los riesgos descritos en este proyecto se encuentran gestionando en un nivel aceptable, lo cual permitirá a la organización alcanzar sus objetivos” (Rivero Zanatta, 2016).

Yachachin Panez, Yanina Mireya. (2018). “*La auditoría integral y su implicancia en la gestión de riesgos de las instituciones de microfinanzas de la Provincia de Pasco período 2018*”. Tesis para optar el título profesional de contador público, Escuela de Formación Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas y Contables, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Pasco – Perú.

El trabajo de investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- “El control administrativo de la auditoría integral contribuye en la eficiente gestión de riesgos de las instituciones de microfinanzas, aportando con mayor énfasis en los requerimientos orientados a evaluar la estrategia y los rendimientos en la organización. Al comienzo del proceso, es mejor que el cuerpo directivo preste especial atención al desarrollo de un documento que identifique ampliamente el alcance de las actividades de la auditoría integral a desarrollar. Esto no solamente ayudara a centrar el trabajo en los riesgos identificados sino que también servirá para minimizar las frecuentes criticas referentes a que la unidad de auditoría pueda proparse en sus responsabilidades.
- El control financiero de la auditoría integral contribuye en la eficaz gestión de riesgos de las instituciones de microfinanzas,

proporcionando un alto nivel de certeza en la evaluación de los estados financieros, incorporando procesos de revisión con alcances operativos, vinculados a aspectos como la relación de estas cifras versus por ejemplo el grado de satisfacción del cliente en una posible prueba analítica. En general, los alcances de una auditoría integral podrían ajustarse a una revisión cuyo objetivo complementario de observar desviaciones en los estados financieros, se puede ver los efectos de las decisiones operativas o cambios en el entorno en los resultados del periodo.

- El control contable de la auditoría integral contribuye en la economía de gestión de riesgos de las instituciones de microfinanzas, otorgando un alto grado de confiabilidad, como así también al control interno, flexibilizando las tareas de los niveles intermedios y otorgando una mayor capacidad de decisión ante situaciones normales y repetitivas a efectos de evitar demoras en la ejecución de instrucciones” (Yachachin Panez, 2018).

2.2 Bases teóricas - científicas

2.2.1 Administración de riesgos

Para hablar de administración de riesgos es preciso primero intentar una definición de **RIESGO**.

Riesgo se define como la posibilidad de que las expectativas positivas para un sistema orientado al logro de objetivos no se realicen.

En esta definición se encuentran los tres elementos esenciales del riesgo, como son:

- La incertidumbre;
- Las consecuencias indeseadas para un sistema;
- El cambio en las circunstancias existentes. Si bien en algunas circunstancias el riesgo es totalmente inmanejable, por estar por completo fuera de nuestro control; es el hecho de que algo debe cambiar antes de que ocurra un desastre lo que hace posible la administración de riesgos, ya que de alguna manera es posible influenciar en aquellos factores que deben cambiar. Por ejemplo, nada podemos hacer para evitar que ocurra un terremoto, pero si podemos levantar construcciones más sólidas y seguras frente a la materialización de dicho fenómeno.

Según Peter Drucker, tratar de eliminar el riesgo en las empresas es algo inútil. El riesgo es algo inherente al hecho de comprometer recursos actuales en busca de resultados futuros. De hecho, el progreso económico se define como la habilidad de tomar riesgos.

La administración de riesgos se puede definir entonces como el proceso de identificación, medida y administración de los riesgos que amenazan la existencia, los activos, las ganancias o al personal de una organización, o los servicios que ésta provee.

El principal objetivo de la ciencia de la administración de riesgos debe ser el de permitirle a la organización tomar los riesgos adecuados, proveyendo el conocimiento y la comprensión de dichos riesgos, identificando los recursos y esfuerzos necesarios para alcanzar los resultados deseados, movilizandolos las energías necesarias para ello y midiendo los resultados

contra las expectativas presupuestas; además de proveer los medios para la temprana detección y corrección de decisiones erradas o inadecuadas.

Tipos de Riesgos

La palabra riesgo ha sido utilizada de manera indistinta para referirse a varias situaciones diferentes. Para efectos del proceso de administración de riesgos es preciso diferenciar el concepto de riesgo y su definición básica, del concepto de AMENAZA, la cual se entiende como la percepción que se tiene de un peligro.

Los riesgos se clasifican según los diversos criterios aplicables a cada situación.

Riesgo Subjetivo: Es la percepción particular que una persona posee sobre un riesgo. Puede tener o no relación directa con la verdadera probabilidad de ocurrencia. Dicha percepción puede verse afectada por factores como:

- La potencial severidad de sus consecuencias;
- El grado de conocimiento de la persona respecto al riesgo;
- La familiaridad con el riesgo
- Factores psicológicos que predisponen;
- El grado de aversión al riesgo.

Riesgo aceptable: Es el nivel de riesgo subjetivo que un individuo u organización están dispuestos a aceptar.

Riesgos puros: Son aquellos cuya materialización siempre representarán una pérdida, nunca una utilidad.

Riesgos especulativos: Pueden producir ganancias o pérdidas. La mayoría de los riesgos asumidos por las organizaciones son especulativos.

Los principios básicos de la administración de estos dos tipos de riesgos son esencialmente los mismos, pero las técnicas de administración de riesgos puros se han desarrollado en forma separada de las de administración de riesgos financieros y especulativos. Esto refleja la tendencia de muchas empresas que encuentran operacionalmente conveniente para la administración de cada tipo de riesgo su manejo por diferentes áreas. No obstante, la frontera entre los dos tipos de riesgos a veces no está claramente definida. Tal es el caso del riesgo político.

Riesgos estáticos: Son aquellos que siempre están presentes en un sistema ordenado. Los riesgos de rayo y otros fenómenos naturales son ejemplos de este tipo de riesgos; los cuales a su vez caen dentro de la categoría de riesgos puros.

Riesgos dinámicos: Son aquellos que cambian y se transforman al ritmo que cambia el sistema mismo. Los cambios económicos, políticos, sociales, legales, tecnológicos y ambientales pueden crear nuevos riesgos o modificar los existentes. Los riesgos dinámicos usualmente son también especulativos, pero incluyen además una categoría especial de riesgos puros: los riesgos de responsabilidad, los cuales dependen enteramente del desarrollo de la legislación.

Riesgos fundamentales: Son aquellos que pueden afectar a la totalidad o a la mayor parte de una sociedad, como son los desastres naturales o factores económicos o políticos de amplio espectro, como las guerras o la

recesión. Las organizaciones usualmente tienen poco control sobre este tipo de riesgos y su administración se concentra en reducir sus efectos.

Riesgos particulares: Son aquellos que de manera directa pueden afectar a una organización, los cuales pueden ser controlables en alguna medida.

De acuerdo con el tipo de amenaza que puede materializarse, se tiene la siguiente clasificación:

- **Riesgos físicos:** incluyen las lesiones o muerte de personas y todas las formas de pérdida o daño de propiedades. Las causas de pérdidas físicas son usualmente el resultado de la materialización de peligros comunes, como incendio, explosión, terremoto, colisión, contaminación, rayo. Etc.; pero también puede ser el resultado del incendio intencional, robo, actos mal intencionados o daños causados por error humano.—
- **Riesgos de responsabilidad:** Los riesgos de responsabilidad pueden provenir de reclamaciones de los empleados, de los clientes o proveedores y del público en general. Si bien dichas reclamaciones pueden resultar de factores mencionados en la clasificación anterior, también pueden relacionarse con los productos o servicios que presta la empresa, los efectos de la responsabilidad contractual con los clientes, proveedores u otros y el efecto de regulaciones nacionales o internacionales. —
- **Riesgos de interrupción de negocios:** Fenómenos de esta naturaleza suelen seguir a la materialización de los riesgos físicos de responsabilidad antes descritos. Aquí es necesario considerar el efecto de potenciales pérdidas debido a factores externos, tales

como falta de suministros, dependencia de sistemas electrónicos, especialmente en operaciones altamente sistematizadas; además de las interrupciones forzadas por decisiones de tipo legal (por ejemplo debido a la contaminación). Otra causa de interrupción de negocios podría ser la pérdida de mercado.

- **Riesgos sociales:** El efecto de los cambios sociales es una amenaza creciente para las organizaciones. Esta categoría incluye los cambios en los hábitos de consumo, el desempleo, la recesión, el vandalismo y todas las manifestaciones de fraude.
- **Riesgos políticos:** Los cambios bruscos en las políticas gubernamentales, las nuevas legislaciones, las decisiones proteccionistas, los efectos de la inflación, los cambios bruscos en la política monetaria, la imposición de nuevos aranceles de importación y en general, todo cambio en las reglas de juego del sector.
- **Riesgos ambientales:** La identificación de los riesgos ambientales implica el reconocimiento de cambios en el medio ambiente con cierta anticipación. Deberán considerarse los efectos del clima, el agotamiento de los recursos, la necesidad de elegir fuentes alternativas de energéticos y la posible necesidad de un cambio en la tecnología.
- **Riesgos de administración:** Una administración deficiente puede tener un efecto catastrófico en las organizaciones, aunque su costo muchas veces permanezca oculto hasta que los resultados de una pobre administración se hacen evidentes en los resultados

generales de la organización. Una administración inadecuada se traducirá en desperdicios, mala planeación, fallas en almacenamiento, errores en la selección y políticas de personal, etc. Una planeación inadecuada puede determinar la imposibilidad de la empresa para mantenerse al día con los cambios tecnológicos y administrativos y un errado desarrollo de nuevos productos, servicios y alternativas, lo cual puede determinar una irremediable pérdida de mercado.

Alcances del proceso de administración de riesgos

La mayoría de los riesgos descritos anteriormente pueden ser identificados y administrados. Puede decirse que los riesgos físicos, de responsabilidad, de interrupción de negocios y administrativos pueden ser directamente manejados por una organización. Los riesgos sociales, políticos y ambientales rara vez pueden ser manejados desde el interior de una empresa. Sin embargo, si es posible identificar y anticipar las consecuencias de estos riesgos y tomar algunos cursos de acción para reducir la Vulnerabilidad de la organización en sus áreas más sensibles.

Antes de considerar métodos de identificación de riesgos en gran detalle, es de utilidad definir los propósitos básicos de dicho proceso:

1. Obtener información acerca de los tipos de pérdidas que se pueden presentar en una organización;
2. Comprender de manera cabal la filosofía de la empresa.

Mucho se ha discutido acerca de las dificultades de orden práctico que presentan los procesos de administración de riesgos. Esta dificultad se

incrementa de manera notable por la necesidad de enmarcar esta actividad dentro de los límites de la relación aceptable costo/beneficio y la aceptación de los métodos de administración por parte de la alta gerencia y de los diferentes procesos. Si bien para efectos prácticos nos referiremos a la identificación, medida y administración de riesgos como tres actividades separadas, en realidad resulta muy difícil separarlas.

La mayoría de las técnicas usadas en administración de riesgos han sido adaptadas de otras áreas de la actividad industrial y comercial. Lo que resulta nuevo acerca del concepto de administración de riesgos es el uso integrado de las técnicas disponibles para identificar, medir y administrar los riesgos.

Un proceso típico de administración de riesgos consta de los siguientes pasos:

1. **Identificación:** es el reconocimiento de las principales amenazas que se ciernen sobre una organización. Algunas de estas amenazas pueden ser obvias, en tanto que otras pueden permanecer ocultas o no ser fácilmente reconocibles.
2. Habiendo identificado las principales amenazas, el siguiente paso consiste en **cuantificarlas**. Por cuantificación se entiende el proceso de establecer qué tan seria es la amenaza, en términos de frecuencia y severidad.
3. Después de terminado el proceso de cuantificación, el siguiente paso es el de preparar un **plan para el manejo económico de los riesgos**. Ello puede incluir la determinación del mejor camino a tomar ante un

riesgo: su eliminación o bien su administración. Si se decide administrarlo, deberán prepararse las siguientes estrategias:

Prevención: Orientada a reducir la probabilidad de ocurrencia de un evento indeseado. Ejemplos: manuales de procedimiento, políticas empresariales, capacitación.

Protección: Es el conjunto de acciones, elementos y equipos destinados a reducir las consecuencias de la materialización de un riesgo, tales como extintores, hidrantes, fosos de seguridad, rociadores automáticos.

Control: Son las acciones de combate del evento en su más temprana manifestación, tales como las brigadas de bomberos, los comités de crisis, etc.

Atención: Son aquellas acciones orientadas a recuperar los recursos afectados por un evento, con el fin de reducir las consecuencias; tales como planes de evacuación, primeros auxilios, remplazo de personal indispensable, etc.

Transferencia: Existen dos maneras de transferencia. La transferencia del riesgo, por ejemplo cuando se contrata el transporte de dinero y valores con una firma especializada; o cuando se transfiere el efecto económico de la materialización de un evento, como en el caso de la contratación de seguros. En la primera forma de transferencia, el riesgo queda a cargo de un tercero; en la segunda forma, se transfiere el efecto económico, pero la responsabilidad de administrar el riesgo físico continúa en cabeza de la organización.

Podemos describir la administración de riesgos como un método formal de planeación. Como tal es similar a una cantidad de otras técnicas de administración, incluyendo la administración por procesos, el control presupuestal y el análisis de rutas críticas. La administración de riesgos es el complemento de estas técnicas y a su vez puede servirse de ellas. Por ejemplo, los objetivos definidos en la administración por procesos pueden incluir elementos de administración de riesgos (Morales, 2016).

2.2.2 Auditoría de gestión

Auditoría de Gestión. Consiste en el examen y evaluación que se realiza en una entidad, para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas.

Propósitos.

Esta auditoría tiende, entre otros propósitos, a determinar:

- Si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades o funciones.
- Si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstos de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos.
- Causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.

Este tipo de auditoría se dirigirá, en forma selectiva, a actividades y materias que, desde el punto de vista económico o por sus características, se considere conveniente, para lo cual se tomarán como base, los siguientes elementos:

Economía

Se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna.

Es decir:

- Los recursos idóneos;
- En la cantidad y calidad correctas;
- En el momento previsto;
- En el lugar indicado; y
- Al precio convenido.

Para que una entidad trabaje con economía, es necesario que, respecto a los activos fijos tangibles, los inventarios, los recursos financieros y la fuerza de trabajo; no se compre, gaste y pague más de lo necesario.

Para conocer si se cumple lo antes expuesto, el auditor deberá comprobar, entre otros aspectos, si la entidad invierte racionalmente los recursos, a saber, si:

- Utilizan los recursos adecuados, según los parámetros técnicos y de calidad.

- Ahorran estos recursos o los pierden por falta de control o por deficiencias en las condiciones de almacenaje y de trabajo.
- Utilizan la fuerza de trabajo adecuada y necesaria.
- Los trabajadores aprovechan la jornada laboral, etc.
- Si se emplean óptimamente los recursos monetarios y crediticios.

El análisis de los componentes del costo total también puede brindar información útil que permita determinar gastos excesivos, innecesarios e indebidos.

Eficiencia

Se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo – producción con un estándar aceptable (norma). La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos.

Trabajar con eficiencia equivale a decir que la entidad debe desarrollar sus actividades siempre bien. Una actividad eficiente maximiza el resultado de un insumo dado o minimiza el insumo de un resultado dado.

Entre otros, debe lograr:

- Que las normas de consumo o gastos sean correctas y que la producción o los servicios se ajustan a las mismas.
- Que los desperdicios que se originen en el proceso productivo o en el servicio prestado sean los mínimos.
- Que las normas de trabajo sean correctas.

- Que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas.
- Que se cumplan los parámetros técnicos – productivos, en el proceso de producción o de servicio, que garanticen la calidad requerida.
- Que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar y que ésta sea la necesaria y conveniente para la actividad.

Debe tenerse en cuenta que la eficiencia de una operación se encuentra influenciada no únicamente por la cantidad de producción, sino también por la calidad y otras características del producto o del servicio ofrecido.

El resultado del trabajo del auditor será determinar el grado de eficiencia en la utilización de los recursos humanos, financieros materiales y naturales en el desempeño de las actividades propias de la entidad, basado en consideraciones factibles, de acuerdo con la realidad objetiva del momento en que la entidad realizó su gestión.

Eficacia

Es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se había propuesto.

Este aspecto tiene que ver con los resultados del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse:

- Que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperadas.
- Que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

El auditor deberá comprobar el cumplimiento de la producción o el servicio y hacer comparaciones con el plan y los períodos anteriores para determinar progresos o retrocesos. Debe también considerar la durabilidad, belleza, presentación del producto, si fuese el caso y grado de satisfacción de aquellos a quienes está destinado.

Es recomendable recibir criterios de los clientes sobre los artículos producidos o servicios prestados.

Interrelación de las tres "E"

Estos tres elementos (Economía, Eficiencia y Eficacia) deben relacionarse ente sí, al ser expuestos los resultados de la entidad en el Informe de Auditoría, tomando en cuenta:

Economía: Insumos correctos al menor costo.

Eficiencia: Insumos que producen los mejores resultados

Eficacia: Resultados que brindan los efectos deseados.

Además, deben incidir sobre el criterio del auditor en cuanto a la costeabilidad o sea la obtención de los efectos deseados al menor costo.

Resulta muy importante comprender con claridad el concepto y alcance de los términos Economía, Eficiencia y Eficacia y cómo se expresan con relación a los recursos humanos, financieros y materiales de que dispone una entidad, pues sólo así el auditor estará en condiciones de preparar un programa encaminado a medir su comportamiento y a valorar su interrelación.

ETAPAS

Exploración y Examen Preliminar

Comprende el estudio que, previo a la ejecución de la auditoría, se debe realizar de la entidad, para conocer los siguientes aspectos:

- Estructura organizativa y funciones.
- Flujo del proceso productivo o del servicio que presta, para lo cual debe valerse de los correspondientes diagramas.
- Características de la producción o del servicio.
- Capacidad de producción o servicio instalada.
- Plan de producción o servicio.
- Sistemas de costo, centros de costo, áreas de responsabilidad, los presupuestos de gastos y su comportamiento.
- Fuentes de abastecimiento de las materias primas y materiales fundamentales.
- Destino de la producción terminada o de los servicios prestados.
- Cantidad total de trabajadores, agrupados por categorías ocupacionales, con sus respectivas calificaciones.
- Existencia de normas de consumo y cartas tecnológicas, así como fichas de costo, actualizadas.
- Existencia de normas de trabajo.

- Revisar la información que obra en el expediente único que contiene los resultados de las auditorías, inspecciones, comprobaciones y verificaciones fiscales, anteriores.
- Verificación de las fuentes de financiamiento.
- Evaluación del sistema de control interno contable y administrativo, para lo cual se tendrá en cuenta:
 - ✓ Conocer los sistemas de información establecidos y si son oportunos y dinámicos.
 - ✓ Comprobar el cumplimiento de los principios de control interno.
 - ✓ Incluir todas las verificaciones que procedan para arribar a conclusiones respecto a la eficacia del control interno.
 - ✓ Verificar el comportamiento de los medios que garanticen la eficacia del control interno.
 - ✓ Examinar y evaluar los documentos, operaciones, registros y estados financieros que permitan determinar si estos reflejan razonablemente su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico- financieras.
 - ✓ Evaluar la confiabilidad, suficiencia y oportunidad de los sistemas automatizados de procesamiento de la información.
 - ✓ Analizar el comportamiento de los indicadores económicos fundamentales de la entidad.

- ✓ Revisar informes económicos y otros documentos que brinden información general sobre la situación de la entidad.
- ✓ Realizar las entrevistas que se consideren necesarias con dirigentes, técnicos y demás trabajadores vinculados con la entidad, incluidas las organizaciones políticas y de masas.
- ✓ Efectuar un recorrido por las áreas que conforman la entidad, a fin de observar el funcionamiento en su conjunto.

Para conocer algunos de los aspectos antes señalados, podrán utilizarse fuentes externas a la entidad, si se considera necesario.

Planeamiento

Una vez realizada la exploración, estarán creadas las condiciones para efectuar el planeamiento de la auditoría, que deberá incluir, entre otros:

- Definir los aspectos que deben ser objeto de comprobación, por las expectativas que dio la exploración, así como determinar las áreas, funciones y materias críticas.
- Analizar la reiteración de deficiencias y sus causas.
- Definir las formas o medios de comprobación que se van a utilizar.

Definición de los objetivos específicos de la auditoría.

- Estos serán presentados a la autoridad facultada, para que decida su aprobación;
- Determinación de los auditores y otros especialistas que se requieran.

Atendiendo a los objetivos propuestos, la magnitud del trabajo y su complejidad, se determinará:

- Cuántos auditores son necesarios y qué calificación deben tener; y
- Qué otros técnicos son necesarios y de qué nivel de dirección.
- Programas flexibles confeccionados específicamente, de acuerdo con los objetivos trazados, que den respuesta a la comprobación de las 3 "E" (Economía, Eficiencia y Eficacia). Estos deberán confeccionarse por los auditores participantes, revisarse por el jefe de la auditoría y aprobarse por el supervisor o por el jefe del área.
- Determinación del tiempo que se empleará en desarrollar la auditoría, así como su presupuesto.

Ejecución

En esta etapa, como lo indica el título, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, por lo que se deberá:

- Verificar toda la información obtenida verbalmente; y
- Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.

Por la importancia que tienen estos aspectos para sustentar el trabajo realizado por los auditores y especialistas, deberán tenerse en cuenta:

- Que las pruebas determinen las causas y condiciones que originan los incumplimientos y las desviaciones.
- Que las pruebas pueden ser externas, si se considera necesario.

- Cuantificar todo lo que sea posible, para determinar el precio del incumplimiento.
- Prestar especial atención para que la auditoría resulte económica, eficiente y eficaz, que se cumpla dentro del marco presupuestado, así como que sirva de instrumento para coadyuvar a la toma de decisiones inteligentes y oportunas.
- El trabajo de los especialistas, que no son auditores, debe realizarse sobre la base de los objetivos definidos en el planeamiento.
- El Jefe de la auditoría deberá encargarse de la orientación y revisión del trabajo, a fin de que se cumplan satisfactoriamente los programas trazados y, por ende, los objetivos previstos;
- El trabajo debe ser supervisado adecuadamente por un especialista de la unidad de auditoría debidamente facultado para ello.
- Determinar en detalle el grado de cumplimiento de las tres "E", teniendo en cuenta: condición, criterio, efecto y causa.

Informe

La exposición del Informe de Auditoría de Gestión debe expresar de forma concreta, clara y sencilla los problemas, sus causas y efectos, con vistas a que se tome por los ejecutivos de la entidad como una herramienta de dirección.

No obstante, adicionalmente, deberá considerarse lo siguiente:

Introducción

Los objetivos que se expondrán en este segmento, serán los específicos que fueron definidos en la 2da. Etapa: "Planeamiento".

Conclusiones

- Se deberá exponer, de forma resumida, el precio del incumplimiento, es decir, el efecto económico de las ineficiencias, prácticas antieconómicas, ineficacias y deficiencias en general.
- Se reflejarán, también de forma resumida, las causas y condiciones que incidieron en el grado de cumplimiento de las tres "E" y su interrelación.

Cuerpo del Informe

- Hacer una valoración de la eficacia de las regulaciones vigentes.
- Todo lo que sea cuantificable, deberá cuantificarse.

Recomendaciones

Estas deben ser generales y constructivas, no comprometiéndose la auditoría con situaciones futuras que se puedan producir en la entidad.

Anexos

Se pueden mostrar de forma resumida las partidas que componen el precio del incumplimiento (daños materiales y perjuicios económicos), así como un resumen de responsabilidades.

También pueden utilizarse gráficos para garantizar una mejor asimilación por parte del destinatario.

Síntesis

En ocasiones es necesario confeccionar un resumen, el cual debe reflejar los hallazgos más relevantes de forma amena, diáfana, precisa y concisa que motive su lectura

Seguimiento

Resulta aconsejable, de acuerdo con el grado de deterioro de las 3 "E" , realizar una recomprobación decursazo entre uno y dos años, permitiendo conocer hasta que punto la administración fue receptiva sobre los hallazgos mostrados y las recomendaciones dadas, ello dado en cualquiera de las circunstancias, es decir tanto si se mantuvo la administración de la entidad en manos del mismo personal, como si éste hubiera sido sustituido por su desacierto (ECURED, s.f.).

2.2.3 Cajas municipales de ahorro y crédito

Desde la creación de la primera Caja Municipal de Ahorro y Crédito en 1982, el Sistema CMAC se posicionó como un elemento fundamental de la descentralización financiera y democratización del crédito en el Perú, logrando que diversos sectores sociales accedan al crédito y fomenten principalmente el ahorro, contribuyendo a crear circuitos financieros locales, que son la base de apoyo para el proceso productivo regional, y convirtiéndose a la vez en los líderes de las microfinanzas.

Durante todo este tiempo transcurrido, la FEPCMAC y el Sistema CMAC han mostrado una enorme potencialidad que ha permitido mejorar la situación financiera de muchos micro y pequeños empresarios, generando

fuentes de trabajo y contribuyendo a distribuir mejores oportunidades a quienes más lo necesitan.

La creación del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, tuvo como objetivo constituir instituciones financieras descentralizadas orientadas a atender aquellos estratos de población no atendidos por el sistema crediticio formal. El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito fundamenta su éxito en los siguientes principios básicos:

1. Instituciones financieras con autonomía
2. Cobertura de sus costos totales
3. Orientación local y regional
4. Gradual desarrollo institucional
5. Tecnología financiera y crediticia propia

En la década de los años 80 nuestra economía se vio invadida de un momento a otro por una multiplicidad de micro y pequeñas empresas dedicadas a diferentes actividades, todas ellas requiriendo un apoyo adecuado de créditos. Durante mucho tiempo las políticas de desarrollo descuidaron la atención de las necesidades de las mayorías con menores recursos, generando grandes conflictos sociales que afectaron a la micro y pequeña empresa (MYPE) y en este contexto la cooperación internacional decide convertir a este sector en importante destinatario de su cooperación.

Sin embargo, no se trataba de utilizar un análisis tradicional focalizado en impulsar la concesión de los créditos a cualquier precio, sino de lograr

instituciones financieras que atiendan a las MYPE con eficiencia y demostrando a la vez que eran económicamente viables.

En este marco, en mayo de 1980 se promulga el Decreto Ley 23030 que regula la creación y funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito fuera del ámbito de Lima y Calla, cuyo objetivo fue constituir instituciones financieras descentralizadas orientadas a la atención de aquellos segmentos de población que no tenían acceso al sistema crediticio formal.

El modelo de estas nuevas entidades creadas exigía un enfoque comercial que tenga en cuenta las condiciones de cada mercado financiero, con una tecnología apropiada, una estructura organizativa con incentivos compatibles, con objetivos, y, en especial, un manejo y control adecuados, todo ello en función a una normatividad que no dificulte la oferta de estos servicios.

Históricamente la banca tradicional nunca llegó a estos pequeños sectores empresariales debido a la falta de garantías, el alto riesgo que implicaba su recuperación, los elevados costos operativos de mantener una cartera numerosa de pequeños créditos y su complicado trámite.

En este contexto, en 1982 se funda la primera Caja Municipal de Ahorro y Crédito en Piura, contando con el apoyo de la Cooperación Técnica Alemana, cuyos expertos en finanzas contribuyeron a diseñar una estrategia de crecimiento para las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú.

El sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito está conformado por 11 CMAC contando con 28,343 puntos de atención (AFEPCMAC - Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, s.f.).

Se tiene las siguientes Cajas Municipales de Ahorro y Crédito:

CMAC Arequipa.

CMAC Cuzco.

CMAC Del Santa.

CMAC Huancayo.

CMAC Ica.

CMAC Maynas.

CMAC Paita.

CMAC Piura.

CMAC Sullana.

CMAC Tacna.

CMAC Trujillo.

2.3 Definición de términos básicos

Administración:

El concepto de administración hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones. El término proviene del latín ad-ministrare (“servir”) o ad manus trahere (“manejar” o “gestionar”).

La noción también puede utilizarse para nombrar a una autoridad pública, como el gobierno de un territorio, o a los responsables de una entidad privada, como los directivos de una empresa.

La administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga de realizar una gestión de los recursos (ya sean materiales o humanos) en base a criterios científicos y orientada a satisfacer un objetivo concreto (Definicion.DE, s.f.).

Administración de riesgos:

La Administración o Gestión de Riesgos es reconocida como una parte integral de las buenas prácticas gerenciales. Es un proceso iterativo que consta de pasos, los cuales, cuando son ejecutados en secuencia, posibilitan una mejora continua en el proceso de toma de decisiones.

La Administración de riesgos es un término aplicado a un método lógico y sistemático de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso de una forma que permita a las organizaciones minimizar pérdidas y maximizar oportunidades.

La Administración de riesgos es tanto identificar oportunidades como evitar o mitigar pérdidas. Puede ser aplicado a todas las etapas de la vida de una actividad, función, proyecto, producto o activo.

El análisis moderno de los riesgos relaciona a éstos con el proceso de planificación estratégica, que usualmente se vincula con la determinación de la visión, la misión y los principales objetivos de la empresa.

El manejo de riesgos en el pasado se orientaba principalmente a la compra de seguros para cubrir posibles pérdidas. Mundialmente, los riesgos se están moviendo hacia un manejo más extenso, integral y coherente. La Gestión Integral de Riesgos es un proceso de análisis de todas las exposiciones al riesgo que enfrenta una compañía y del desarrollo de estrategias empresariales para enfrentarlos.

La administración de riesgos es una parte integral del proceso de administración. Es un proceso multifacético de aspectos apropiados del cual son a menudo llevados a cabo por un equipo multidisciplinario. Es un proceso iterativo de mejora continua.

La administración de riesgos es una parte integral del proceso de administración. Es un proceso multifacético de aspectos apropiados del cual son a menudo llevados a cabo por un equipo multidisciplinario. Es un proceso iterativo de mejora continua (Gestiopolis, s.f.).

Amenaza:

Amenaza es un fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que puede ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales. La amenaza se determina en función de la intensidad y la frecuencia (CIIFEN - Centro Internacional para la Investigación del Fenómeno de el Niño., s.f.).

Analizar riesgos:

Determinar los controles existentes y analizar riesgos en términos de consecuencias y probabilidades en el contexto de esos controles. El análisis

debería considerar el rango de consecuencias potenciales y cuán probable es que ocurran esas consecuencias. Consecuencias y probabilidades pueden ser combinadas para producir un nivel estimado de riesgo (Gestiopolis, s.f.).

Auditoría de gestión:

La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una organización con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente (ISOTools, s.f.).

Comunicar y consultar riesgos: Comunicar y consultar con interesados internos y externos según corresponda en cada etapa del proceso de administración de riesgos y concerniendo al proceso como un todo. La administración de riesgos se puede aplicar en una organización a muchos niveles. Se lo puede aplicar a nivel estratégico y a niveles operativos. Se lo puede aplicar a proyectos específicos, para asistir con decisiones específicas o para administrar áreas específicas reconocidas de riesgo (Gestiopolis, s.f.).

Evaluar riesgos: Comparar niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos. Esto posibilita que los riesgos sean ordenados como para identificar las prioridades de administración. Si los niveles de riesgo establecidos son bajos, los riesgos podrían caer en una categoría aceptable y no se requeriría un tratamiento (Gestiopolis, s.f.).

Gestión de cobranzas:

La gestión de cobranzas es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación comercial con el cliente, a fin de que éste mantenga sus

créditos al día. Para que la gestión de cobranzas sea efectiva se deben llevar a cabo ciertas actividades y aplicar estrategias específicas

Para lograr el cobro de deudas el profesional debe comenzar la gestión de cobranzas desde el primer día siguiente al incumplimiento del pago. Para ello se debe contactar al cliente, dentro de un horario prudente, para informarle acerca del estado de su obligación y ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda. En ciertas ocasiones el gestor de cobranzas también se pone en contacto con los clientes que se encuentran al día para recordarles el pago correspondiente.

Para el proceso de gestión se utilizan diferentes vías de contacto, ya sea telefónico, mensaje de texto, mensajes de voz, correo electrónico, así como también se suele recurrir a la visita al domicilio registrado. Es fundamental mantener toda esta información correctamente organizada y administrada a fin de llevar de manera efectiva el proceso de cobranza.

Además de mantener el orden y la organización de la información de los clientes, el gestor de cobranzas debe conocer en profundidad ciertos aspectos elementales de la empresa, como por ejemplo los productos y servicios que ofrece, el flujo operativo de negocio, la tecnología que se utiliza para administrar la información, el campo de acción y demás. Todo este caudal informativo le permite al gestor estar más preparado para afrontar a los clientes morosos (Fude, s.f.).

Identificar riesgos:

Identificar qué, por qué y cómo pueden surgir las cosas como base para análisis posterior (Gestiopolis, s.f.).

Monitorear y revisar riesgos: Monitorear y revisar el desempeño del sistema de administración de riesgos y los cambios que podrían afectarlo (Gestiopolis, s.f.).

Respuesta a los riesgos:

La respuesta a los riesgos por lo general incluye:

- **Prevención:** Eliminación de una amenaza específica, a menudo al eliminar la causa.
- **Mitigación:** Reducción del valor monetario estimado de un riesgo al reducir la probabilidad de ocurrencia.
- **Aceptación:** Aceptar las consecuencias del riesgo. Con frecuencia, esto se cumple al desarrollar un plan de contingencia para ejecutar si el riesgo llega a ocurrir.

Al desarrollar un plan de contingencia, el equipo de proyectos participa en el proceso de solución de un problema. El resultado final será un plan que se pueda aplicar al momento.

Lo que el equipo de proyectos requiere es la habilidad de lidiar con los obstáculos para completar de forma exitosa el proyecto, a tiempo y dentro del presupuesto. Los planes de contingencia ayudarán a garantizar que el equipo pueda atender con rapidez la mayoría de problemas que surjan (GERENS - Gestión estratégica y Operativa, 2017).

Riesgo:

El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad (CIIFEN - Centro Internacional para la Investigación del Fenómeno de el Niño., s.f.).

Riesgos financieros:

Riesgos financieros, también conocidos bajo el nombre de créditos, se relacionan con la vulnerabilidad que presenta una determinada empresa al no poder cubrir sus propias responsabilidades financieras. Este tipo de riesgos están muy vinculados con los económicos ya que los activos y la producción o los servicios que el mismo presta pueden significar el endeudamiento (Concepto.de, s.f.).

Riesgo de crédito:

El riesgo de crédito es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, el riesgo de que no nos pague.

El riesgo de crédito supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa. Por tanto, es una forma de medir la probabilidad que tiene un deudor (derecho de pago) frente a un acreedor (derecho de cobro) de cumplir con sus obligaciones de pago, ya sea durante la vida del activo financiero o a vencimiento.

Este tipo de riesgo está relacionado directamente con los problemas que pueda presentar la compañía, de una forma individual. En cambio, el riesgo de mercado (en el que se incluye riesgo de divisa, de precio, de volatilidad, etc.) tiene un componente de riesgo sistemático (es aquel que se deriva de la incertidumbre global del mercado que afecta en mayor o menor grado a todos los activos existentes en la economía).

Una característica a tener en cuenta es la forma de la distribución del riesgo de crédito. Mientras que el riesgo de mercado toma una distribución normal, lo que

quiere decir que es simétrica dando las mismas probabilidades a ambos lados de la distribución, el riesgo de crédito es asimétrica negativa. Con una asimetría negativa, hay más valores a la izquierda de la distribución, es decir, de la media. Además, la media de la distribución es menor a la media de la distribución normal (Piero Ucha, s.f.).

Rotación de cartera de crédito:

La rotación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes (Gerencie.com, 2018).

Tratar riesgos:

Aceptar y monitorear los riesgos de baja prioridad. Para otros riesgos, desarrollar e implementar un plan de administración específico que incluya consideraciones de fondo (Gestiopolis, s.f.).

Vulnerabilidad:

Vulnerabilidad son características y las circunstancias de una comunidad, sistema o bien que los hacen susceptible a los efectos dañinos de un amenaza. Con los factores indicados se compone la siguiente fórmula de riesgo:

$$\text{RIESGO} = \text{AMENAZA} \times \text{VULNERABILIDAD}$$

(CIIFEN - Centro Internacional para la Investigación del Fenómeno de el Niño., s.f.).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La inadecuada implementación de la **administración de riesgos**, incidió negativamente en la **auditoría de gestión del área de créditos**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La inadecuada implementación de la **evaluación de riesgos**, incidió negativamente en el **riesgo de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.
- La inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, incidió negativamente en la **rotación de cartera de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.
- La inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, incidió negativamente en la **gestión de cobranzas**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

2.5 Identificación de variables

Variable independiente (V.I.)

Variable dependiente (V.D.)

V.I. Causa:	Administración de riesgos.
V.D. Efecto:	Auditoría de gestión del área de créditos.

2.6 Definición operacional de variables e indicadores

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES
X: Auditoría de Riesgos.	X ₁ Evaluación de riesgos.

(Variable independiente)	X ₂ Respuesta de riesgos.
Y: Auditoría de gestión del área de créditos. (Variable dependiente)	Y ₁ Riesgo de crédito.
	Y ₂ Rotación de cartera de crédito.
	Y ₃ Gestión de cobranzas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es **aplicada**, la investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la **investigación** básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto (Lozada, 2019).

El nivel de investigación es explicativo.

3.2 Métodos de investigación

La presente es una investigación no experimental cuantitativa.

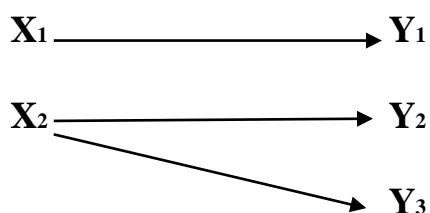
La investigación no experimental cuantitativa, se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre

otras variables (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación es transversal: causal.

El esquema es el siguiente:



X: Variable independiente

Y: Variable dependiente

El diseño transversal correlacional - causal, describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales) (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.4 Población y muestra

Población

La población comprende ciento siete (107) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito, de la Provincia de Pasco, según el detalle siguiente:

CUADRO 3.01: POBLACIÓN Y MUESTRA DE FUNCIONARIOS Y/O TRABAJADORES DE LAS CAJAS MUNICIPALES DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE PASCO

NUMERO ESTRATO	IDENTIFICACION DE ESTRATOS	Nº SUJETOS EN EL ESTRATO
1	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Maynas S.A.	25
2	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.	22
3	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.	28
4	Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.	32
TOTAL PROVINCIA DE PASCO		107

FUENTE: Elaboración propia con datos de las cajas municipales de ahorro y crédito.

Muestra

Como la población es pequeña, la muestra es la misma y comprende a ciento siete (107) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito de la Provincia de Pasco.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Encuesta y análisis documental.

Matriz de consistencias en la construcción de instrumentos de la investigación.

No.	Nombre del Instrumento	Informantes	Aspectos a informar
01	Cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> Los informantes son ciento siete (107) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito de la Provincia de Pasco. 	<ul style="list-style-type: none"> Variables de estudio.
02	Guía análisis documental.	<ul style="list-style-type: none"> Información bibliográfica y electrónica. 	<ul style="list-style-type: none"> Variables de estudio

3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de los resultados, se utilizó el estadístico de correlación de Pearson y regresión lineal.

Estrategias o procedimientos de contrastación de hipótesis:

Entre las pruebas estadísticas no paramétricas más utilizadas es la Chi cuadrada, es una prueba para evaluar hipótesis acerca de la relación de variables cualitativas

categorías; la prueba Chi cuadrada no considera las relaciones causales (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Para una investigación cuantitativa, con diseño transversal – **causal**, con nivel de medida de variables de intervalo o razón, **como en este caso** el estadístico utilizado para realizar la prueba de hipótesis es la **Correlación de Pearson**, sin embargo no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente; la noción de causa-efecto (independiente-dependiente), es posible establecerla teóricamente (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Por lo tanto, la prueba estadística adecuada para el presente trabajo de investigación viene a ser la Regresión Lineal, que es un modelo estadístico para estimar el efecto de una variable sobre otra; está asociado con el coeficiente r de Pearson, se utiliza cuando las hipótesis son causales, nivel de medición de las variables: intervalos o razón (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Para contrastar las hipótesis se utilizó la correlación de Pearson, teniendo en cuenta los siguientes pasos o procedimientos:

- a) Formular la hipótesis nula (contrario a la hipótesis de estudio): H_0 .
- b) Formular la hipótesis alternante (hipótesis de estudio): H_a .
- c) Fijar el nivel de significancia: 95% confianza ($p= 0.05$).
- d) Prueba estadística Correlación de Pearson (con el software SPSS).

Fórmula para datos no agrupados:

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

r = Coeficiente producto-momento de correlación lineal
 $x = X - \bar{X}$; $y = Y - \bar{Y}$

- e) Prueba estadística Regresión Lineal (con el software SPSS).
- f) Toma de decisiones.

El coeficiente de r de Pearson puede variar de -1.00 a + 1.00; donde: -1.00 = correlación negativa perfecta (“A mayor X, menor Y”; o “a menor X, mayor Y”).

Si el coeficiente es + 1.00= correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”).

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación.

-0.90= Correlación negativa muy fuerte.

-0.75= Correlación negativa considerable.

-0.50= Correlación negativa media.

-0.25= Correlación negativa débil.

-0.10= Correlación negativa muy débil.

0.00= No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10= Correlación positiva muy débil.

+0.25= Correlación positiva débil.

+0.50= Correlación positiva media.

+0.75= Correlación positiva considerable.

+0.90= Correlación positiva muy fuerte.

+1.00= Correlación positiva perfecta.

Tanto para la Correlación de Pearson y Regresión Lineal se toma en cuenta lo siguiente:

Si P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Si P es menor del valor 0.05 se confirma la hipótesis alterna (H_a) (hipótesis de estudio), por cuanto hay significancia.

Si P es mayor del valor 0.05 se rechaza la hipótesis alterna (H_a) y se acepta la hipótesis nula (H_0).

H_0 : Las filas y las columnas son independientes.

H_a : Hay una dependencia entre filas y columnas de las tablas (en caso se confirme la hipótesis alterna) (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

3.7 Tratamiento estadístico

Se utilizará el software SPSS Versión 25 y los estadísticos de Correlación de Pearson y Regresión Lineal.

3.8 Selección y validación de los instrumentos de investigación

Antes de aplicar el cuestionario para verificar su confiabilidad, se analizó con la prueba de fiabilidad de alfa Cronbach, con el programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 25.

3.9 Orientación ética.

Se ha tomado en cuenta el Código de Ética para la investigación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, habiendo actuado con **honestidad intelectual**, al respetar la autoría en las fuentes de información consultadas o utilizadas en el trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción del trabajo de campo

De conformidad al **Cuadro 3.01: Población y muestra de funcionarios y/o trabajadores de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Pasco**; se aplicó el cuestionario a ciento siete (107) funcionarios y/o trabajadores de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de la Provincia de Pasco.

Las respuestas fueron tabuladas en el software Excel por cada indicador, para luego hacer un resumen de las respuestas por cada una de las preguntas; nueve (09) preguntas respecto a la variable independiente y nueve (09) preguntas de la variable dependiente. Por cada pregunta se elaboró los gráficos estadísticos.

Los resúmenes de las respuestas del cuestionario por cada indicador, se han transferido al estadístico de SPSS versión 25, a fin de obtener la Correlación de Pearson y Regresión Lineal, lo cual ha permitido realizar la prueba de hipótesis.

4.2 Presentación, análisis e interpretación de resultados

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS – VI EVALUACIÓN DE RIESGOS

GRÁFICO 4.01: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 - V.I.
¿Se realizó adecuadamente, la identificación de riesgos, inventariando todos los riesgos del área de créditos de las cajas municipales de ahorro y crédito?

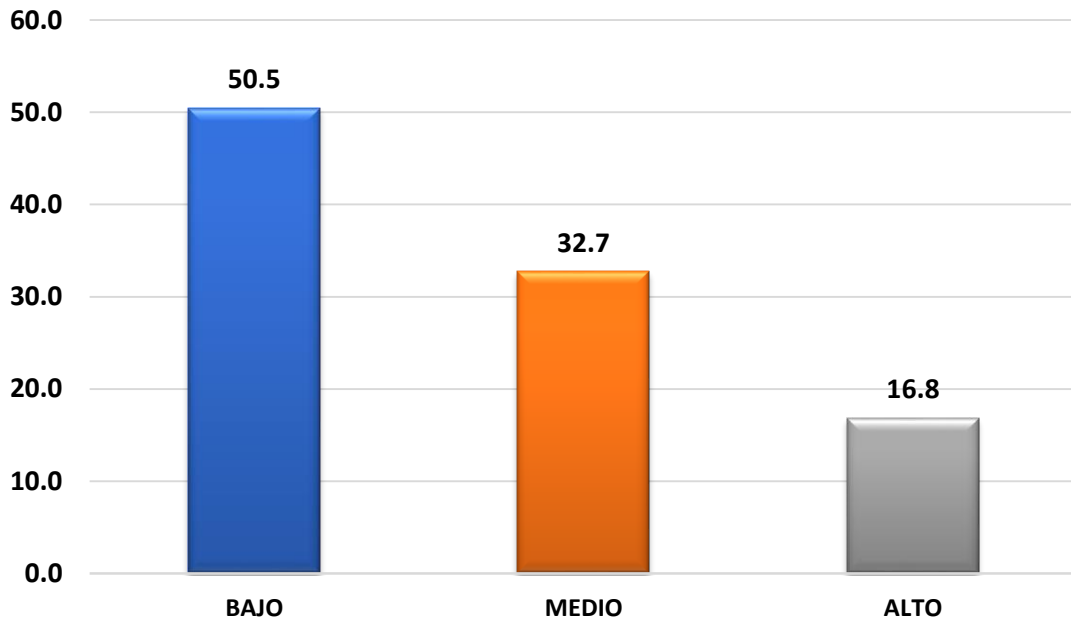


TABLA 4.01: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 – V.I.

1 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.5
MEDIO (Medianamente)	35	32.7
ALTO (Si adecuadamente)	18	16.8
TOTAL	107	100

Con respecto a la interrogante, el gráfico muestra que el 50,5% de los encuestados afirman, que no se realizó adecuadamente, la identificación de riesgos, inventariando todos los riesgos del área de créditos de las cajas municipales de ahorro y crédito; un 32,7% consideran medianamente y un 16,8 % afirman que sí.

GRÁFICO 4.02: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 - V.I.

¿Se realizó adecuadamente, el análisis de riesgos, determinando los controles existentes y analizando riesgos en términos de consecuencias y probabilidades?

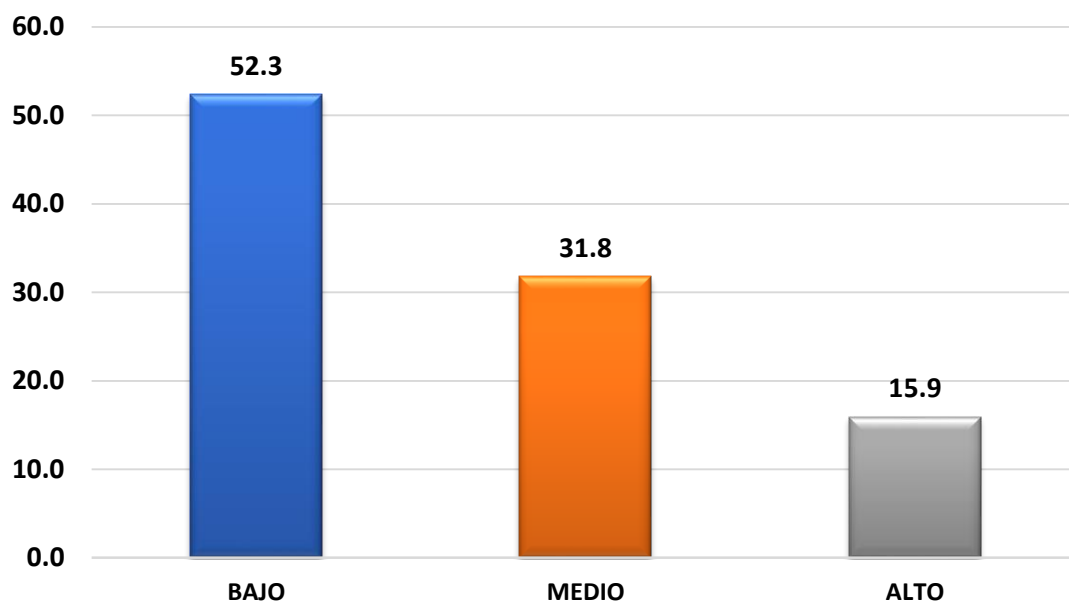


TABLA 4.02: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 – V.I.

2 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	56	52.3
MEDIO (Medianamente)	34	31.8
ALTO (Si adecuadamente)	17	15.9
TOTAL	107	100

El gráfico muestra que el 52,3% de los encuestados aseveran, que no se realizó adecuadamente, el análisis de riesgos, determinando los controles existentes y analizando riesgos en términos de consecuencias y probabilidades; un 31,8% consideran medianamente y un 15,9% estiman que sí.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS – VI

EVALUACIÓN DE RIESGOS

GRÁFICO 4.03: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 - V.I.

¿Se realizó adecuadamente, la evaluación de riesgos, comparando los niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos?

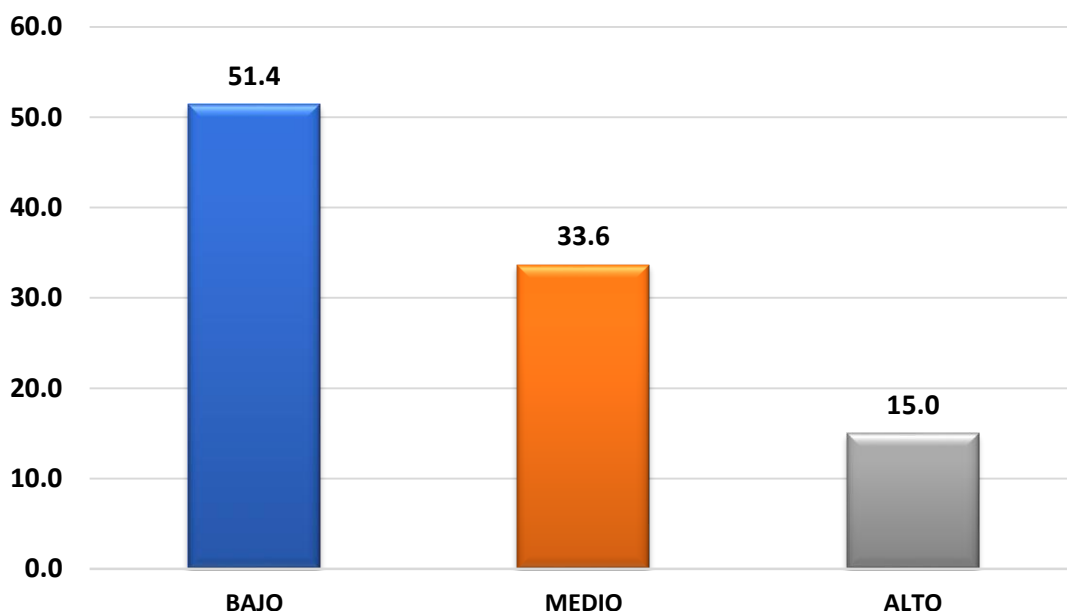


TABLA 4.03: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 – V.I.

3 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.4
MEDIO (Medianamente)	36	33.6
ALTO (Si adecuadamente)	16	15.0
TOTAL	107	100

Los resultados de la muestra aseveran que el 51,4% de los encuestados indican, que no se realizó adecuadamente, la evaluación de riesgos, comparando los niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos, un 33,6% consideran medianamente y un 15,0% estiman que sí.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS – VI

RESPUESTA DE RIESGOS

GRÁFICO 4.04: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 - V.I.

¿Se realizó adecuadamente, los mapas de riesgos, para una efectiva administración de riesgos?

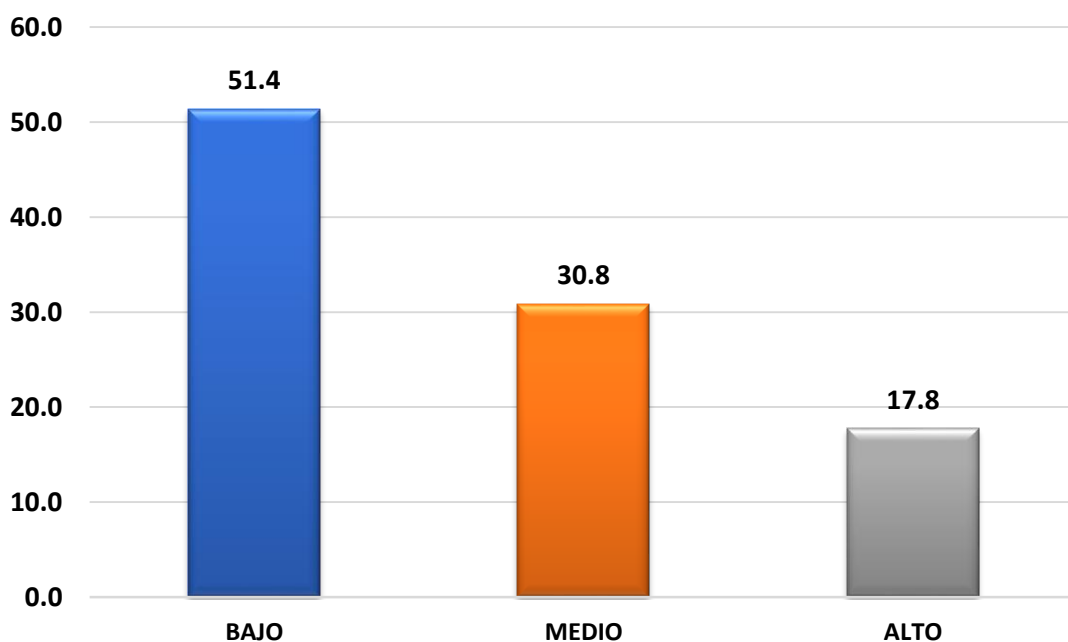


TABLA 4.04: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 – V.I.

4 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.4
MEDIO (Medianamente)	33	30.8
ALTO (Si adecuadamente)	19	17.8
TOTAL	107	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se realizó adecuadamente, los mapas de riesgos, para una efectiva administración de riesgos? un 51,4 % de los encuestados lo niegan, el 30,8 % consideran en forma mediana y un 17,8 % lo afirman.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS – VI

RESPUESTA DE RIESGOS

GRÁFICO 5.05: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 - V.I.

¿Se realizó adecuadamente, la comunicación y consulta de riesgos, con interesados internos y externos según corresponda?

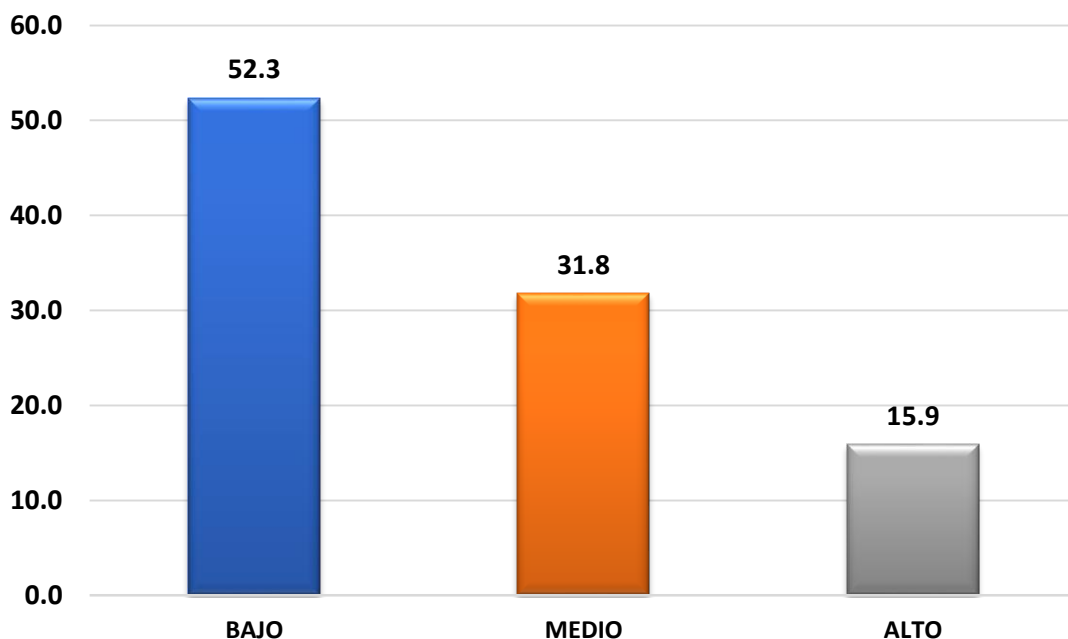


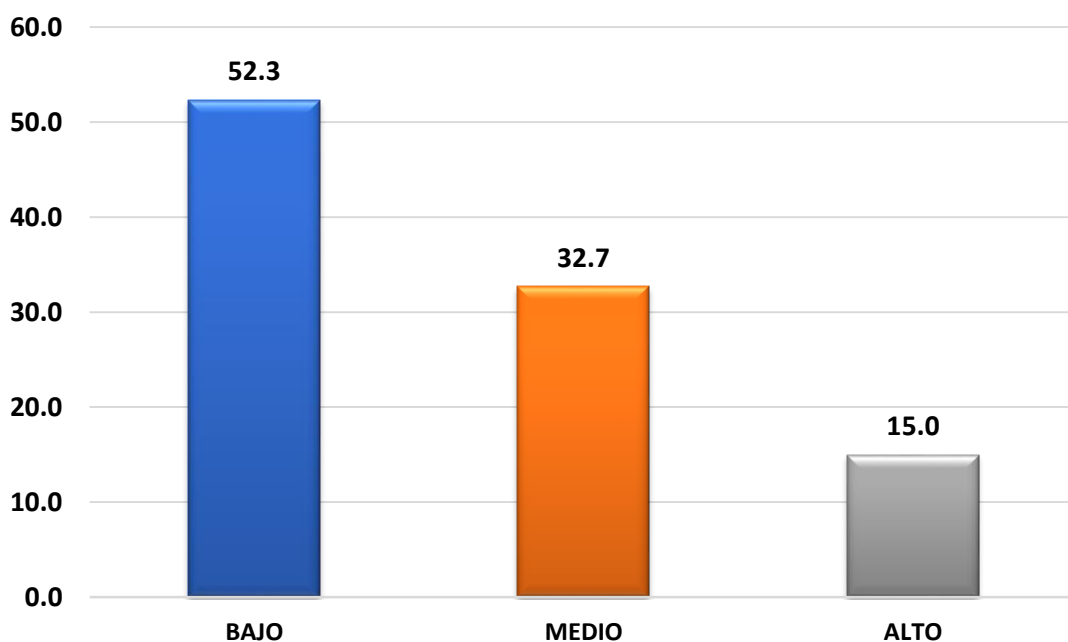
TABLA 5.05: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 – V.I.

5 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	56	52.3
MEDIO (Medianamente)	34	31.8
ALTO (Si adecuadamente)	17	15.9
TOTAL	107	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se realizó adecuadamente, la comunicación y consulta de riesgos, con interesados internos y externos según corresponda? un 52,3 % de los encuestados lo niegan, el 31,8 % consideran en forma mediana y un 15,9 % lo afirman.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS – VI**RESPUESTA DE RIESGOS****GRÁFICO 5.06: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 - V.I.**

¿Se realizó adecuadamente, la administración de riesgos, como parte integral de las buenas prácticas gerenciales?

**TABLA 5.06: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 – V.I.**

6 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	56	52.3
MEDIO (Medianamente)	35	32.7
ALTO (Si adecuadamente)	16	15.0
TOTAL	107	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se realizó adecuadamente, la administración de riesgos, como parte integral de las buenas prácticas gerenciales? un 52,3 % de los encuestados lo niegan, el 32,7 % consideran en forma mediana y un 15,0 % lo afirman.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS – VI

RESPUESTA DE RIESGOS

GRÁFICO 5.07: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 - V.I.

¿Se realizó adecuadamente la prevención de riesgos, eliminando una amenaza específica?

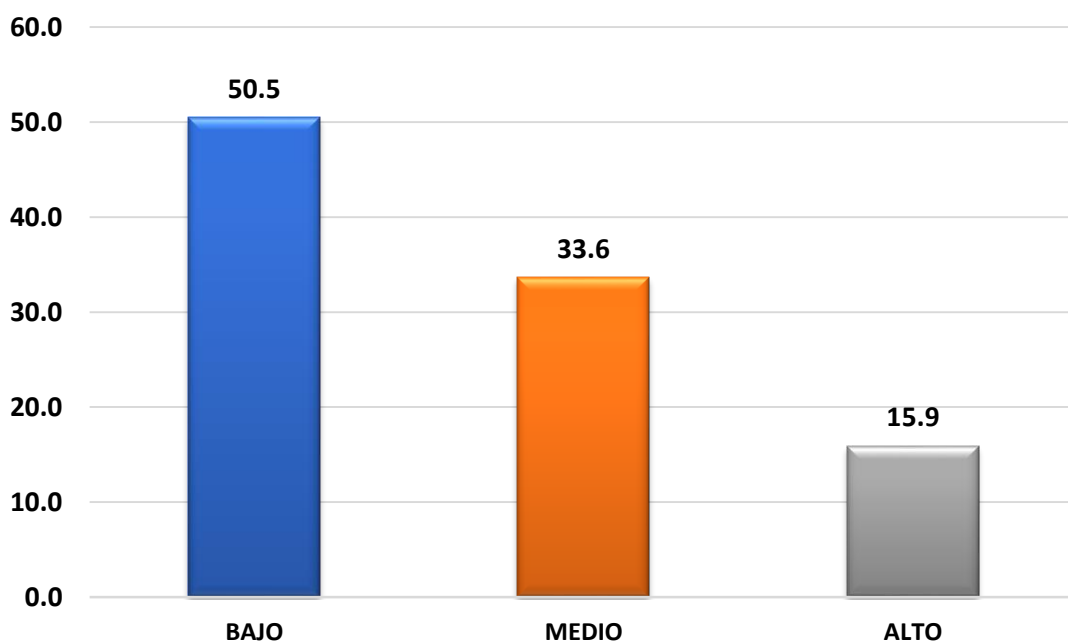


TABLA 5.07: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 – V.I.

7 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.5
MEDIO (Medianamente)	36	33.6
ALTO (Si adecuadamente)	17	15.9
TOTAL	107	100

En el presente cuadro estadístico, el 50,5% de los consultados indican que no se realizó adecuadamente la prevención de riesgos, eliminando una amenaza específica; en un 33,6 % indican que lo hicieron medianamente y un 15,9 % indican que sí.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS – VI

RESPUESTA DE RIESGOS

GRÁFICO 5.08: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 - V.I.

¿Se realizó adecuadamente la mitigación de riesgos, reduciendo la probabilidad de la ocurrencia de un riesgo?

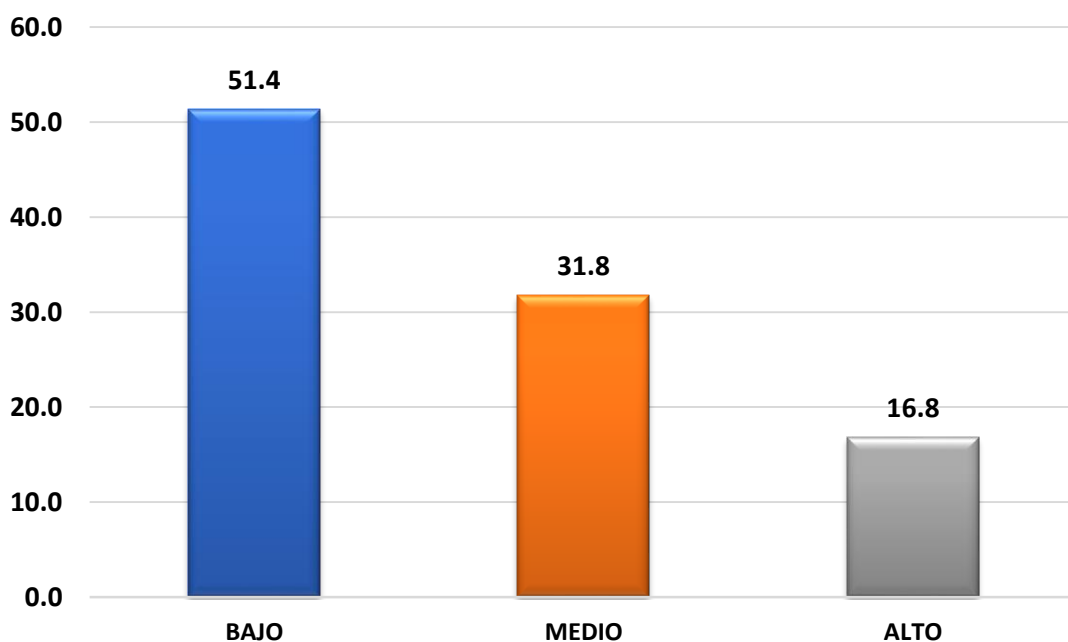


TABLA 5.08: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 – V.I.

8 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.4
MEDIO (Medianamente)	34	31.8
ALTO (Si adecuadamente)	18	16.8
TOTAL	107	100

En el presente cuadro estadístico, el 51,4% de los consultados indican que no se realizó adecuadamente la mitigación de riesgos, reduciendo la probabilidad de la ocurrencia de un riesgo; en un 31,8 % indican que lo hicieron medianamente y un 16,8 % indican que sí.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS – VI

RESPUESTA DE RIESGOS

GRÁFICO 5.09: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 - V.I.

¿Se realizó adecuadamente la aceptación de riesgos, desarrollando un plan de contingencia para ejecutar si el riesgo llega a ocurrir?

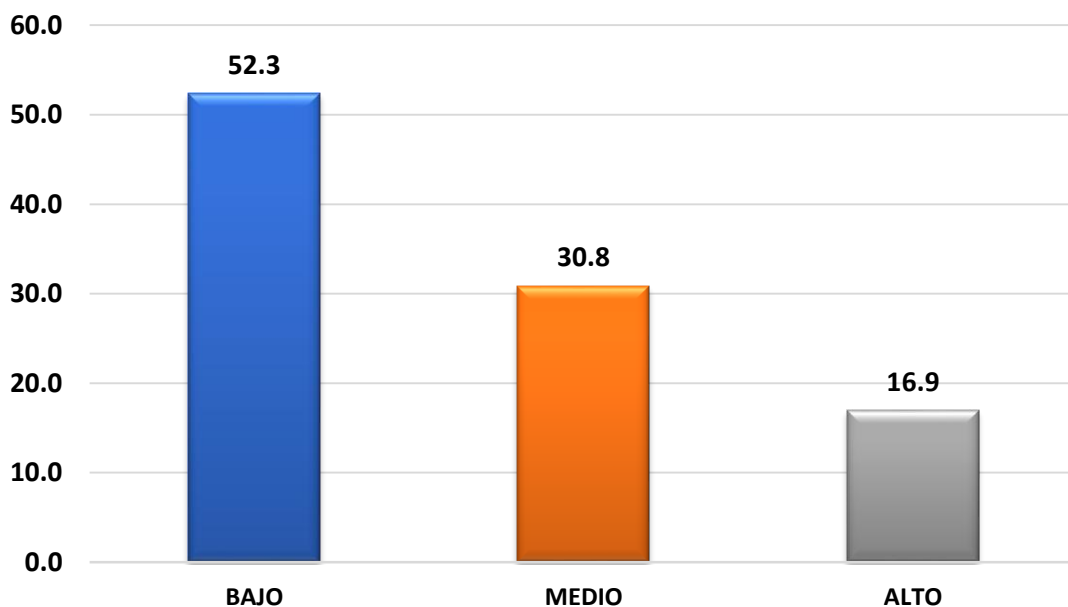


TABLA 5.09: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 – V.I.

9 - VI	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	56	52.3
MEDIO (Medianamente)	33	30.8
ALTO (Si adecuadamente)	18	16.9
TOTAL	107	100

En el presente cuadro estadístico, el 52,3% de los consultados indican que, no se realizó adecuadamente la aceptación de riesgos, desarrollando un plan de contingencia para ejecutar si el riesgo llega a ocurrir; en un 30,8 % indican que lo hicieron medianamente y un 16,9 % indican que sí.

GRÁFICO 4.10: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 - V.D.

¿Se realizó adecuadamente, la identificación de riesgos de crédito, manteniéndose una información correctamente organizada, para efectos de una auditoría de gestión?

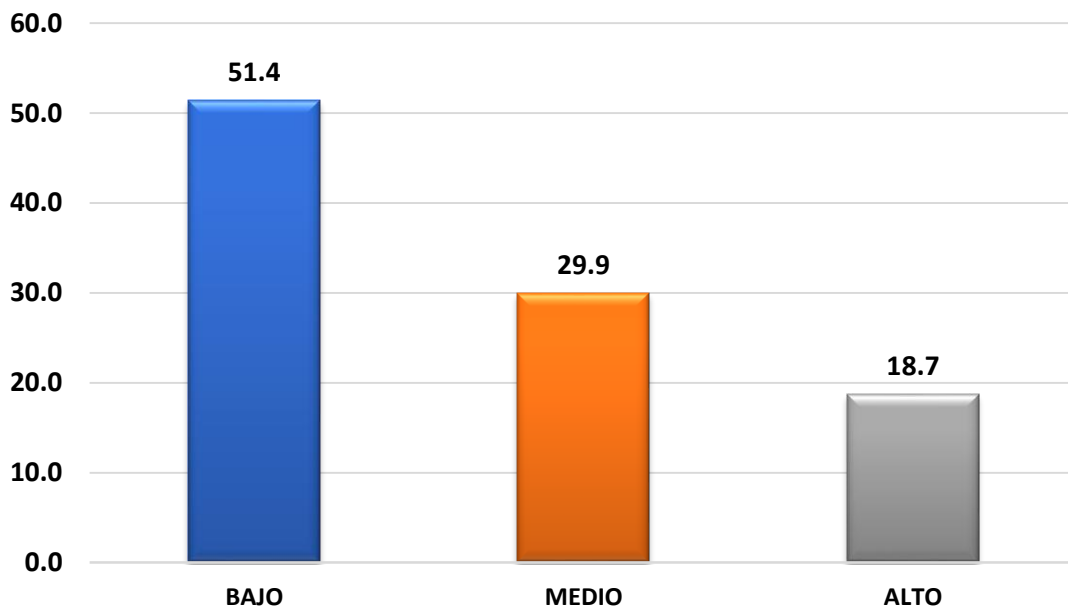


TABLA 4.10: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 01 – V.D.

1 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.4
MEDIO (Medianamente)	32	29.9
ALTO (Si adecuadamente)	20	18.7
TOTAL	107	100

En el cuadro estadístico se aprecia que un 51,4 % de los encuestados niegan que, se realizó adecuadamente, la identificación de riesgos de crédito, manteniéndose una información correctamente organizada, para efectos de una auditoría de gestión; el 29,9% consideran de manera mediana y un 18,7 % indican que sí.

GRÁFICO 4.11: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 - V.D.

¿Se realizó adecuadamente, el análisis de riesgos de crédito, revisando la capacidad de pago de los clientes, para efectos de una auditoria de gestión?

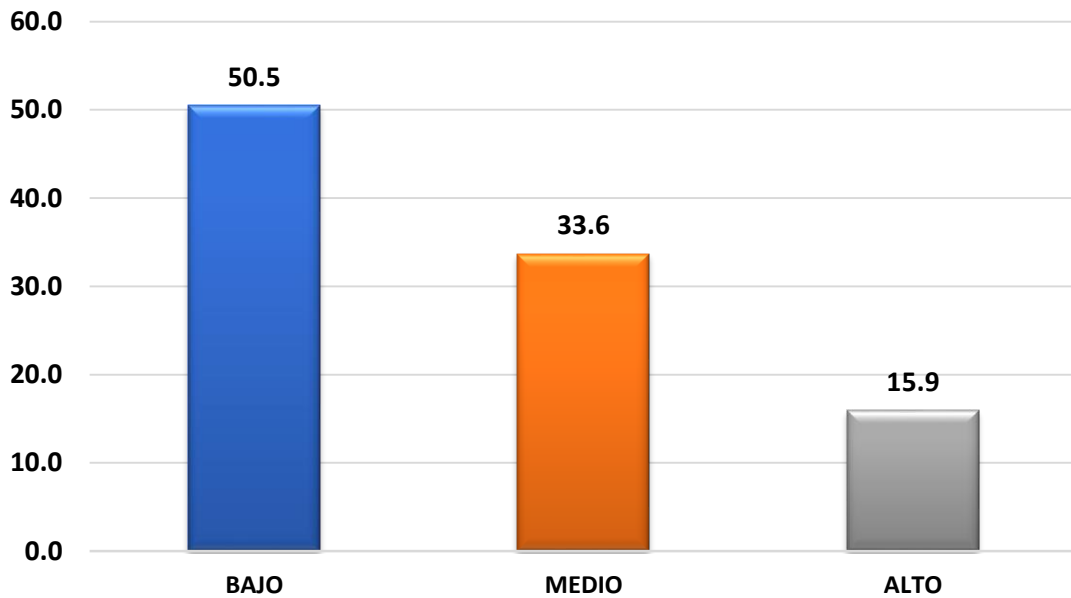


TABLA 4.11: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 02 – V.D.

2 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.5
MEDIO (Medianamente)	36	33.6
ALTO (Si adecuadamente)	17	15.9
TOTAL	107	100

En el cuadro estadístico se aprecia que un 50,5 % de los encuestados niegan que, se realizó adecuadamente, el análisis de riesgos de crédito, revisando la capacidad de pago de los clientes, para efectos de una auditoria de gestión; el 33,6% consideran de manera mediana y un 15,9 % indican que sí.

AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS – VD
RIESGO DE CRÉDITO

GRÁFICO 4.12: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 - V.D.

¿Se realizó adecuadamente, la evaluación de riesgos de créditos, comparando los niveles de morosidad, para efectos de una auditoría de gestión?

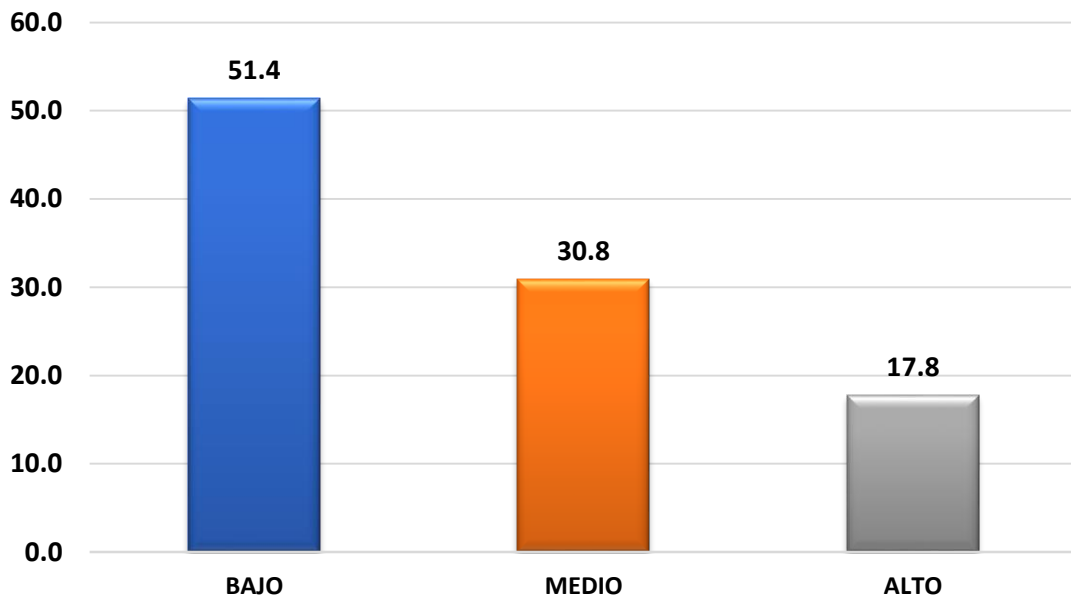


TABLA 4.12: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 03 – V.D.

3 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.4
MEDIO (Medianamente)	33	30.8
ALTO (Si adecuadamente)	19	17.8
TOTAL	107	100

En el cuadro estadístico se aprecia que un 51,4 % de los encuestados niegan que, se realizó adecuadamente, la evaluación de riesgos de créditos, comparando los niveles de morosidad, para efectos de una auditoría de gestión; el 30,8% consideran de manera mediana y un 17,8 % indican que sí.

AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS – VD
ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO

GRÁFICO 4.13: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 - V.D.

¿Se ha obtenido un ratio adecuado de rotación de cuentas por cobrar, en las cajas municipales de ahorro y crédito?

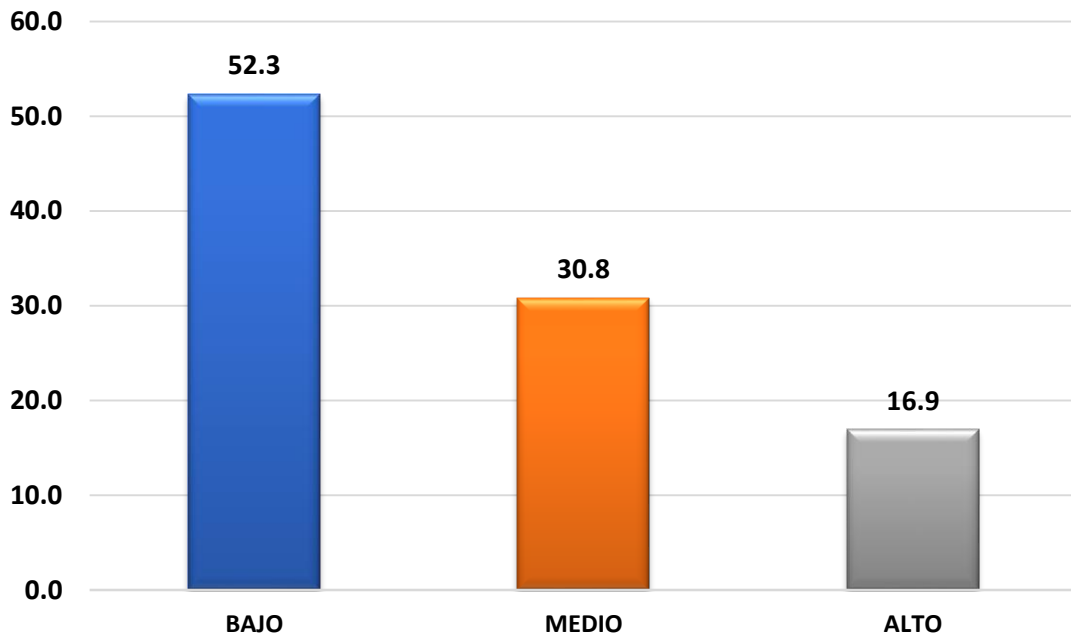


TABLA 4.13: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 04 – V.D.

4 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	56	52.3
MEDIO (Medianamente)	33	30.8
ALTO (Si adecuadamente)	18	16.9
TOTAL	107	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se ha obtenido un ratio adecuado de rotación de cuentas por cobrar, en las cajas municipales de ahorro y crédito? un 52,3% lo niegan; un 30,8% indican medianamente y un 16,9 % lo afirman.

AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS – VD
ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO

GRÁFICO 4.14: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 - V.D.

¿Se monitorea adecuadamente, la rotación de cuentas por cobrar, para asegurar la salud financiera de las cajas municipales de ahorro y crédito?

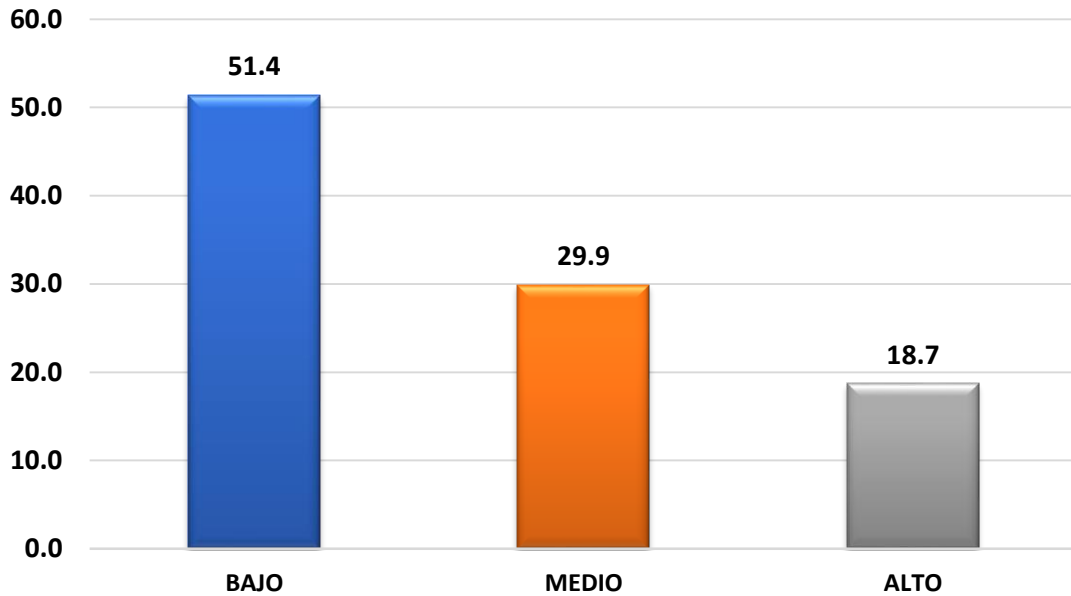


TABLA 4.14: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 05 – V.D.

5 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.4
MEDIO (Medianamente)	32	29.9
ALTO (Si adecuadamente)	20	18.7
TOTAL	107	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se monitorea adecuadamente, la rotación de cuentas por cobrar, para asegurar la salud financiera de las cajas municipales de ahorro y crédito? un 51,4% lo niegan; un 29,9% indican medianamente y un 18,7 % lo afirman.

AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS – VD
ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO

GRÁFICO 4.15: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 - V.D.

¿Se ha realizado la auditoría de gestión, para verificar adecuadamente la rotación de cartera de crédito, en las cajas municipales de ahorro y crédito?

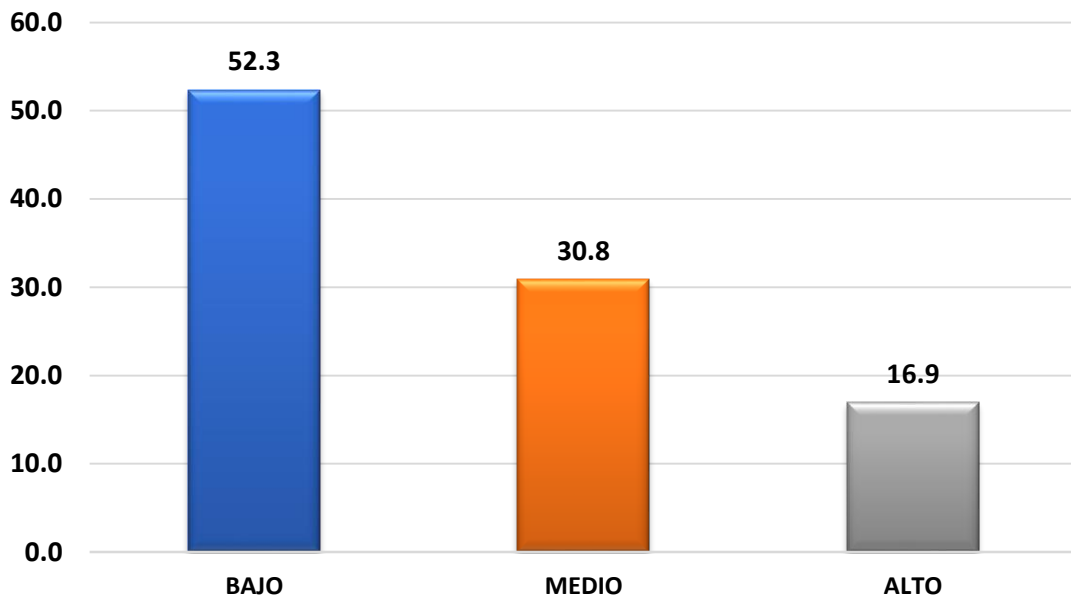


TABLA 4.15: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 06 – V.D.

6 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	56	52.3
MEDIO (Medianamente)	33	30.8
ALTO (Si adecuadamente)	18	16.9
TOTAL	107	100

Con respecto a la interrogante: ¿Se ha realizado la auditoría de gestión, para verificar adecuadamente la rotación de cartera de crédito, en las cajas municipales de ahorro y crédito? un 52,3% lo niegan; un 30,8% indican medianamente y un 16,9 % lo afirman.

AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS – VD
GESTIÓN DE COBRANZAS

GRÁFICO 4.16: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 - V.D.

¿El gestor de cobranzas, se pone en contacto con los clientes que se encuentran al día para recordarles el pago correspondiente?

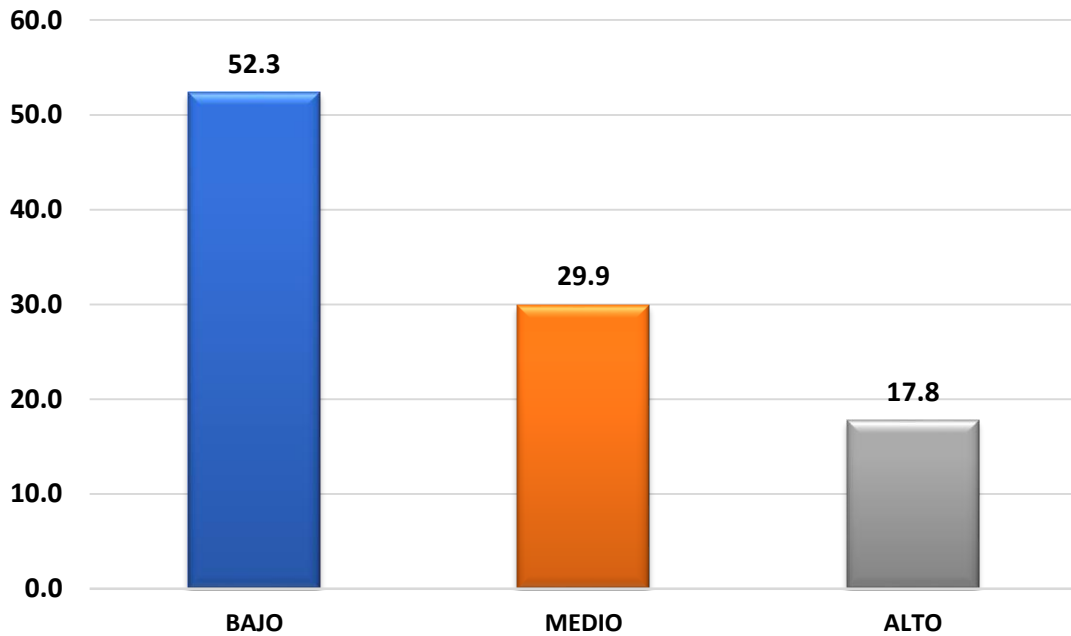


TABLA 4.16: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 07 – V.D.

7- VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	56	52.3
MEDIO (Medianamente)	32	29.9
ALTO (Si adecuadamente)	19	17.8
TOTAL	107	100

Del gráfico y cuadro estadístico, un 52,3% de los encuestados indican que, el gestor de cobranzas, no se pone en contacto con los clientes que se encuentran al día para recordarles el pago correspondiente; el 29,9% indican medianamente y el 17,8 % lo afirman.

AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS – VD
GESTIÓN DE COBRANZAS

GRÁFICO 4.17: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 - V.D.

¿En el caso de morosidad de pagos, se contactan con el cliente, dentro de un horario prudente, informándole acerca del estado de su obligación y ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda?

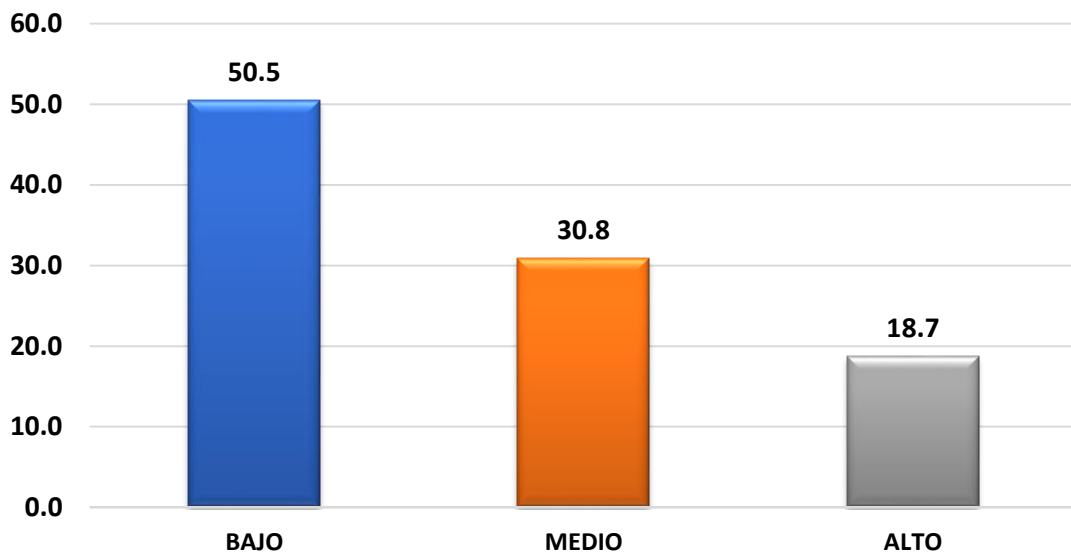


TABLA 4.17: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 08 – V.D.

8 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	54	50.5
MEDIO (Medianamente)	33	30.8
ALTO (Si adecuadamente)	20	18.7
TOTAL	107	100

En el presente cuadro estadístico, los consultados indican en un 50,5% que, en el caso de morosidad de pagos, no se contactan con el cliente, dentro de un horario prudente, no informándole acerca del estado de su obligación y ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda; un 30,8% indican medianamente y el 18,7 % indican que sí.

AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS – VD
GESTIÓN DE COBRANZAS

GRÁFICO 4.18: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 - V.D.

¿Se ha realizado la auditoría de gestión, para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas, en las cajas municipales de ahorro y crédito?

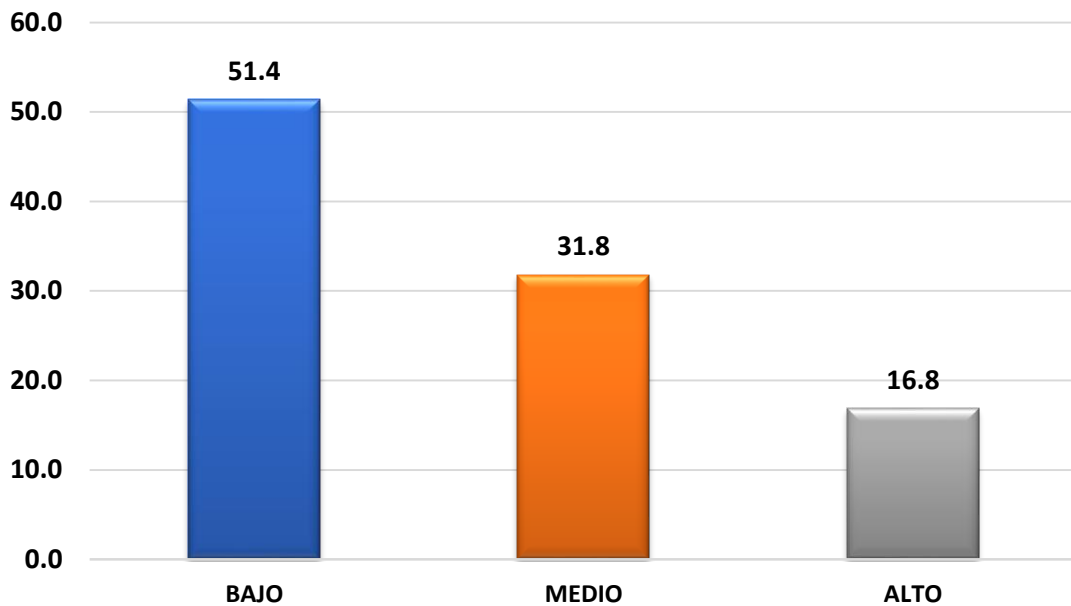


TABLA 4.18: CUESTIONARIO PREGUNTA N° 09 – V.D.

9 - VD	Frecuencia	Porcentaje
BAJO (No)	55	51.4
MEDIO (Medianamente)	34	31.8
ALTO (Si adecuadamente)	18	16.8
TOTAL	107	100

En el gráfico se aprecia que el 51,4% de los encuestados indican que, no se realizado la auditoría de gestión, para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas, en las cajas municipales de ahorro y crédito; el 31,8 % indican medianamente y el 16,8% indican que sí.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Primera hipótesis

La inadecuada implementación de la **evaluación de riesgos**, incidió negativamente en el **riesgo de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

Pasos para efectuar el contraste:

a) **Hipótesis nula H_0**

La inadecuada implementación de la **evaluación de riesgos**, **NO** incidió negativamente en el **riesgo de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

b) **Hipótesis alternante H_a**

La inadecuada implementación de la **evaluación de riesgos**, incidió negativamente en el **riesgo de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

c) **Nivel significativo= 5%.**

d) **Prueba estadística Correlación de Pearson (software SPSS).**

TABLA 4.19: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON.

HIPÓTESIS ESPECIFICO 1	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
RIESGO DE CRÉDITO -V.D.	164	101	56	321
EVALUACIÓN DE RIESGOS -V.I.	165	105	51	321

TABLA 4.20: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1.

		Correlaciones	
		EVALUACIÓN DE RIESGOS	RIESGO DE CRÉDITO
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Correlación de Pearson	1	,998 [*]
	Sig. (bilateral)		,042
	N	3	3
RIESGO DE CRÉDITO	Correlación de Pearson	,998 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,042	
	N	3	3

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)

TABLA 4.21: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
RIESGO DE CRÉDITO -V.D.	164	101	56	321
EVALUACIÓN DE RIESGOS -V.I.	165	105	51	321

TABLA 4.22: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,998 ^a	,996	,991	5,026

a. Predictores: (Constante), EVALUACIÓN DE RIESGOS

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5860,744	1	5860,744	232,049	,042 ^b
	Residuo	25,256	1	25,256		
	Total	5886,000	2			

a. Variable dependiente: RIESGO DE CRÉDITO

b. Predictores: (Constante), EVALUACIÓN DE RIESGOS

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	5,429	7,272		,747	,592
	EVALUACIÓN DE RIESGOS	,949	,062	,998	15,233	,042

a. Variable dependiente: RIESGO DE CRÉDITO

f) Decisión.

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P** es **0.042**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.042**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y **se rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

4.3.2 Segunda hipótesis

La inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, incidió negativamente en la **rotación de cartera de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

Pasos para efectuar el contraste:

a) Hipótesis nula H_0

La inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, **NO** incidió negativamente en la **rotación de cartera de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

b) Hipótesis alternante H_a

La inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, incidió negativamente en la **rotación de cartera de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

c) Nivel **significante= 5%.**

d) Prueba estadística **Correlación de Pearson (software SPSS).**

TABLA 4.23: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON.

HIPÓTESIS ESPECIFICO 2	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO - V.D.	167	98	56	321
RESPUESTA DE RIESGOS - V.I.	332	205	105	642

TABLA 4.24: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2.

Correlaciones

		RESPUESTA DE RIESGOS	ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO
RESPUESTA DE RIESGOS	Correlación de Pearson	1	,997 [*]
	Sig. (bilateral)		,045
	N	3	3
ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	Correlación de Pearson	,997 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	3	3

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)

TABLA 4.25: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL.

HIPÓTESIS ESPECIFICO 2	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO - V.D.	167	98	56	321
RESPUESTA DE RIESGOS - V.I.	332	205	105	642

TABLA 4.26: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,997 ^a	,995	,990	5,620

a. Predictores: (Constante), RESPUESTA DE RIESGOS

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6250,421	1	6250,421	197,930	,045 ^b
	Residuo	31,579	1	31,579		
	Total	6282,000	2			

a. Variable dependiente: ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO

b. Predictores: (Constante), RESPUESTA DE RIESGOS

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	1,844	8,148		,226	,858
	RESPUESTA DE RIESGOS	,491	,035	,997	14,069	,045

a. Variable dependiente: ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO

f) Decisión.

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P** es **0.045**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.045**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y se **rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

4.3.3 Tercera hipótesis

La inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, incidió negativamente en la **gestión de cobranzas**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

Pasos para efectuar el contraste:

a) Hipótesis nula H_0

La inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, **NO** incidió negativamente en la **gestión de cobranzas**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

b) Hipótesis alternante H_a

La inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, incidió negativamente en la **gestión de cobranzas**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

c) Nivel **significante**= 5%.

d) Prueba estadística **Correlación de Pearson** (software SPSS).

TABLA 4.27: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3, PARA EL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON.

HIPÓTESIS ESPECIFICO 3	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
GESTIÓN DE COBRANZAS - V.D.	165	99	57	321
RESPUESTA DE RIESGOS - V.I.	332	205	105	642

TABLA 4.28: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3.

		Correlaciones	
		RESPUESTA DE RIESGOS	GESTIÓN DE COBRANZAS
RESPUESTA DE RIESGOS	Correlación de Pearson	1	,998 [*]
	Sig. (bilateral)		,038
	N	3	3
GESTIÓN DE COBRANZAS	Correlación de Pearson	,998 [*]	1
	Sig. (bilateral)	,038	
	N	3	3

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

e) Prueba estadística Regresión Lineal (software SPSS)

TABLA 4.29: RESUMEN DEL CUESTIONARIO HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3, PARA EL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3	BAJO	MEDIO	ALTO	TOTAL
GESTIÓN DE COBRANZAS - V.D.	165	99	57	321
RESPUESTA DE RIESGOS - V.I.	332	205	105	642

TABLA 4.30: RESULTADOS DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3.

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,998 ^a	,997	,993	4,543

a. Predictores: (Constante), RESPUESTA DE RIESGOS

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5907,361	1	5907,361	286,228	,038 ^b
	Residuo	20,639	1	20,639		
	Total	5928,000	2			

a. Variable dependiente: GESTIÓN DE COBRANZAS

b. Predictores: (Constante), RESPUESTA DE RIESGOS

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados Beta	t	Sig.
		B	Desv. Error			
1	(Constante)	4,770	6,587		,724	,601
	RESPUESTA DE RIESGOS	,478	,028	,998	16,918	,038

a. Variable dependiente: GESTIÓN DE COBRANZAS

f) Decisión.

Tanto en la Correlación de Pearson y Regresión Lineal el valor de **P** es **0.038**, siendo menor del valor 0.05, por lo que el coeficiente es **significativo**.

Siendo **P 0.038**, se **confirma la hipótesis alterna (Ha)** que es la hipótesis de estudio, por cuanto hay **significancia** y **se rechaza la hipótesis nula (Ho)**. A su vez nos demuestra que hay dependencia entre la variable independiente y dependiente (causa y efecto, respectivamente).

4.4 **Discusión de resultados**

Tras la exposición y análisis de resultados realizados en el capítulo anterior, se describen a continuación los corolarios de nuestra investigación, y se comentan los hallazgos obtenidos en nuestra tesis.

Aspectos a tener en cuenta para el análisis y discusión de los resultados de la encuesta realizada:

➤ La variable independiente: **Administración de riesgos:**

Alto: Adecuada implementación de la administración de riesgos.

Medio: Medianamente adecuada implementación de la administración de riesgos.

Bajo: Inadecuada implementación de la administración de riesgos.

➤ En cuanto a la variable dependiente: **Auditoría de gestión de créditos.**

Alto: Adecuado resultado de la auditoría de gestión del área de créditos.

Medio: Medianamente adecuados de los resultados de la auditoría de gestión del área de créditos.

Bajo: Inadecuado resultado de la auditoría de gestión del área de créditos.

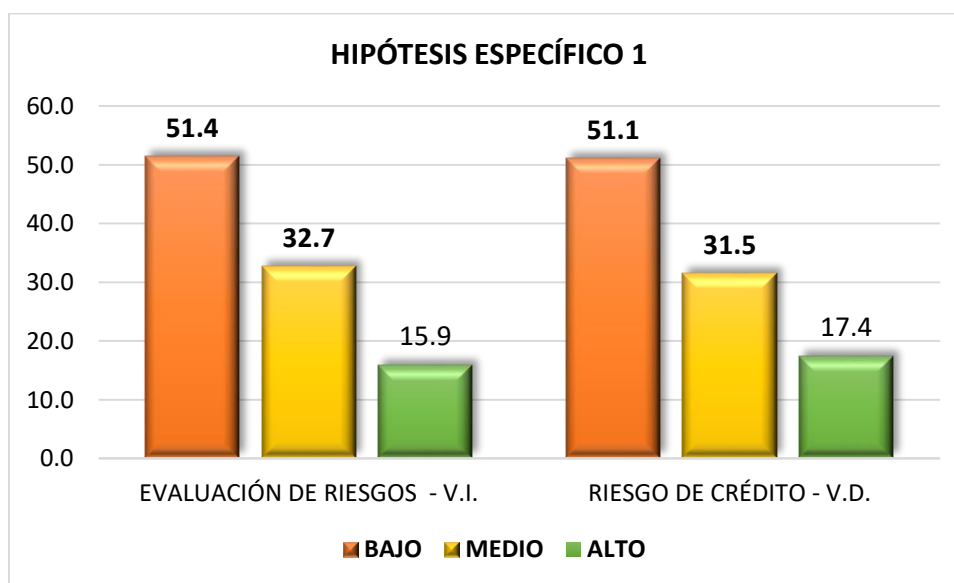
Tomando en cuenta los parámetros indicados se realiza el análisis y la discusión de los datos obtenidos en la encuesta.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1.

TABLA 4.31: TABLA DE FRECUENCIA - HIPOTESIS ESPECÍFICO 1

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
EVALUACIÓN DE RIESGOS - V.I.	165	51.4	105	32.7	51	15.9	321
RIESGO DE CRÉDITO - V.D.	164	51.1	101	31.5	56	17.4	321
TOTAL	329	51.2	206	32.1	107	16.7	642

GRÁFICO 4.19: RESULTADO DE INDICADORES - HIPOTESIS ESPECÍFICO 1



La administración de riesgos, en su indicador **evaluación de riesgos**, ha sido bajo con el 51.4 %, medio con el 32.7 % y alto con el 15.9 %.; y su **incidencia** en la auditoría de gestión del área de créditos, en su indicador **riesgo de créditos** ha sido bajo con el 51.1%, medio con el 31.5 % y alto con el 17.4%.

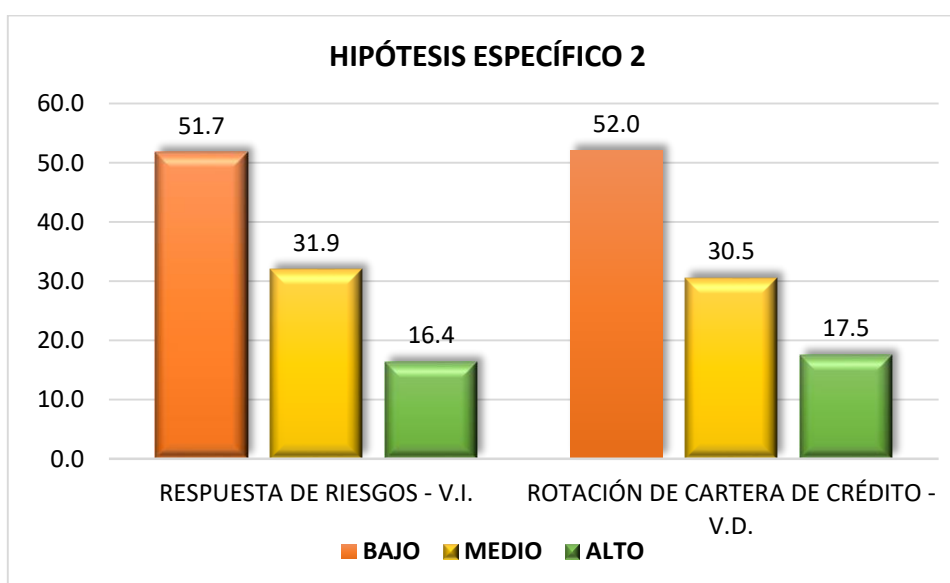
Consecuentemente se concluye, que la inadecuada implementación de la **evaluación de riesgos**, incidió negativamente en el **riesgo de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2.

TABLA 4.32: TABLA DE FRECUENCIA - HIPOTESIS ESPECÍFICO 2

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
RESPUESTA DE RIESGOS - V.I.	332	51.7	205	31.9	105	16.4	642
ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO - V.D.	167	52.0	98	30.5	56	17.5	321
TOTAL	499	51.8	303	31.5	161	16.7	963

GRÁFICO 4.20: RESULTADO DE INDICADORES - HIPOTESIS ESPECÍFICO 2



La administración de riesgos, en su indicador **respuesta de riesgos**, ha sido bajo con el 51.7 %, medio con el 31.9 % y alto con el 16.4 %.; y su **incidencia** en la auditoría de gestión del área de créditos, en su indicador **rotación de cartera de crédito** ha sido bajo con el 52.0%, medio con el 30.5 % y alto con el 17.5%.

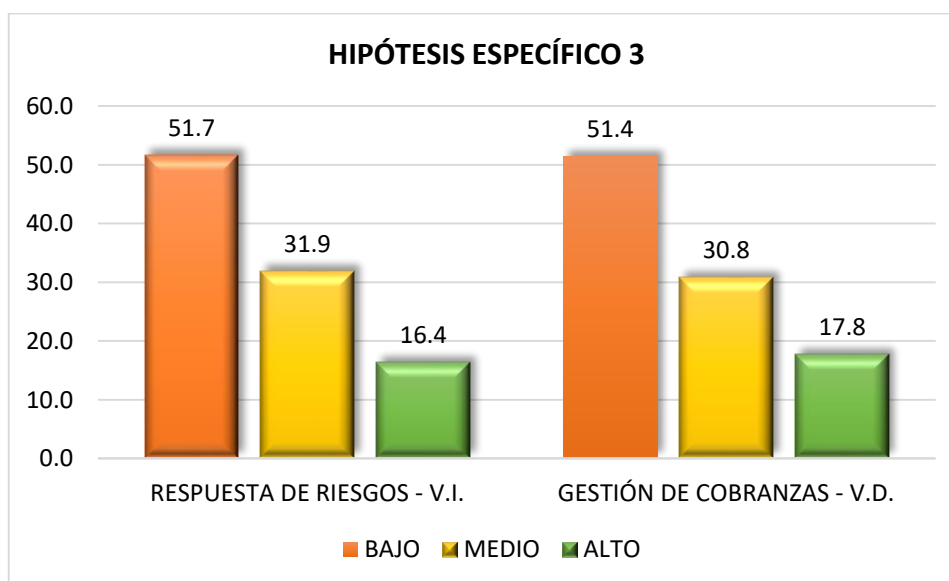
Consecuentemente se concluye, que la inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, incidió negativamente en la **rotación de cartera de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3.

TABLA 4.33: TABLA DE FRECUENCIA - HIPOTESIS ESPECÍFICO 3

HIPÓTESIS ESPECIFICO 3	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
RESPUESTA DE RIESGOS - V.I.	332	51.7	205	31.9	105	16.4	642
GESTIÓN DE COBRANZAS - V.D.	165	51.4	99	30.8	57	17.8	321
TOTAL	497	51.6	304	31.6	162	16.8	963

GRÁFICO 4.21: RESULTADO DE INDICADORES - HIPOTESIS ESPECÍFICO 3



La administración de riesgos, en su indicador **respuesta de riesgos**, ha sido bajo con el 51.7 %, medio con el 31.9 % y alto con el 16.4 %.; y su **incidencia** en la auditoría de gestión del área de créditos, en su indicador **gestión de cobranzas** ha sido bajo con el 51.4%, medio con el 30.8 % y alto con el 17.8%.

Consecuentemente se concluye, que la inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, incidió negativamente en la **gestión de cobranzas**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.

Discusión de resultados con estadísticos de Pearson y Regresión Lineal:

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (R_{xy}), es una medida descriptiva de la intensidad de la relación lineal entre dos variables X,Y (variable independiente y dependiente, respectivamente). Un valor de + 1 indica que las dos variables están perfectamente relacionadas en un sentido lineal positivo (Anderson, Sweeney, & Williams, 2012).

- **Hipótesis específico 1.**

Indicador : Evaluación de riesgos (causa).

Indicador : Riesgo de crédito (efecto).

Según la Tabla 4.20: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.042, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (H_a) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.998, existiendo una **correlación de las variables positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.22: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1. Los resultados son:

Nivel de significancia 0.042, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (H_a) (hipótesis de estudio).

La correlación (R_{xy}) es de 0.998, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **evaluación de riesgos** (causa), al indicador **riesgo de crédito** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

- **Hipótesis específico 2.**

Indicador : Respuesta de riesgos (causa).

Indicador : Rotación de cartera de crédito (efecto).

Según la Tabla 4.24: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2. Se tienen los siguientes resultados:

Nivel de significancia 0.045, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (H_a) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.997, existiendo una **correlación de las variables positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.26: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2. Los resultados son:

Nivel de significancia 0.045, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (H_a) (hipótesis de estudio).

La correlación (R_{xy}) es de 0.997, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **respuesta de riesgos** (causa), al indicador **rotación de cartera de crédito** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

Hipótesis específico 3.

Indicador : Respuesta de riesgos (causa).

Indicador : Gestión de cobranzas (efecto).

Según la Tabla 4.28: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE CORRELACIÓN DE PEARSON, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3. Se tienen los siguientes resultados: Nivel de significancia 0.038, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (H_a) (hipótesis de estudio).

La correlación es de 0.998, existiendo una **correlación positiva muy fuerte**; sin embargo, no evalúa la causalidad de las variables, ya que la prueba en sí no considera a una como independiente y a otra como dependiente.

Según la Tabla 4.30: RESULTADO DEL ESTADÍSTICO DE REGRESIÓN LINEAL, HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3. Los resultados son:

Nivel de significancia 0.038, por tanto, P es menor del valor 0.05, por lo que se confirma la hipótesis alterna (H_a) (hipótesis de estudio).

La correlación (R_{xy}) es de 0.998, habiéndose evaluado la causalidad de las variables: El indicador **respuesta de riesgos** (causa), al indicador **gestión de cobranzas** (efecto); tiene una **correlación positiva muy fuerte**.

CONCLUSIONES

- 1) En cuanto al objetivo general, se concluye que, la inadecuada implementación de la **administración de riesgos**, incidió negativamente en la **auditoría de gestión del área de créditos**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, en el año 2019. El nuevo enfoque de la administración es apostar por la gestión de riesgos; identificando, evaluando y administrando los riesgos.
- 2) Referente al primer objetivo específico, se concluye que, la inadecuada implementación de la **evaluación de riesgos**, incidió negativamente en el **riesgo de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, en el año 2019.
- 3) Sobre el segundo objetivo específico, se concluye que, la inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, incidió negativamente en la **rotación de cartera de crédito**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, en el año 2019.
- 4) En relación al tercer objetivo específico, se concluye que, que la inadecuada implementación de la **respuesta de riesgos**, incidió negativamente en la **gestión de cobranzas**, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, en el año 2019.

RECOMENDACIONES

En virtud a las conclusiones precedentes, a fin de mejorar la administración de riesgos en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, en la Provincia de Pasco y a fin de permitir su crecimiento sostenido en el tiempo, se estima pertinente recomendar lo siguiente:

- 1) Se sugiere implementar en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, el modelo de control interno basado en Gestión de Riesgo de Negocio (ERM) como herramienta de gestión de riesgos, con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales, así mismo el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad deben comprometerse a que exista cultura de riesgos y observar los elementos siguientes que integran este modelo: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgos, respuesta a los riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.
- 2) Es importante que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito tengan una persona responsable de liderar el tema de gestionar los riesgos. Sin una persona o grupo de individuos explícitamente enfocados en diseñar e implementar un proceso de gestión de riesgos para ser aplicado en toda la empresa, el enfoque de una entidad para la supervisión de riesgos sería insuficiente para monitorear efectivamente el volumen y la complejidad de los riesgos. Por lo tanto, evaluar si la organización ha seleccionado un líder del proceso de gestión de riesgos puede ser una de las primeras consideraciones que los auditores deban hacer.
- 3) Deben realizarse por cada auditoría talleres de concientización a fin de poder alinear las expectativas de la auditoría y que los dueños del proceso asuman la

responsabilidad y compromiso durante el proceso de la auditoría basada en riesgos.

VI. BIBLIOGRAFÍA

Referencias bibliográficas

Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta edición*. México: MCGRAW - HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Referencias electrónicas

AFEPCMAC - Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. (s.f.). *Reseña histórica*. Obtenido de fpcmac.org.pe:
<https://www.fpcmac.org.pe/resena-historica/>

CIIFEN - Centro Internacional para la Investigación del Fenómeno de el Niño. (s.f.). *Concepto de riesgo*. Obtenido de ciifen.org:
http://www.ciifen.org/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=84&Itemid=336&lang=es

Concepto.de. (s.f.). *Concepto de riesgo financiero*. Obtenido de concepto.de:
<https://concepto.de/riesgo/>

Definicion.DE. (s.f.). *Definición administración*. Obtenido de definicion.de:
<https://definicion.de/administracion/>

ECURED. (s.f.). *Auditoría de Gestión*. Obtenido de ecured.cu:
https://www.ecured.cu/Auditor%C3%ADa_de_Gesti%C3%B3n

Figueroa Segura, J. G., Portillo Amaya, R. A., & Vásquez Franco, D. (2014). *Auditoría basada en riesgos de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Área*

Metropolitana de San Salvador. Obtenido de ri.ues.edu:
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/8218/>

Fude. (s.f.). *¿Que es la gestión de cobranza?* Obtenido de educativo.net:
<https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>

Gerencie.com. (27 de Abril de 2018). *Rotación cartera de crédito*. Obtenido de gerencie.com: <https://www.gerencie.com/rotacion-de-cartera.html>

GERENS - Gestión estratégica y Operativa. (28 de Diciembre de 2017). *Gestión de riesgos*. Obtenido de gerens.pe: <https://gerens.pe/blog/gestion-riesgo-que-por-que-como/>

Gestiopolis. (s.f.). *Administración de riesgos empresariales, definiciones y procesos*. Obtenido de gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-riesgos-empresariales-definicion-y-proceso/>

ISOTools. (s.f.). *Característica de una auditoría de gestión*. Obtenido de isotools.org: <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/>

Lozada, J. (2019). *DIALNET*. Obtenido de Investigación aplicada: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Lucano Solano, J. L., & Pineda Inga, M. A. (2017). *Análisis y evaluación de la gestión de riesgos, aplicado al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J. Período 2015*. Obtenido de dspace.ucuenta.edu.ec: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/27442>

Morales, A. (05 de Julio de 2016). *¿Qué es la Administración de Riesgo?* . Obtenido de AUDITOOL: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/700-administracion-de-riesgos-conceptos-fundamentales>

Piero Ucha, A. (s.f.). *Economipedia - Haciendo fácil la economía*. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-credito.html>

Ramírez Osorio, A. (12 de 2014). *QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables*. Obtenido de "Deficiencias en las actividades de control de las Cajas Municipales del norte del Perú": <file:///C:/Users/CONTABILIDAD/Downloads/11605-40488-1-PB.pdf>

Rivero Zanatta, A. A. (2016). *Implementación de auditoría con enfoque basado en riesgos en el proceso de atención de reclamos de una entidad financiera*. Obtenido de repositorio.ulima.edu.pe: <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/3173>

Yachachin Panéz, Y. M. (2018). *La auditoría integral y su implicancia en la gestión de riesgos de las instituciones de microfinanzas de la Provincia de Pasco período 2018*. Obtenido de repositorio.undac.edu.pe: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/558>

ANEXOS

: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

INVESTIGACIÓN: “LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, EN LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS, EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE PASCO, AÑO 2019”.

CUESTIONARIO: Dirigido a ciento siete (107) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito de la Provincia de Pasco.

OBJETIVOS: Obtener datos de los indicadores de la implementación de la administración de riesgos y su incidencia en la auditoría de gestión del área de créditos, de las cajas municipales de ahorro y crédito de la Provincia de Pasco, año 2019.

INSTRUCCIÓN:

Lea usted con atención y conteste a las preguntas indicando los datos solicitados. Por favor responde a todos los reactivos, recuerda que su participación es de suma importancia, para el logro de los objetivos.

GRACIAS POR TU COOPERACIÓN

INFORMACIÓN GENERAL:

Fecha: ____/____/2019.

V.I: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS				
EVALUACIÓN DE RIESGOS		BAJO	MEDIO	ALTO
01	¿Se realizó adecuadamente, la identificación de riesgos, inventariando todos los riesgos del área de créditos de las cajas municipales de ahorro y crédito?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
02	¿Se realizó adecuadamente, el análisis de riesgos, determinando los controles existentes y analizando riesgos en términos de consecuencias y probabilidades?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
03	¿Se realizó adecuadamente, la evaluación de riesgos, comparando los niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
RESPUESTA DE RIESGOS		BAJO	MEDIO	ALTO
04	¿Se realizó adecuadamente, los mapas de riesgos, para una efectiva administración de riesgos?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
05	¿Se realizó adecuadamente, la comunicación y consulta de riesgos, con interesados internos y externos según corresponda?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
06	¿Se realizó adecuadamente, la administración de riesgos, como parte integral de las buenas prácticas gerenciales?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
07	¿Se realizó adecuadamente la prevención de riesgos, eliminando una amenaza específica?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
08	¿Se realizó adecuadamente la mitigación de riesgos, reduciendo la probabilidad de la ocurrencia de un riesgo?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
09	¿Se realizó adecuadamente la aceptación de riesgos, desarrollando un plan de contingencia para ejecutar si el riesgo llega a ocurrir?	No	Medianamente	Si Adecuadamente

V.D: AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS				
RIESGO DE CRÉDITO		BAJO	MEDIO	ALTO
01	¿Se realizó adecuadamente, la identificación de riesgos de crédito, manteniéndose una información correctamente organizada, para efectos de una auditoría de gestión?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
02	¿Se realizó adecuadamente, el análisis de riesgos de crédito, revisando la capacidad de pago de los clientes, para efectos de una auditoría de gestión?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
03	¿Se realizó adecuadamente, la evaluación de riesgos de créditos, comparando los niveles de morosidad, para efectos de una auditoría de gestión?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
ROTACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO		BAJO	MEDIO	ALTO
04	¿Se ha obtenido un ratio adecuado de rotación de cuentas por cobrar, en las cajas municipales de ahorro y crédito?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
05	¿Se monitorea adecuadamente, la rotación de cuentas por cobrar, para asegurar la salud financiera de las cajas municipales de ahorro y crédito?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
06	¿Se ha realizado la auditoría de gestión, para verificar adecuadamente la rotación de cartera de crédito, en las cajas municipales de ahorro y crédito?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
GESTIÓN DE COBRANZAS		BAJO	MEDIO	ALTO
07	¿El gestor de cobranzas, se pone en contacto con los clientes que se encuentran al día para recordarles el pago correspondiente?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
08	¿En el caso de morosidad de pagos, se contactan con el cliente, dentro de un horario prudente, informándole acerca del estado de su obligación y ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda?	No	Medianamente	Si Adecuadamente
09	¿Se ha realizado la auditoría de gestión, para verificar adecuadamente la gestión de cobranzas, en las cajas municipales de ahorro y crédito?	No	Medianamente	Si Adecuadamente

MEDICIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Administración de riesgos – Variable independiente (V.I.):

Alto = Adecuada implementación de la administración de riesgos.
Medio = Medianamente adecuada implementación de la administración de riesgos.
Bajo = Inadecuada implementación de la administración de riesgos.

Auditoría de gestión del área de créditos – Variable dependiente (V.D.):

Alto = Adecuado resultado de la auditoría de gestión del área de créditos.
Medio = Medianamente adecuados de los resultados de la auditoría de gestión del área de créditos.
Bajo = Inadecuado resultado de la auditoría de gestión del área de créditos.

PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	13	74,1
	Excluidos ^a	5	25,9
	Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	18

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, EN LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITOS, EN LAS CAJAS MUNICIPALES DE LA PROVINCIA DE PASCO, AÑO 2019”

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES.	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo la administración de riesgos, incide en la auditoría de gestión del área de créditos, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo la administración de riesgos, incide en la auditoría de gestión del área de créditos, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La inadecuada implementación de la administración de riesgos, incidió negativamente en la auditoría de gestión del área de créditos, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.</p>	<p>VI: Administración de riesgos. VD: Auditoría de gestión del área de créditos.</p>	<p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN. No experimental cuantitativo.</p>	<p>TÉCNICAS: - Entrevista. - Análisis bibliográfico.</p>	<p>POBLACIÓN: Ciento siete (107) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito de la Provincia de Pasco.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo la evaluación de riesgos, incide en el riesgo de crédito, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019?</p>	<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: Determinar cómo la evaluación de riesgos, incide en el riesgo de crédito, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO: La inadecuada implementación de la evaluación de riesgos, incidió negativamente en el riesgo de crédito, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.</p>	<p>VI: Administración de riesgos. INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación de riesgos. Respuesta de riesgos. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN. Investigación aplicada.</p>	<p>HERRAMIENTAS: - Cuestionario. - Guía de análisis bibliográfico.</p>	<p>MUESTRA: Siendo la población pequeña, la muestra es la misma cantidad: Ciento siete (107) funcionarios y/o trabajadores de las cajas municipales de ahorro y crédito de la Provincia de Pasco.</p>
<p>¿Cómo la respuesta de riesgos, incide en la rotación de cartera de crédito, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019?</p>	<p>Determinar cómo la respuesta de riesgos, incide en la rotación de cartera de crédito, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.</p>	<p>La inadecuada implementación de la respuesta de riesgos, incidió negativamente en la rotación de cartera de crédito, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.</p>	<p>VD: Auditoría de gestión del área de créditos. INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Riesgo de crédito. Rotación de cartera de crédito. Gestión de cobranzas. 	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. Transeccional o transversal: Causal.</p>	<p>TRATAMIENTO DE DATOS. - Prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach. - Excel, SPSS versión 25.</p>	
<p>¿Cómo la respuesta de riesgos, incide en la gestión de cobranzas, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019?</p>	<p>Determinar cómo la respuesta de riesgos, incide en la gestión de cobranzas, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.</p>	<p>La inadecuada implementación de la respuesta de riesgos, incidió negativamente en la gestión de cobranzas, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019.</p>		<pre> graph LR X1 --> Y1 X1 --> Y2 X1 --> Y3 X2 --> Y1 X2 --> Y2 X2 --> Y3 </pre>	<p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO. - Correlación de Pearson. - Regresión lineal.</p>	

FUENTE DE INFORMACIÓN N° _____		
INVESTIGADOR: _____		
LUGAR: _____	FECHA: ____/____/201____	
INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA		
AUTOR (RES):		
TÍTULO:		
EDITORIAL:		
LUGAR DE PUBLICACIÓN:	FECHA DE PUBLICACIÓN:	CANTIDAD DE PÁGINAS:
	/	
DIRECCIÓN/UBICACIÓN DE LA INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA:		
TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO CELULAR:	E-MAIL:
TEMA(S) SEGÚN EL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN		
RESUMEN DEL TEXTO:		
INFORMACIÓN ELECTRÓNICA		
AUTOR (RES):		
TÍTULO DE LA PÁGINA:		

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA (URL):		
LUGAR DE PUBLICACIÓN:	FECHA DE PUBLICACIÓN	FECHA DE LA CONSULTA
	/	/
TEMA(S) SEGÚN EL OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN		
RESUMEN DEL TEXTO:		
OBSERVACIONES:		
REPORTE/INFORME TÉCNICO N°		
NOMBRE DEL ARCHIVO GRAVADO:		