

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” - HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



**LA CAJA PIURA DE AHORRO Y CRÉDITO DE HUÁNUCO Y LOS
PROCESOS DE CRÉDITO PIGNORATICIO EN EL MARCO DEL
CONTROL INTERNO**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

TESISTAS:

JESÚS PULIDO, Ketty Mabel

PASQUEL CAJAS, Renzo Fidel

VILCA MOSQUERA, Yesly Juanita

ASESOR: Mg. RAMÍREZ TABRAJ, Eudosiso

HUÁNUCO - PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotros en cada paso que damos, por fortalecer nuestro corazón e iluminar nuestra mente y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido nuestra ayuda y compañía durante todo el periodo de estudio.

A nuestros padres, Lorenzo, Verónica, Luz, Ever y Juana por darnos la vida, por querernos mucho, creer en nosotros y porque siempre nos apoyan.

AGRADECIMIENTO

Por la presente tesis nos gustaría agradecer a Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN" por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

Al profesor de tesis, Mg. Eudosio RAMIREZ TABRAJ por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su visión crítica, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros que podamos realizar nuestra tesis.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas. Algunas están aquí con nosotros y otras en nuestros recuerdos y en nuestro corazón, sin importar en donde estén queremos darles las gracias por formar parte de nosotros, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

RESUMEN

La Caja de Ahorro y Crédito han logrado posicionarse como las entidades expertas en el sector del micro-finanzas, trabajando por el desarrollo de micro y pequeña empresa (MYPE), así como lograr la inclusión de más peruanos de escasos recursos en nuestro país. El Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito constituye una alternativa financiera para atender las necesidades de los sectores de menores recursos, contribuyendo a hacer realidad sus emprendimientos y, con ello, dinamizar la economía y contribuir a disminuir la pobreza local.

Los Créditos Pignoraticios está considerado dentro de la cartera de los Créditos de Consumo y son créditos otorgados a personas naturales con garantía prendaría de alhajas y objetos de oro, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios u otros gastos de los clientes de la Caja.

Este sistema es típicamente usado en las casas de empeño, en las cuales la prenda está disponible al público para su compra, o casas de crédito prendario. Además este sistema es empleado en las llamadas Cajas donde para acceder a un crédito (préstamo) también se aceptan como garantías bienes de diverso tipo. (Joyas).

Otra forma de crédito prendario es el préstamo sobre una póliza de seguro, donde el deudor puede garantizar el pago de un préstamo otorgando una prenda (pignoración) sobre una póliza de seguro de vida.

Palabras clave: Caja de ahorro y crédito, pignoraticio, control interno

SUMMARY

The Municipal Savings and Loan Boxes have managed to position it self as the expert in the micro-finance sector, working for the development of micro and small enterprise (MSE), as well as achieving the inclusion of more Peruvians of scarce resources in our country. The savings bank and credit is a financial alternative to meet the needs of lower-income sectors, helping to realize their endeavors and, thereby, boost the economy and help reduce local poverty.

The Pignoratitious credits is considered within the portfolio of consumer loans and they are loans granted to natural persons guaranteed interest of jewelry and gold objects, with the purpose of the payment of goods, services, or other expenses of the out of the box.

This system is typically used in pawnshops, in which the garment is available to the public for purchase, or secured houses. This system is also used in so-called Cajas where to access a credit (loan) also goods of different type are accepted as collateral. (Jewelry).

Another form of credit is a loan on an insurance policy, where the debtor can guarantee the payment of a loan giving a garment (pledge) on a life insurance policy.

Key words: Savings bank and credit, pignoraticio, internal control

INTRODUCCIÓN

La segmentación de los mercados financieros y la discriminación negativa hacia las Micro y Pequeñas Empresas son aspectos que prevalecen, en mayor o menor medida, en las economías latinoamericanas. La aplicación de diferenciales en las tasas de interés de los préstamos según el tamaño de empresa, la escasa participación de las Mypes en el crédito al sector privado y la amplia utilización de proveedores y autofinanciamiento para obtener capital de giro o llevar a cabo inversiones son elementos que denotan la existencia de dificultades de acceso al crédito para este tipo de agentes.

Para llevar a cabo el proceso de la investigación de forma eficiente y eficaz, se contempló cinco capítulos.

En el primer capítulo, se consideró la problemática de la investigación, la cual permitió conocer la situación real de las Mypes; asimismo, se plantearon los problemas de la investigación, los objetivos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad.

En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico que consideró los antecedentes de la investigación, base teórica, definiciones conceptuales y formulación de hipótesis.

En el tercer capítulo, se encuentra la metodología que contempla el diseño metodológico, la población, muestra, operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis; y por último, se plasmaron los aspectos éticos de la investigación.

El cuarto capítulo denominado “Resultados”, muestra las estadísticas realizadas que permiten dar la certeza de la gran importancia del estudio del tema. Como instrumento de medición se aplicó la encuesta realizada a los funcionarios de las Mypes del sector de Independencia lo cual corrobora x como una de las causas del fracaso de las Mypes, las altas tasas de interés que cobran las instituciones financieras; asimismo los resultados permitieron realizar la validación de la hipótesis de la investigación a través del contraste de hipótesis. Se complementó con un caso práctico que estuvo orientado a dar solución al problema principal, de acuerdo a la realidad problemática y objetivos de la presente investigación.

En el quinto capítulo, se consideró la discusión y se recogió las conclusiones a las que se llegó acompañado de las recomendaciones, que corresponde a la parte final del trabajo de investigación.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN.....	ii
SUMMARY	v
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN.....	vi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	8
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	10
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	10
1.3 OBJETIVOS	11
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	11
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	11
1.4.1 JUSTIFICACIÓN	11
1.4.2 IMPORTANCIA	12
1.5 DELIMITACIONES	12
1.5.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL	12
1.5.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL	12

1.5.3 DELIMITACIÓN TEÓRICA	12
1.6 HIPÓTESIS	13
1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL	13
1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	13
1.7 VARIABLES	13
1.7.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	13
1.8 DIMENSIONES	13
1.8.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	13
1.8.2 VARIABLE DEPENDIENTE	13
1.9 INDICADORES	14
1.9.1 VARIABLE INDEPENDIENTE	14
1.9.2 VARIABLE DEPENDIENTE	14

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES.....	15
2.2. BASES TEÓRICAS.....	19
2.2 DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	29

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	44
--	----

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA 45

 3.3.1. POBLACIÓN 45

 3.3.2. MUESTRA..... 45

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS 46

 3.4.1 TÉCNICAS 46

 3.4.2 INSTRUMENTOS..... 46

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS
RESULTADOS 47

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS 62

CONCLUSIONES 63

RECOMENDACIONES..... 64

BIBLIOGRAFÍA..... 65

ANEXOS 67

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La práctica de Control Interno en las organizaciones ha evolucionado en todo el mundo, en un contexto globalizado se caracteriza por la integración de las diversas disciplinas dentro de un campo profesional. El nuevo enfoque integral del Control Interno, exige que esta disciplina adecue su proceso para servir mejor a la gestión de cualquier organización y de ese modo cumplir con los objetivos que toda organización tiene, aportando un grado de seguridad razonable a la dirección, acerca de la consecución de los objetivos. En esta situación también se encuentra la Caja Piura de Huánuco.

De esta manera, el control Interno juega un papel importante en la gestión crediticia como en el caso de los créditos pignoratícios de la Caja Piura de Crédito de Huánuco.

Los Créditos Pignoratícios está considerado dentro de la cartera de los Créditos de Consumo y son créditos otorgados a personas naturales con garantía prendaría de alhajas y objetos de oro, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios u otros gastos de los clientes de la Caja. Las prendas de oro son tasadas por la Caja Piura de Huánuco concediéndose el préstamo sobre un máximo del 60% del valor de tasación de la prenda dejada en garantía. La valorización del oro se basa en el valor real de realización, el que deberá reflejar apropiadamente su

valor de venta en el mercado (US\$. 1,698 por onza de oro, en el año 2013 y US\$. 1,325 en el año 2014).

Para acceder al crédito pignoraticio sólo se requiere la presentación del documento de identidad y la prenda de oro, se concertará por medio de un contrato que firmará de un lado la Caja de Huánuco y de otro lado el prestatario. A la firma del contrato, el cliente aceptará las condiciones del mismo, así como también la descripción de las joyas dejadas como garantía prendaria. Caracteriza a estos créditos la rapidez en el desembolso y la facilidad del trámite. El plazo de los Créditos Pignoraticios a elección del cliente, mínimo 15 días, máximo 60 días. Renovable previo pago de intereses más el 10% del capital prestado.

La Tasa de interés fluctúa entre 5.50% a 9.50% mensual. Los préstamos pueden ser amortizados y renovados:

- Una amortización implica el pago de una parte del capital prestado más los intereses y costos generados.
- Una renovación implica sólo el pago de intereses y costos generados manteniendo el mismo capital constante.

Dentro de este marco de gestión de los Créditos Pignoraticios, existen muchos riesgos así como también se presentan deficiencias en el proceso de aprobación y cobranza de dichos créditos. La sola intervención de los administradores y funcionarios del Departamento de Créditos, no es suficiente para garantizar un sistema de crédito con bajo riesgo en el proceso de tasación de la prenda por el técnico tasador que puede sobrevaluar el importe de la tasación; trayendo como consecuencia pérdidas de carácter económico para la Institución,

deterioro de la imagen de la Institución y desconfianza de parte de los usuarios.

De continuar esta situación, se generaría un deterioro de la confianza en este tipo de servicio; por ello nuestra propuesta es contar con un sistema de Control Interno eficiente, eficaz y permanentemente actualizado y adecuado a las características de estos créditos; por lo tanto hemos decidido realizar la investigación sobre ***el Control Interno y la disminución de riesgos en los Créditos Pignoratícios de la Caja Piura Huánuco.***

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida el sistema de control interno puede disminuir los riesgos en los Créditos Pignoratícios de la Caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco - 2015?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Cuáles son los procesos de evaluación del sistema de control interno en el riesgo de los créditos pignoratícios de la Caja Piura de ahorro y Crédito de Huánuco - 2015?
2. ¿Cuáles son los efectos de las estrategias de control interno en el riesgo de los créditos pignoratícios de la Caja Piura de ahorro y Crédito de Huánuco - 2015?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar los riesgos que puede disminuir el control interno en los créditos pignoraticios de la Caja de Ahorro y Crédito de Huánuco – 2015.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los procesos de evaluación del sistema de control interno que implica el riesgo de los créditos pignoraticios de la Caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco – 2015.
2. Identificar los efectos de las estrategias de control interno en el riesgo de los créditos pignoraticios de la Caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco – 2015.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.4.1 JUSTIFICACIÓN

De acuerdo al artículo 5° del Decreto Supremo N° 157-90-EF, norma con rango de ley que regula el funcionamiento de las Centro de Mediación Arbitraria y Conciliación (CMAC), estas empresas están autorizadas a otorgar créditos pignoraticios con garantía sobre alhajas u otros objetos de oro y plata.

El sistema de control interno implementado actualmente en la Caja Municipal Piura de Crédito de Huánuco, nos ofrece las garantías necesarias para disminuir los riesgos de los créditos pignoraticios y de ese modo brindar un adecuado servicio a los usuarios de este tipo de créditos.

1.4.2 IMPORTANCIA

El presente trabajo permitirá conocer, evaluar y reformular el sistema de control interno en las operaciones de los créditos pignoratícios en la Caja Piura, de tal manera que permita disminuir los riesgos de los créditos pignoratícios.

1.5 DELIMITACIONES

1.5.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

El área geográfica de desarrollo de la investigación constituyó la ciudad de Huánuco.

1.5.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL

La delimitación temporal de la presente investigación, será el año 2014, porque el estudio será longitudinal (un solo período).

1.5.3 DELIMITACIÓN TEÓRICA

En ésta área precisaremos el manejo y utilización del material teórico, científico y filosófico materia de la investigación y estará comprendido dentro de los alcances de las siguientes teorías y enfoques:

- ✓ Inclusión Financiera
- ✓ Créditos otorgados a zonas de extrema pobreza
- ✓ Dificultades de acceso a las comunidades
- ✓ Labor socialmente responsable
- ✓ Desarrollo social
- ✓ Cultura e inclusión

1.6 HIPÓTESIS

1.6.1 HIPÓTESIS GENERAL

La aplicación del Sistema de Control Interno provocará la disminución de riesgos en los Créditos Pignoraticios de la Caja Piura de ahorro y crédito de Huánuco - 2015.

1.6.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

1. Son los procesos de evaluación del sistema de control interno que implica el riesgo de los créditos pignoraticios de la Caja Piura de ahorro y crédito de Huánuco - 2015.
2. Los efectos de las estrategias de control interno que en los créditos pignoraticios de la Caja Piura de ahorro y crédito de Huánuco.

1.7 VARIABLES

1.7.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Control Interno.

1.7.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Riesgos en los créditos de los pignoraticios.

1.8 DIMENSIONES

1.8.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Riesgo del Crédito pignoraticio sin el adecuado control de política.

1.8.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Disminución de riesgos de los créditos pignoraticios de la Caja Piura de Huánuco.

1.9 INDICADORES

1.9.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Evaluación de deficiencias de estrategias en el Control Interno.

1.9.2 VARIABLE DEPENDIENTE

Disminución de riesgos en los créditos por estrategias formuladas en el Control Interno de la Caja Piura de Huánuco.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Según el estudio realizado por Baquedano Romero, Nancy; Murillo Barriga, Fernando; Tanchiva Segura, Erlith; Vargas López, Amelia (2006) sobre el *Relanzamiento del crédito pignoraticio en la caja Trujillo s.a.* tuvo como propósito proponer alternativas estratégicas, de tal manera que este tipo de crédito recobre su importancia y aporte significativamente a la rentabilidad patrimonial. El crédito pignoraticio resulta atractivo debido a las altas tasas de interés que se cobran, y a un nivel de riesgo más bajo en comparación a otros tipos de crédito. Ello estimula a invertir en este tipo de negocio, además con buenas perspectivas, pues los indicadores macroeconómicos son positivos, el panorama político se presenta estable y se ha asegurado la continuidad de las políticas económicas, son también determinantes para el atractivo del negocio el bajo poder de negociación de los clientes, así como el de los proveedores.

El estudio realizado por Eglá Shirley LAYME MAMANI (2015) tuvo como propósito evaluar los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS de la MPMN, en consecuencia el cumplimiento total de las normas no son eficaces y por ende sus actividades no son efectivas; obteniéndose una perspectiva clara de la situación actual del Sistema de Control Interno, pudiéndose detectar deficiencias y proponer mejoras significativas.

El estudio realizado por Enrique CHAVEZ CHACON (2016) respecto a los *créditos pignoratícios y sus efectos en la rentabilidad financiera de las cajas municipales de crédito popular*, tiene como objetivo determinar si los créditos pignoratícios tienen efectos en la rentabilidad financiera de las Cajas Municipales de Crédito Popular (CMCP) en el Perú y como establecer si las colocaciones en créditos pignoratícios inciden favorablemente en los ingresos financieros; determinar si los tipos de provisiones del crédito pignoratício tienen efectos en el margen de operación; determinar si la calidad de la cartera del crédito pignoratício tiene efectos en el porcentaje de morosidad; determinar si la prenda en garantía tiene efectos en la recuperación de la deuda impaga; establecer si la política del crédito pignoratício a largo plazo tiene efectos favorables en la determinación del riesgo crediticio; establecer si la racionalización de personal de créditos tiene efectos en la optimización de gastos de personal, de las Cajas Municipales de Crédito Popular en el Perú.

No existen dificultades para el desarrollo de este trabajo de investigación por cuanto la Caja Piura cuenta con datos estadísticos que servirán de base para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Según Rengifo, M. (2011) *El Crédito y la Rentabilidad de las Microempresas Comerciales del Distrito de Tarapoto.- Universidad Nacional Agraria de la Selva-Tingo María-Tarapoto*. El aspecto central del trabajo se enfoca en el estudio del crédito y su incidencia sobre la rentabilidad de las microempresas del distrito de Tarapoto, documento de investigación que analiza los factores que interactúan sobre la rentabilidad en los diferentes tipos de microempresas comerciales del distrito de

Tarapoto. También de la dificultad que tienen de acceder a las entidades financieras y/o bancarias porque consideran que la tasa efectiva anual es muy elevada, debido a que las entidades financieras tienen alto riesgo por la devolución de los créditos por la no exigencia con las garantías solicitadas.

Según los estudios realizados por Estrada, M. (2007) *el análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada- Universidad de San Martín de Porres Lima –Perú*. Esta investigación trata de identificar los factores que afectan el nivel de morosidad del Sistema Financiero, mediante la evaluación del impacto de las variables de carácter agregado o macroeconómico y de aquellas relacionadas con la gestión de cada entidad financiera. Los resultados de este trabajo de investigación concluye que la calidad de cartera en el Perú en un período progresivo mantendrá las expectativas de mejora debido a los factores macroeconómicos y las políticas internas de las entidades financieras, observando también que la presencia de un componente inercial en la morosidad debe ser tomada en cuenta por el regulador y los Bancos, señala también, que la evaluación de los determinantes de la cartera pesada por tipo de crédito permite aseverar que para los créditos de consumo.

Según Fuentes, C. y Zúñiga, I. (2010) *la gestión integral de riesgos operativos en el proceso de créditos microfinancieros – Lima-Perú, Universidad ESAN, (Gerencia para el Desarrollo)* el principal objetivo de la presente investigación es proponer la implementación de la gestión integral de riesgos operativos en el proceso de créditos microfinancieros en una entidad financiera a través de la aplicación de la metodología

proporcionada por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tomando en cuenta como marco referencial: los factores de personal, los procesos internos, las tecnologías de información, el aspecto legal, y los aspectos externos, todos contenidos en el Reglamento para la gestión del riesgo operacional y en el Reglamento de la gestión integral de riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS), tomándose como objeto de investigación a una institución microfinanciera que brinda servicios de ahorro y créditos microfinancieros, comerciales, de consumo e hipotecarios y regulada por la SBS y una vez que se haya identificado los riesgos operativos, medidos, evaluados y controlados, sugerir un plan de mitigación según el nivel de riesgo, la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto en las pérdidas.

Según el estudio del BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ señala que la amplia dispersión en las tasas de interés está relacionada con una segmentación en el mercado de créditos, la misma que se asocia con el tamaño y sofisticación del prestatario, el grado de información que éste posee e incluso con el destino del crédito, remarcando que la importancia relativa de los factores de costos y de riesgo de crédito son diferentes en cada segmento, llámese hipotecario, microfinanciero o de consumo.

La "Caja Municipal de Crédito Popular de Lima S.A." de acuerdo a lo señalado en su Ley de creación puede atender el crédito pignoraticio con el propósito de contribuir a aliviar las insuficiencias económicas de las diversas clases sociales, fomentar el ahorro como un medio de hacer

productivas las economías de las clases populares y para habilitar con garantías específicas las actividades de trabajo que contribuyan al bienestar social no obstante actualmente es un crédito que resulta muy oneroso por las altas tasas de interés que sobrepasan largamente a las que aplican las diferentes entidades del sistema bancario, de allí la importancia de la aplicación de la control de gestión y que permita la optimización de la política del crédito pignoraticio en las Cajas Municipales de Crédito Popular.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Control Interno

El control interno es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y, otros empleados de la entidad, que tiene por objeto comprobar si el desarrollo de las operaciones se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados:

- **Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios**

Se refiere a los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones, de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y economía. Tales controles comprenden los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones en los programas, así como los sistemas de evaluación del rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas.

- **Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal**

Está relacionado con las medidas adoptadas por la administración para prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o, apropiaciones indebidas que podrían resultar en pérdidas significativas para la entidad, incluyendo los casos de despilfarro, irregularidad o uso ilegal de recursos.

- **Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad**

Tiene relación con las políticas, métodos y procedimientos dispuestos por la administración para asegurar que la información financiera elaborada por la entidad es válida y confiable, al igual que sea revelada razonablemente en los informes. Una información es válida porque se refiere a operaciones o actividades que ocurrieron y que tiene las condiciones necesarias para ser considerada como tal; en tanto que una información confiable es aquella que brinda confianza a quien la utiliza.

- a) Estructura del Control Interno**

Se denomina estructura de control interno al conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección, de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos del control interno. El control interno discurre por cinco elementos, los que se integran en el proceso de gestión y operan en distintos niveles de efectividad y eficiencia.

Para operar la estructura de control interno se requiere la implementación de sus elementos, que se encuentran interrelacionados al proceso administrativo. Tales elementos pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad, los que se describen a continuación:

1. Ambiente de Control.
2. Sistema de Contabilidad.
3. Procedimientos de control.
4. Ambiente SIC (Sistema de información computarizada).
5. Función del control interno.

b) Comprensión de la Estructura de Control Interno

El auditor debe obtener evidencia acerca de la efectividad de los controles internos para:

- ✓ Formarse una opinión sobre las aseveraciones de la gerencia acerca de la efectividad de los controles internos al término del periodo auditado.
- ✓ Evaluar el riesgo de control y la efectividad de los controles de cumplimiento durante el periodo auditado.

c) Métodos de Evaluación del Control Interno

Los métodos de evaluación del control interno se clasifican en tres:

- **Descriptivo**

El método descriptivo consiste, como su nombre lo indica, en describir las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios, y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados aislada u objetivamente. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados.

- **Cuestionarios**

Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se definen o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones.

Como parte de la preparación para el examen de estados financieros, el auditor debe elaborar el cuestionario de comprobación sobre control interno. Este documento está constituido por varias listas de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios o empleados de la entidad bajo revisión o

que el auditor mismo contesta durante el curso de la auditoria basado en sus observaciones.

- **Flujo gramas**

El método de flujo gramas es aquel que se expone, por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujo grama del sistema, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujo grama debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujo grama elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujo grama.

d) Tipos de control (control interno y externo)

El control interno comprende las acciones de cautela previa simultánea y de verificación posterior que realiza la institución, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo y simultáneo porque compete exclusivamente a los funcionarios y servidores de la institución como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales.

El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas.

El control externo es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos que compete aplicar al Órgano de Control Institucional, con el objeto de supervisar, vigilar y verificar la gestión, la captación y el uso de los recursos y bienes de la institución. Se realiza fundamentalmente mediante acciones de control con carácter selectivo y posterior.

- **Riesgo de Auditoría**

Se define riesgo de auditoría como la posibilidad que el auditor exprese una opinión inapropiada por estar los estados financieros afectados por una distorsión material.

Significa el riesgo de que el auditor emita una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante.

- **Riesgo Inherente – RI**

Es la susceptibilidad de que un saldo de cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o, en el agregado cuando se acumule con representaciones erróneas en otros saldos o clases, suponiendo que no hubiera un control interno relacionado.

- **Riesgo de Control – RC**

Es la posibilidad de que un saldo de una cuenta o una clase de transacciones, hayan sufrido distorsiones que puedan resultar materiales, individualmente o al acumularse con otras distorsiones de otros saldos o clases de transacciones, por no haber sido prevenidas o detectadas y corregidas oportunamente por los sistemas de contabilidad y control interno.

A su vez no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera íntegra, precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes.

- **Evaluación de Riesgos**

La Caja Piura, así como todas las empresas se enfrentan a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados.

Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

- **Créditos Pignoraticios**

El Crédito Pignoraticio es un tipo de crédito originalmente exclusivo de las Caja Municipales, ágil que se formaliza mediante un contrato de préstamo personal y de constitución en garantía prendaria de alhajas y objetos de oro y plata, suscrito entre el cliente y la Caja Piura de Huánuco, previa evaluación e identificación del cliente y la calificación (tasación) de los bienes entregados en prenda.

Es un servicio financiero adecuado a las emergencias de las familias, sirve para atender un estrato social no atendido por la banca comercial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera de acuerdo a los fines establecidos en el párrafo anterior.

La Caja Piura de Huánuco está autorizada para pactar créditos o préstamos con cualquiera persona natural o jurídica, no pudiendo prestar sobre prendas una suma mayor al sesenta por ciento (60%) del valor de tasación de los mismos, ni hará préstamos, en una sola operación, que excedan del uno por mil de su capital.

Los objetos pignorados en la Caja Piura no podrán ser embargados, ni secuestrados; y si se trata de prendas sin desplazamiento, se depositarán, necesariamente, si

sufren alguna de estas medidas en el lugar que señale la Caja Piura de Huánuco, lo que goza de preferencia para el pago de su crédito. Ni los incapaces ni los menores de edad, podrán realizar operaciones pignoraticias con la Caja Piura, salvo que los últimos sean casados o emancipados o posean título oficial que los autorice a ejercer una profesión.

La Caja Piura de Crédito Popular de Huánuco, es una empresa fundada por Ley N° 10769, el 20 de enero de 1982. Inició sus operaciones el 8 de septiembre de 1982.

Se le conoce como la “Caja Piura”, pues es propiedad de la Municipalidad de Piura.

Por otro lado, cuenta con autonomía económica y financiera. Es una sociedad anónima integrada al sistema financiero nacional que se rige por su Estatuto, y además por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, la Ley N° 10769, la Ley General de Sociedades y las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Banca y Seguros, el Banco Central de Reserva del Perú y la Contraloría General de la República.

Es una empresa consagrada a brindar créditos pignoraticios al público en general, teniendo además la facultad de realizar operaciones activas y pasivas con los

concejos provinciales y distritales, y así también con las empresas municipales dependientes de los primeros, fuera de brindar servicios bancarios a dichos concejos y empresas.

A su vez el crédito está determinado por la capacidad de pago del solicitante, definida fundamentalmente por su flujo de caja y sus antecedentes crediticios.

Su finalidad es incentivar el ahorro, desarrollar el crédito de consumo en las modalidades de préstamos pignoratícios y personales, dar adicionalmente créditos a la micro y pequeña empresa, y además hipotecarios para financiación de vivienda.

Provee los siguientes productos y/o servicios:

1. Brindar créditos pignoratícios al público en general
2. Captar ahorros del público
3. Operar con moneda extranjera
4. Efectuar cobros, pagos y transferencias de fondos
5. Emitir giros contra sus propias oficinas o bancos corresponsales
6. Actuar como fiduciarios en fideicomisos
7. Efectuar préstamos en general con o sin garantía específica
8. Emitir cartas fianzas.

La organización de la Caja Municipal de Crédito Popular de Piura está compuesta de la siguiente manera:

1. Gerente de Administración y Finanzas
2. Jefe del Área de Desarrollo
3. Adquisiciones y Contrataciones
4. Gerente de Negocios
5. Gerente General
6. Gerente de Operaciones y Canales
7. Gerente de Riesgo
8. Presidente de Directorio
9. Órgano de Control Institucional
10. Oficina Legal
11. Jefe de Recursos Humanos

En cuanto a infraestructura, la Caja Piura, cuenta con 1 agencia ubicadas en Huánuco.

2.2 DEFINICIONES CONCEPTUALES

Marco Histórico

Al tratar sobre el crédito pignoraticio, encontramos que éste tiene su origen en los llamados Montes de Piedad o Montes de la Misericordia, que datan de la edad media en Italia y que surgen para combatir la usura. La voz autorizada para defender al usuario se dio a través de la Iglesia, la misma que condenaba tanto a la usura como al usurero. Sin embargo, la amenaza de excomulgarlos no era suficiente como para desalentar a los usureros, que se hacían rápidamente ricos a través de las condiciones onerosas en

los préstamos. El monasterio franciscano de Alcumi, viendo la necesidad de contrarrestar la usura y apoyado por otras órdenes religiosas en el año 1462 en Perugia, creó el primer Monte de Piedad fundado por B. Michele da Carcano y Fr. Antonio da Todi. En el año de 1515, el Papa León X le dio un reconocimiento oficial a los Montajes de Piedad y los dotó de mayores fondos para el otorgamiento de préstamos. Los Montes de la misericordia tuvieron gran difusión especialmente en Francia y siempre otorgando préstamos con mínimos intereses.

La palabra *mons* (monte) en el sentido “masa” o de “gran cantidad” fue usada con relación a dinero ya en la época clásica; tampoco era desconocida en la antigua literatura cristiana. La expresión fue asignada (con diferentes variantes) a las sumas de dinero recogidas por la comunidad cristiana para los pobres (*Mons Chirsti*, *Monte d'oro*, *Monte Della Carità*, *Mare di Pietá*, *Monte de Poveri*, *Presto O Camera di Pegni*, *Manna Pauperum Christi*, etc.). Más tarde el nombre de *Mons Pietatis* se aplicó a fondos de los cuales no se concedían limosnas, sino préstamos que podían consistir no solamente en dinero, sino en mercaderías. Se ha establecido diferencia entre “Montes pecuniarum, o nummerarii” y “Montes frumentarii, ganantici, faringe”, etc. A los “montes pietatis” se asemejan los “Montes Profani”. Definir estos últimos no es fácil, ya que funcionaban alternativamente como los montepíos modernos, como sustitutos de seguros o como los bancos actuales. Según Holzapfel (*Anfänge der Montes Pietatis*, *Manchen*, 1903, p. 17 y ss.) los primeros “montes profani” tienen su origen en los préstamos públicos. Aparte de la acción estatal, se establecieron tales montes también sobre la base de la iniciativa privada.

Las denominaciones indicaban sus fines, o el nombre de sus fundadores. (Mons fidei, religiones, pacis, redemptionis captivorum, alimentarius o Mons Pius, Sixtus, Juluis, etc.) Otro grupo de montes eran similares a las instituciones de socorros mutuos (por ejemplo, las sociedades de sepultura, montes mostuorum). A menudo, fueron normados como montes también los negocios de cambio de judíos y lombardos, que se ocupaban de los negocios de empeño y de prendas. Naturalmente, estos últimos perseguían fines lucrativos, mientras que la base de los montes de pietatis era el amor al prójimo, según RUMEU DE ARMAS, Historia de la Previsión Social en España, Madrid, S.F., los nombres de Montepíos o Montes de Piedad que en un principio se usaron indistintamente, comienza a tomar en la fraseología vulgar acepciones distintas, y así al finalizar el siglo XVIII, por Montes de Piedad se entendían principalmente las entidades o instituciones benéficas de crédito, y por Montepíos las que se dedicaban a asegurar los riesgos de la vida. Según Hozapfel el obispo francés Durand de Mende de Sint – Pourcain había hecho ya en el año 1326 una proposición para que las administraciones de las ciudades otorgaran adelantos a los menesterosos contra un cierto interés. Hozapfel no dice si el proyecto fue realizado- por los demás, alrededor de 1350 fue fundado una especie de instituto de crédito por los parroquianos de Salins de Francia bajo el nombre Mont de Salins, con el fin de combatir la usura de los judíos lombardos, concediendo préstamos mediante intereses moderados. El instituto fue también autorizado por el rey Juan II. Felipe de Maizières, consejero del rey Carlos IV. Según su plan, el rey había debido poner a disposición el capital necesario, debiendo el mismo nombrar los directores de la institución. Cada deudor habría pagado anualmente de propia voluntad, con destino a los

pobres, el 10 % de la suma prestada. El plan, sin embargo, no quedó sino en proyecto, ya que jamás fue llevado a la práctica. La idea de los montes pietatis apareció no solamente en Francia sino también en Inglaterra. Miguel de Northburg, arzobispo de Londres, alrededor de 1361 dejó mil marcos de plata al Capítulo de la Catedral para fundar un banco. Tal institución otorgó, contra empeños, préstamos sin intereses con vencimiento al año. El monto de los mismos era diferente según la posición del deudor; los obispos recibían 50 esterlinas, los canónigos 40, los ciudadanos londinenses y los hidalgos 20 y los otros peticionantes 10, al finalizar cada año se hacía pública desde el púlpito de la catedral la lista de los deudores que no habían pagado, con la admonición de vender los empeños si las correspondientes deudas no eran satisfechas en el término de dos semanas. A pesar de la iniciativa alentada en diferentes regiones de Europa, Italia fue el único país en el cual esta institución se desarrolló notablemente. Desde la fundación del mons pietatis de Perusa (1462) hasta el quinto concilio de Letrán (1515), donde obtuvieron el reconocimiento, ochenta y siete montes fueron establecidos en Italia, mientras que en Alemania se nota solamente la función del mons pietatis de Nüremberg. Como en casi todas las fases del desarrollo bancario, los orígenes del desenvolvimiento se hallan en Italia. También allí la idea de los montes pietatis se realizó más ampliamente:

1. Control Interno

Se define como control interno al conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas incluyendo el proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y, otros empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable y supervisión de sus

componentes funcionales, lo cual en su estructura se preverán niveles de control estratégico, operativo y de evaluación.

Objetivos básicos del control interno son:

- a) La protección de los activos de la empresa.
- b) La obtención de información financiera, veraz, confiable y oportuna.
- c) La promoción de la eficiencia en la operación del negocio.
- d) Lograr que en la ejecución de las operaciones se cumplan las políticas establecidas por los administradores de la empresa.

Se ha definido que los dos primeros objetivos abarcan el aspecto de controles internos contables y los dos últimos se refieren a controles internos administrativos. Los objetivos generales del control interno contable comprenden el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros. Por lo tanto, el control interno contable está diseñado en función de los objetivos de la organización para ofrecer seguridad razonable de que: las operaciones se realizan de acuerdo con las normas y políticas señaladas por la administración.

Cuando hablamos de los objetivos de los controles contables internos podemos identificar dos niveles:

- a) Objetivos generales de control interno aplicables a todos los sistemas y
- b) Objetivos de control interno aplicables a ciclos de transacciones.

Los objetivos generales de control aplicables a todos los sistemas se desarrollan a partir de los objetivos básicos de control interno enumerados anteriormente, siendo más específicos para facilitar su aplicación.

Los objetivos de control de ciclos se desarrollan a partir de los objetivos generales de control de sistemas, para que se apliquen a las diferentes clases de transacciones agrupadas en un ciclo. Los objetivos generales de control interno de sistemas pueden resumirse a continuación.

Todas las operaciones deben realizarse de acuerdo con autorizaciones generales o especificaciones de la administración. Las transacciones deben ser válidas para conocerse y ser sometidas oportunamente a su aceptación. Todas aquellas que reúnan los requisitos establecidos por la administración deben reconocerse como tales y procesarse a tiempo.

Las transacciones deben clasificarse en forma tal que permitan la preparación de Estados Financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y el criterio de la administración.

Las transacciones deben quedar registradas en el mismo período contable, cuidando específicamente que se registren aquellas que afectan más de un ciclo. El acceso a los activos sólo debe permitirse de acuerdo con autorizaciones de la administración.

Los datos registrados relativos a los activos sujetos a custodia deben compararse con los activos existentes a intervalos razonables y tomar las medidas apropiadas respecto a las diferencias que existan.

Asimismo, deben existir controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se incluyen en los Estados Financieros, ya que este objetivo complementa en forma importante los mencionados anteriormente.

Estos objetivos generales del control interno de sistemas son aplicables a todos los ciclos.

No se trata de que se usen directamente para evaluar las técnicas de control interno de una organización, pero representan una base para desarrollar objetivos específicos de control interno por ciclos de transacciones que sean aplicables a una empresa individual. El área de informática puede interactuar de dos maneras en el control interno.

La primera es servir de herramienta para llevar a cabo un adecuado control interno y la segunda es tener un control interno del área y del departamento de informática.

En el primer caso se lleva el control interno por medio de la evaluación de una organización, utilizando la computadora como herramienta que auxiliará en el logro de los objetivos del control interno, lo cual se puede hacer por medio de paquetes de auditoría.

Y esto debe ser considerado como parte del control interno con informática.

En el segundo caso se lleva a cabo el control interno de informática. Es decir, como se señala en los objetivos del control interno, se deben proteger adecuadamente los activos de la organización por medio del control, para que se obtenga la información en forma veraz, oportuna y

confiable, se mejore la eficiencia de la operación de la organización mediante la informática y en la ejecución de las operaciones de informática se cumplan las políticas establecidas por la administración, de todo ello debe ser considerado como control interno de informática.

Al estudiar los objetivos del control interno podemos ver en primer lugar que, aunque en auditoría en informática el objetivo es más amplio, se deben tener en cuenta los objetivos generales del control interno aplicables a todo ciclo de transacciones.

La auditoría en informática debe tener presente los objetivos de autorización, procesamiento, y clasificación de transacciones, así como los de salvaguarda física, verificación y evaluación de los equipos y de la información.

La diferencia entre los objetivos de control interno desde un punto de vista contable financiero es que, mientras éstos están enfocados a la evaluación de una organización mediante la revisión contable financiera y de otras operaciones, los objetivos del control interno a informática están orientados a todos los sistemas en general, al equipo de cómputo y al departamento de informática, para lo cual se requieren conocimientos de contabilidad, finanzas, recursos humanos, administración, etc., y un conocimiento profundo y experiencia en informática.

El Control interno debe estar presente en todas y cada una de las partes de la organización.

Es importante tener en cuenta los siguientes factores: Elemento humano, organización (manual de organización), integración, dirección, supervisión, comunicación y coordinación, delegación, recursos materiales, recursos técnicos, recursos financieros y control.

2. Créditos

- **Créditos Comerciales**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas jurídicas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a los señalados en el párrafo anterior.

- **Créditos MES (Crédito a las Micro Empresas)**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios y que reúnan la siguiente característica:

Un endeudamiento en el sistema financiero que no exceda de US\$. 30,000 o su equivalente en moneda nacional, el mismo que deberá corresponder a la última información crediticia emitida por la Superintendencia en el momento de otorgarse el crédito.

En caso el endeudamiento en el sistema financiero excediese posteriormente los US\$ 30,000 o su equivalente en moneda

nacional, tales créditos deberán ser reclasificados como créditos comerciales.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las MES, sean personas naturales o jurídicas, a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares a los señalados en los párrafos anteriores.

Cuando se trate de personas naturales, éstas deberán tener como principal fuente de ingresos la realización de actividades empresariales, no pudiendo ser consideradas en esta categoría las personas naturales cuya principal fuente de ingresos provenga de rentas de quinta categoría.

No se considerará dentro de este tipo de crédito a aquella persona que, conjuntamente con otra u otras empresas, constituyan un conglomerado financiero o mixto, o cualquier tipo de asociación de riesgo único, de acuerdo a lo establecido en el art. 203º de la Ley General, y que sobrepasen los límites mencionados en este apartado.

- **Créditos de Consumo**

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial. Este tipo de crédito no es de índole suntuoso, sino que cubre necesidades de mantenimiento y desarrollo económico del sector que atiende.

- **Línea de Crédito**

Los contratos de crédito se suscriben bajo el concepto de Línea de Crédito, se constituyen en una facilidad de orden y control interno establecido por decisión propia de la Caja Piura, en función a las variables de los valores del préstamo por tipo de cliente, determinados por el tarifario vigente.

- **Planeamiento**

Esta fase se inicia con la comprensión de las operaciones de la institución a ser examinada, así como implica la realización de procedimientos de revisión analítica y el diseño de las pruebas de materialidad. Estas actividades implican reunir información que nos permita llevar a cabo la comprensión del ambiente de control, sistema de contabilidad, procedimientos de control, ambiente SIC (sistemas de información computarizada) y control interno, podemos evaluar el riesgo inherente y el riesgo de control a nivel de cuentas; después de lo cual es elaborado el memorando de planeamiento (también es denominado memorándum de planificación) que resume la información reunida y la preparación de cuestionarios de control interno específicos.

- **Retasación**

Se denomina retasación de metales preciosos y joyas, al proceso mediante el cual se verifica el valor comercial del bien, tomando en cuenta el gramaje, kilataje y calidad de la joya recibida en pignoración, utilizando para tal fin los procedimientos de valuación

establecidos en el del Manual para la Administración y Control de Créditos Pignoraticios.

Esta valoración la realizan los tasadores del Servicio de Valores y varía de acuerdo al tipo de alhaja, joya u otro, dada sus características y particularidades según sea cada caso.

- **Remates**

En el mes de diciembre de cada año, la Jefatura del Área de Negocios debe proponer a la Gerencia General el cronograma para los remates mensuales de joyas, el cual debe ser puesto en vigencia y de conocimiento del público a partir del mes de enero del siguiente año. La Gerencia General puede modificar el cronograma o incluir remates extraordinarios de acuerdo con las necesidades internas.

Los remates se llevan a cabo durante la tercera semana de cada mes; por lotes y sub lotes (pieza), generalmente, en primera y segunda convocatoria, pudiendo efectuarse, extraordinariamente una tercera convocatoria, de acuerdo con la determinación de la Gerencia General, disminuyéndose inclusive algunos componentes que forman parte de la deuda.

Ingresarán al remate todos los contratos que hayan cumplido 30 días de vencidos.

- **Mora**

Los intereses moratorios o punitivos son aquellos que sancionan la conducta remisa del deudor, que muchas veces se suman a los intereses compensatorios, si estos han sido pactados o impuestos

por la ley, por el uso del dinero ajeno. Estos se aplican siempre porque son una sanción.

- **Colocaciones**

Permite la puesta de dinero en circulación en la economía, genera un nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene a través de la captación y con estos recursos, se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos la entidad financiera cobra unas cantidades de dinero que se llaman intereses, o intereses de colocación y comisiones.

3. Disposiciones para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de provisiones

- **Provisión Genérica**

Se constituyen de manera preventiva.

- **Provisión Específica**

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen con relación a créditos directos e indirectos y operaciones de arrendamiento financiero respecto de los cuales se ha identificado específicamente un riesgo superior al normal.

4. Principios Generales de Evaluación y Clasificación del Deudor

- **Evaluación del Deudor para el otorgamiento del crédito**

Para evaluar el otorgamiento de créditos MES, de Consumo, se analizará la capacidad de pago en base a los ingresos del

deudor, su patrimonio neto, garantías preferidas, importe de sus diversas obligaciones, y el monto de las cuotas asumidas.

5. De la Clasificación del Deudor de la Cartera de Créditos Micro empresarial (MES) y de Consumo: Personales y Pignoraticios

Estos deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

- **Categoría Normal**

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (08) días calendario.

- **Categoría con Problemas Potenciales**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de nueve (09) a treinta (30) días calendario.

- **Categoría Deficiente**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta días (60) calendario.

- **Categoría Dudoso**

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

- **Categoría Pérdida**

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte días calendario.

6. De la Valuación de Garantías

Las garantías que respaldan el crédito deberán ser inspeccionadas permanentemente a fin de garantizar la buena marcha de la operación y asegurar la cobertura del riesgo asumido.

- La valuación de las garantías se basará en el valor de realización, el que deberá reflejar su valor de venta en el mercado.
- Se entiende por valor de realización en el mercado, el valor neto que la empresa entrega en venta.

7. Riesgo

Referido a la posibilidad de tener grandes pérdidas por el motivo de que un cliente no cumpla con las obligaciones de crédito a las cuales se comprometió.

8. Crédito Pignoraticio

Es el préstamo que se concede contra una garantía que son alhajas u objetos de oro. Empeñar es la denominación usual en el castellano para este tipo de acción.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la naturaleza del problema planteado y las exigencias de la hipótesis elaborada, este estudio se desarrollará en un nivel **descriptivo**, por cuanto se busca el comportamiento de las variables y la relación entre ellas

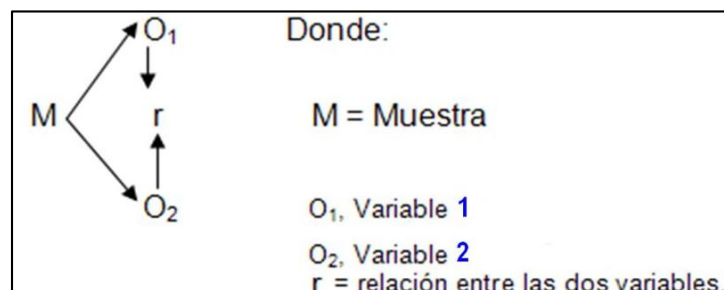
3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Los principales métodos que se utilizarán en la presente investigación son:

- Descriptivo
- Analítico

3.2. DISEÑO DE ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación fue diseño Descriptivo - Correlacional, como se muestra en el siguiente esquema:



3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población estará conformada por 1500 clientes que obtuvieron créditos pignoraticios.

TIPOS DE CRÉDITO DE CONSUMO	COLOCACIONES TRIMESTRALES - 2014				TOTAL
	ENE - MAR	ABR - JUN	JUL - SEP	OCT - DIC	
Créditos pignoraticios	355	389	288	468	1500
Créditos rotativos	200	150	189	251	790
Créditos de libre inversión	110	95	97	89	391
Créditos de libranza	312	245	268	368	1193
Crédito de vehículo	235	203	265	144	847
Crédito de unificación de deudas	125	254	137	314	830
TOTAL					5551

3.3.2. MUESTRA

La muestra viene a ser la parte del todo que se llama universo de la población. Determinar una muestra nos permitirá hacer una observación de una porción relativamente reducida de unidades de la población de las cuales se obtendrán conclusiones semejantes a las que lograríamos si estudiáramos el universo total. El tamaño de la muestra se determinará aplicando la siguiente fórmula:

Estratificación de la muestra:

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1) + 1}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población (1500)

E = Error de precisión (0.1)

Entonces:

$$n = \frac{1500}{(0.1)^2 (1500 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1500}{14.99 + 1}$$

$$n = \frac{1500}{15.99}$$

$$n = 94$$

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS**3.4.1 TÉCNICAS**

Las principales técnicas que se utilizarán en la investigación serán las siguientes:

- Encuestas

3.4.2 INSTRUMENTOS

Los principales instrumentos que se utilizarán serán los siguientes:

- Encuesta

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

TABLA N° 1

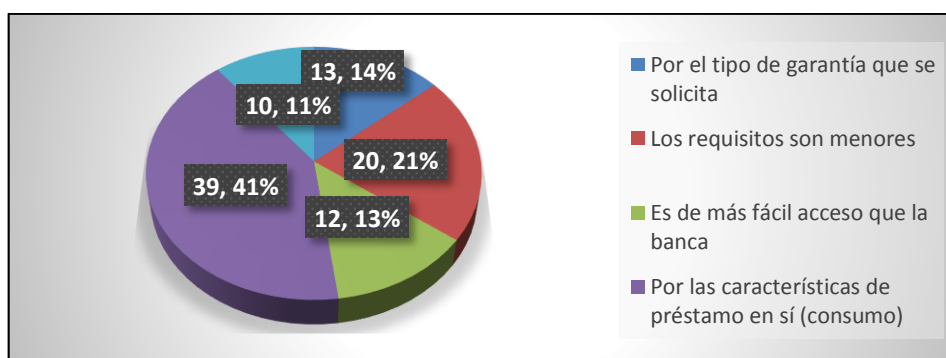
RAZONES POR LO QUE LOS CLIENTES SOLICITAN UN CRÉDITO PIGNORATICIO DE LAS CAJAS MUNICIPALES

CATEGORÍA	NÚMERO	%
Por el tipo de garantía que se solicita	13	14%
Los requisitos son menores	20	21%
Es de más fácil acceso que la banca	12	13%
Por las características de préstamo en sí (consumo)	39	41%
Todas las anteriores	10	11%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 1

RAZONES POR LO QUE LOS CLIENTES SOLICITAN UN CRÉDITO PIGNORATICIO DE LAS CAJAS MUNICIPALES



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 14% obtiene un crédito pignoraticio por el tipo de garantía que se solicita, el 21% por que los requisitos son menores, el 13% porque es más fácil el acceso que la banca, 41% por las características de préstamo en sí y el 11% menciona que por todas las razones anteriores.

TABLA N° 2

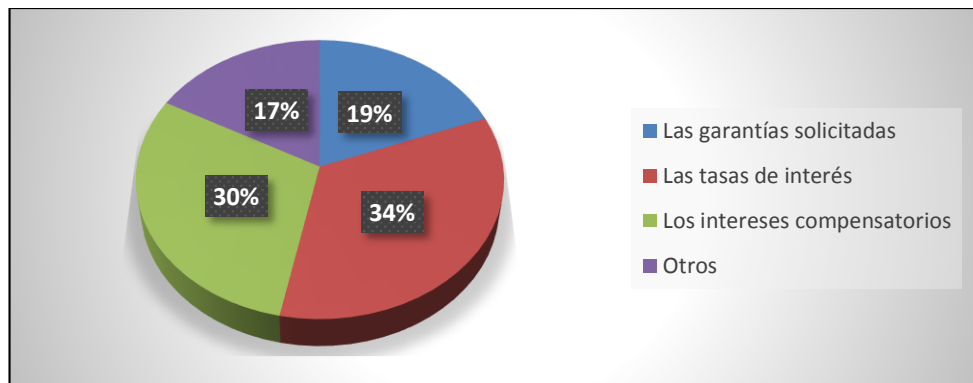
**CLIENTES QUE PIENSAN QUE LA PRINCIPAL TRABA DE ACCESO AL
CRÉDITO PIGNORATICIO**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
Las garantías solicitadas	18	19%
Las tasas de interés	32	34%
Los intereses compensatorios	28	30%
Otros	16	17%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 2

**CLIENTES QUE PIENSAN QUE LA PRINCIPAL TRABA DE ACCESO AL
CRÉDITO PIGNORATICIO**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 18% que la principal traba de acceso al crédito pignoraticio es por las garantías solicitadas, el 32% las tasas de interés, el 28% por los intereses compensatorios, y el 16% por otras razones.

TABLA N° 3

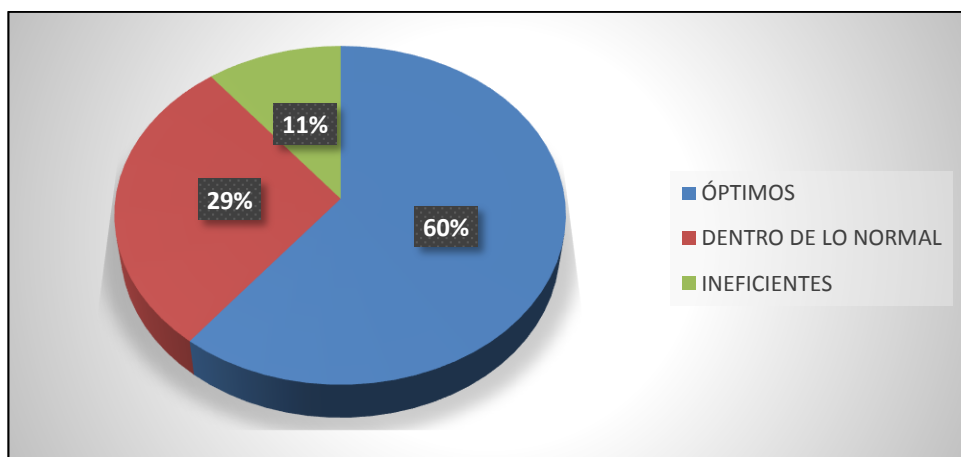
**CLIENTES QUE OPINAN DE LOS PLAZOS QUE SE OTORGAN PARA EL
CRÉDITO PIGNORATICIO**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
ÓPTIMOS	54	61%
DENTRO DE LO NORMAL	27	29%
INEFICIENTES	10	11%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 3

**CLIENTES QUE OPINAN DE LOS PLAZOS QUE SE OTORGAN PARA EL
CRÉDITO PIGNORATICIO**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 61% opina que los plazos que se otorgan para el crédito pignoraticio es óptimo, el 29% está dentro de lo normal, el 11% es ineficiente, 11% son ineficientes.

TABLA N° 4

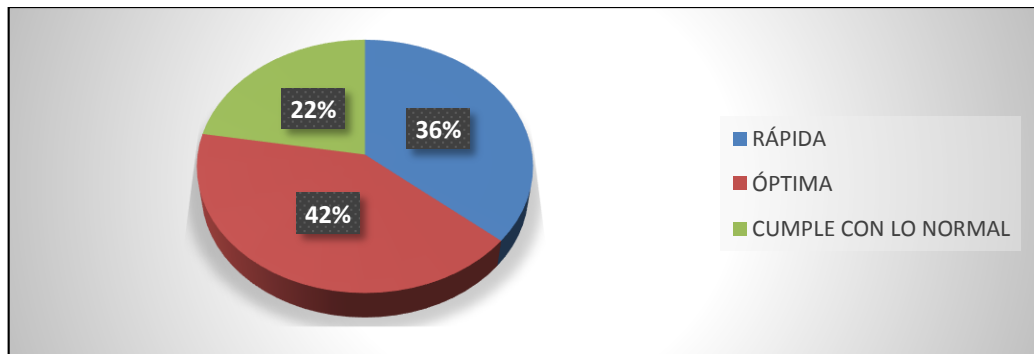
**CLIENTES QUE OPINAN DE LA TASACIÓN QUE SE REALIZA PARA
OTORGAR EL CRÉDITO PIGNORATICIO**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
RÁPIDA	34	36%
ÓPTIMA	39	41%
CUMPLE CON LO NORMAL	21	22%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 4

**CLIENTES QUE OPINAN DE LA TASACIÓN QUE SE REALIZA PARA
OTORGAR EL CRÉDITO PIGNORATICIO**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 34% opina que la tasación que se realiza para otorgar el crédito pignoraticio es rápida, el 41% es óptima, el 22% cumple con lo normal.

TABLA N° 5

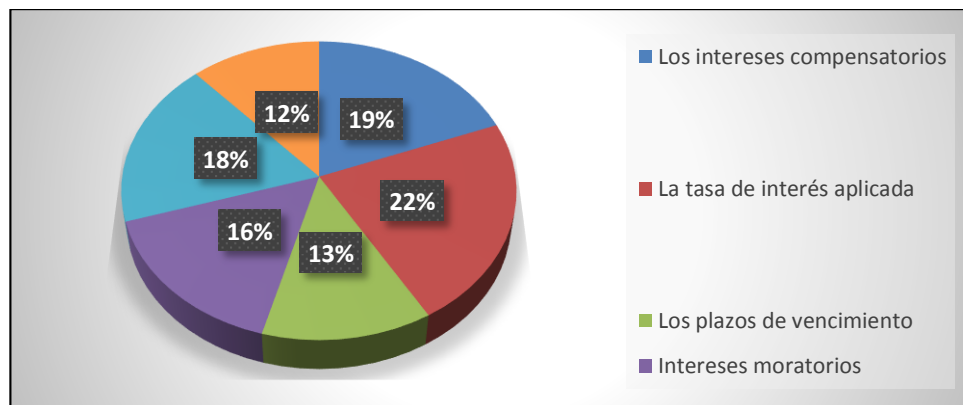
**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE LAS MOLESTIAS PARA OBTENER UN
CRÉDITO PIGNORATICIO**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
Los intereses compensatorios	18	19%
La tasa de interés aplicada	21	22%
Los plazos de vencimiento	12	13%
Intereses moratorios	15	16%
Los trámites de notificaciones y refinanciación son ineficientes	17	18%
Penalidades	11	12%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 5

**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE LAS MOLESTIAS PARA OBTENER UN
CRÉDITO PIGNORATICIO**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 19% opina sobre las molestias para obtener un crédito pignoraticio son los interés compensatorios, el 22% es por la tasa de interés aplicada, el 13% son los plazos de vencimiento, 16% por los intereses moratorios, el 18% por los trámites de notificaciones y refinanciación son ineficientes y el 12% que es por las penalidades.

TABLA N° 6

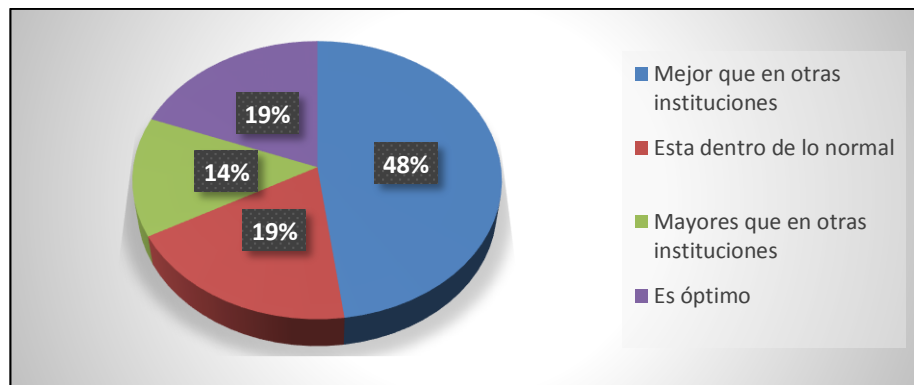
**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE LOS PLAZOS DESPUÉS DE OBTENER
LA APROBACIÓN DE UN CRÉDITO PIGNORATICIO**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
Mejor que en otras instituciones	45	48%
Esta dentro de lo normal	18	19%
Mayores que en otras instituciones	13	14%
Es óptimo	18	19%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 6

**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE LOS PLAZOS DESPUÉS DE OBTENER
LA APROBACIÓN DE UN CRÉDITO PIGNORATICIO**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 48% opina que los plazos después de obtener la aprobación de un crédito pignoraticio es mejor en otras instituciones, el 19% que está dentro de lo normal, el 14% que son mayores que en otras instituciones, y el 19% es óptimo.

TABLA N° 7

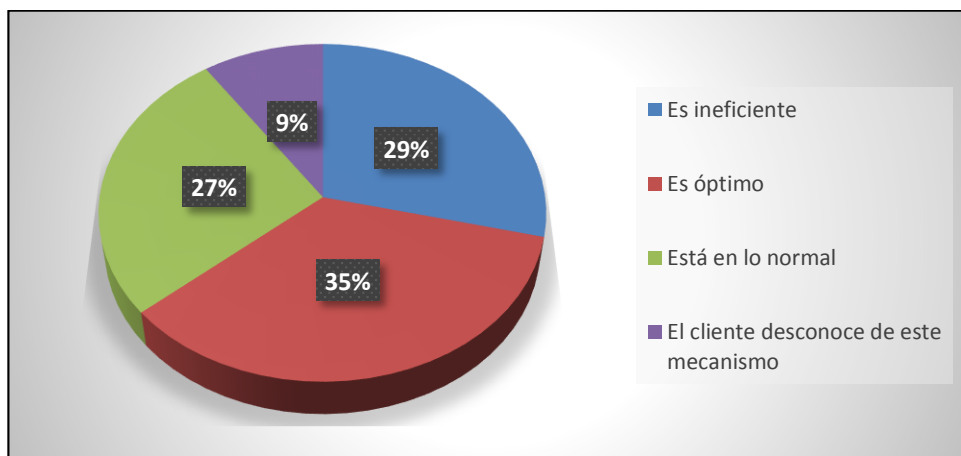
**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE EL PROCEDIMIENTO APLICADO PARA
OBTENER LA APROBACIÓN DE UN CRÉDITO PIGNORATICIO**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
Es ineficiente	27	29%
Es óptimo	33	35%
Está en lo normal	25	27%
El cliente desconoce de este mecanismo	9	10%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 7

**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE EL PROCEDIMIENTO APLICADO PARA
OBTENER LA APROBACIÓN DE UN CRÉDITO PIGNORATICIO**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 29% opina que el procedimiento aplicado para obtener la aprobación de un crédito pignoraticio es ineficiente, el 35% es óptimo, el 27% está en lo normal y el 10 % el cliente desconoce de este mecanismo.

TABLA N° 8

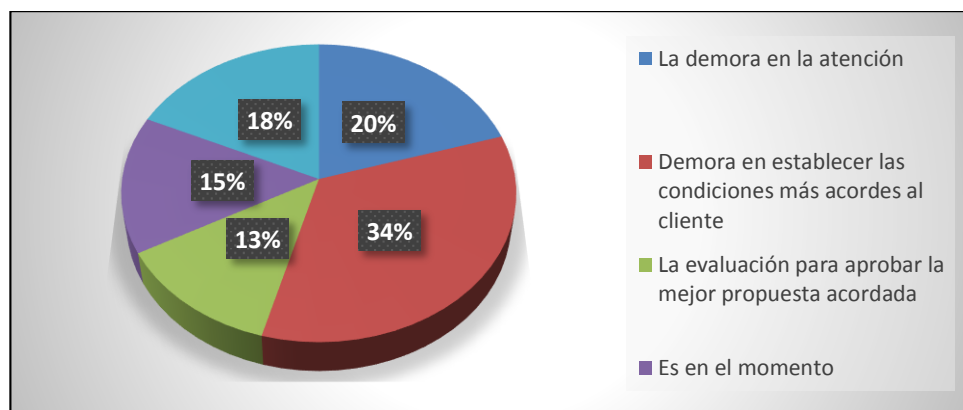
**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE EL PROBLEMA EN LA RENOVACIÓN DE
UN CRÉDITO PIGNORATICIO**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
La demora en la atención	19	20%
Demora en establecer las condiciones más acordes al cliente	32	34%
La evaluación para aprobar la mejor propuesta acordada	12	13%
Es en el momento	14	15%
Los intereses moratorios	17	18%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 8

**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE EL PROBLEMA EN LA RENOVACIÓN DE
UN CRÉDITO PIGNORATICIO**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 20% opina que el problema en la renovación de un crédito pignoraticio es la demora en la atención, el 34% habla de la demora en establecer las condiciones más acorde al cliente, el 13% sobre la evaluación para aprobar la mejor propuesta acordada y el 18% sobre los intereses moratorios.

TABLA N° 9

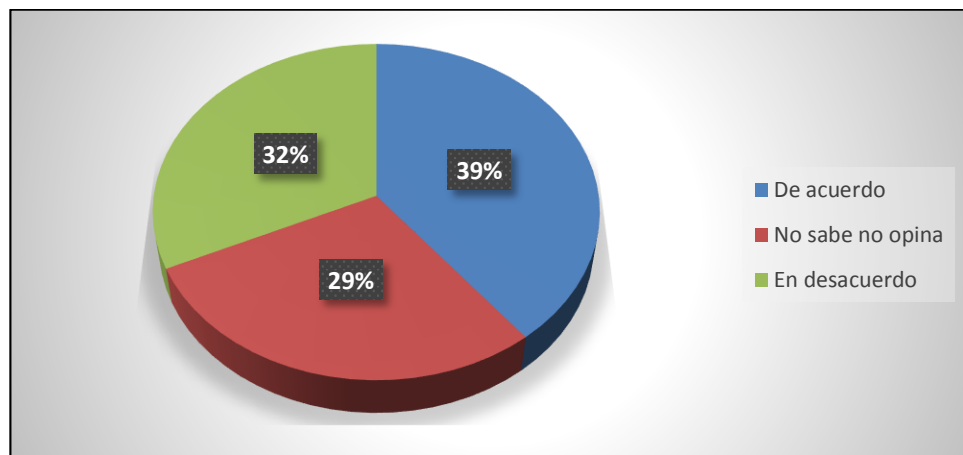
**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNO APLICADOS PARA EVALUAR LOS CRÉDITOS PIGNORATICIOS
SON ADECUADOS**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
De acuerdo	37	39%
No sabe no opina	27	29%
En desacuerdo	30	32%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 9

**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNO APLICADOS PARA EVALUAR LOS CRÉDITOS PIGNORATICIOS
SON ADECUADOS**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 39% está de acuerdo con que los procedimientos de control interno aplicados para evaluar los créditos pignoratícios son adecuados, el 29% no sabe y el 32 % está en desacuerdo.

TABLA N° 10

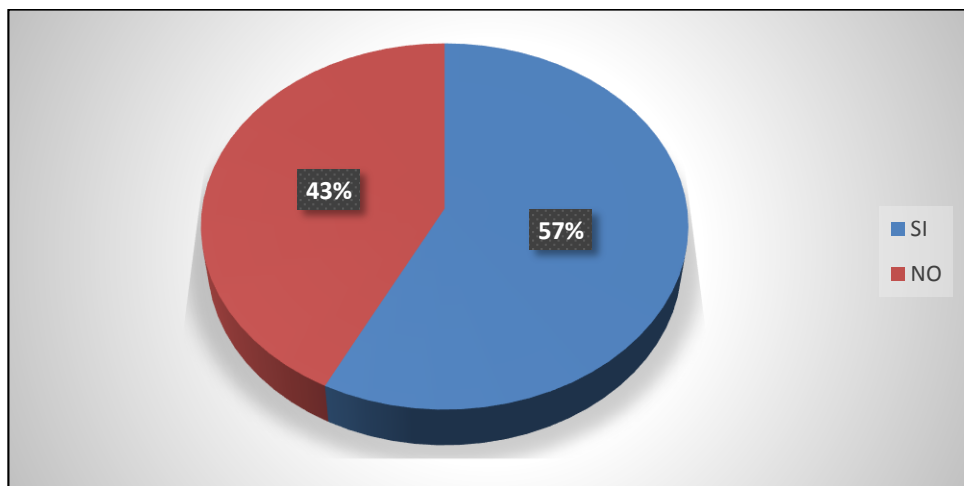
CLIENTES QUE OPINAN QUE LOS VALORES DE TASACIÓN DE LOS CRÉDITOS PIGNORATICIOS DA UNA IMAGEN TRANSPARENTES

CATEGORÍA	NÚMERO	%
SI	54	57%
NO	40	43%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 10

CLIENTES QUE OPINAN QUE LOS VALORES DE TASACIÓN DE LOS CRÉDITOS PIGNORATICIOS DA UNA IMAGEN TRANSPARENTES



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 57% está de acuerdo con que los valores de tasación de los créditos pignoratícios dan una imagen transparente y el 43% está en desacuerdo.

TABLA N° 11

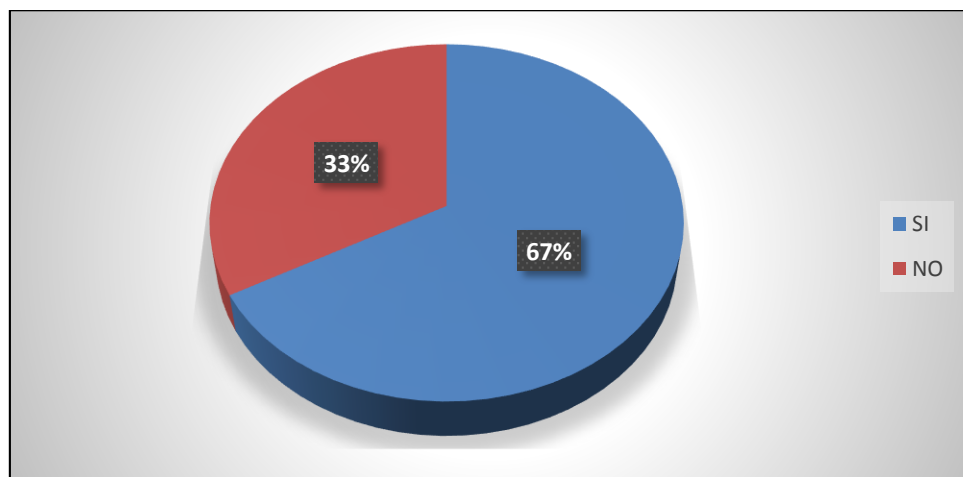
**CLIENTES QUE OPINAN QUE LOS FUNCIONARIOS DEBEN CUMPLIR
CON EL DEBER DE MONITOREAR LOS RIESGOS PARA PROPONER A LA
ADMINISTRACIÓN ACCIONES DE MEJORAMIENTO PARA DISMINUIR LOS
RIESGOS**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
SI	63	67%
NO	31	33%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 11

**CLIENTES QUE OPINAN QUE LOS FUNCIONARIOS DEBEN CUMPLIR
CON EL DEBER DE MONITOREAR LOS RIESGOS PARA PROPONER A LA
ADMINISTRACIÓN ACCIONES DE MEJORAMIENTO PARA DISMINUIR LOS
RIESGOS**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 67% está de acuerdo de que los créditos pignoratícios añaden un valor agregado a los objetivos de la Caja Piura de Huánuco y el 33% está en desacuerdo.

TABLA N° 12

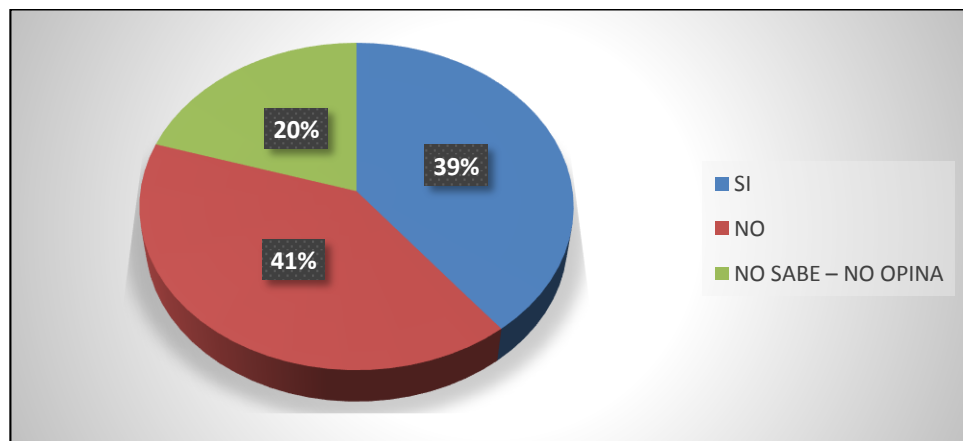
**CLIENTES QUE OPINAN QUE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR EL
SISTEMA FINANCIERO SIRVEN PARA ACCEDER A LOS CRÉDITOS
PIGNORATICIOS**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
SI	37	39%
NO	38	40%
NO SABE – NO OPINA	19	20%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 12

**CLIENTES QUE OPINAN QUE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR EL
SISTEMA FINANCIERO SIRVEN PARA ACCEDER A LOS CRÉDITOS
PIGNORATICIOS**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 39% opina positivamente de que los requisitos exigidos por el sistema financiero sirven para acceder a los créditos pignoratícios, el 40% está en desacuerdo y el 20% no sabe.

TABLA N° 13

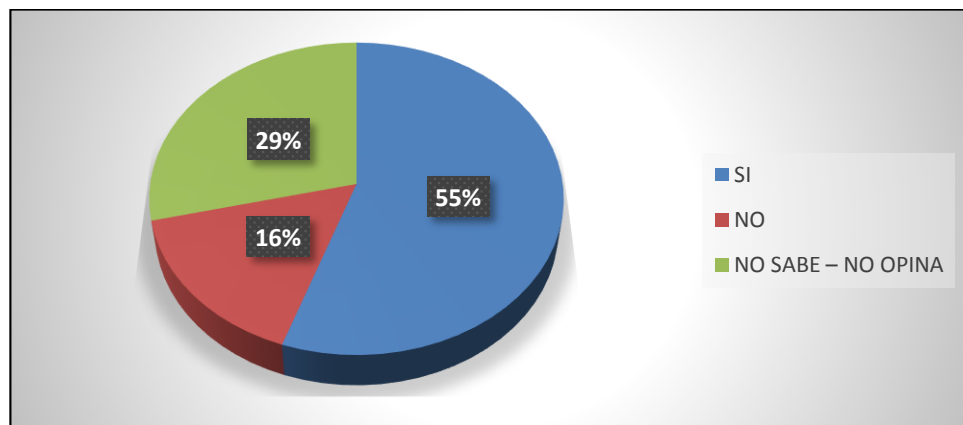
**CLIENTES QUE OPINAN QUE LOS CRÉDITOS PIGNORATICIOS DENTRO
DEL SISTEMA FINANCIERO SON UN INSTRUMENTO FINANCIERO**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
SI	52	55%
NO	15	16%
NO SABE – NO OPINA	27	29%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 13

**CLIENTES QUE OPINAN QUE LOS CRÉDITOS PIGNORATICIOS DENTRO
DEL SISTEMA FINANCIERO SON UN INSTRUMENTO FINANCIERO**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 55% está de acuerdo con que los créditos pignoratícios dentro del sistema financiero son un instrumento financiero, el 16% está en desacuerdo y el 29% no sabe.

TABLA N° 14

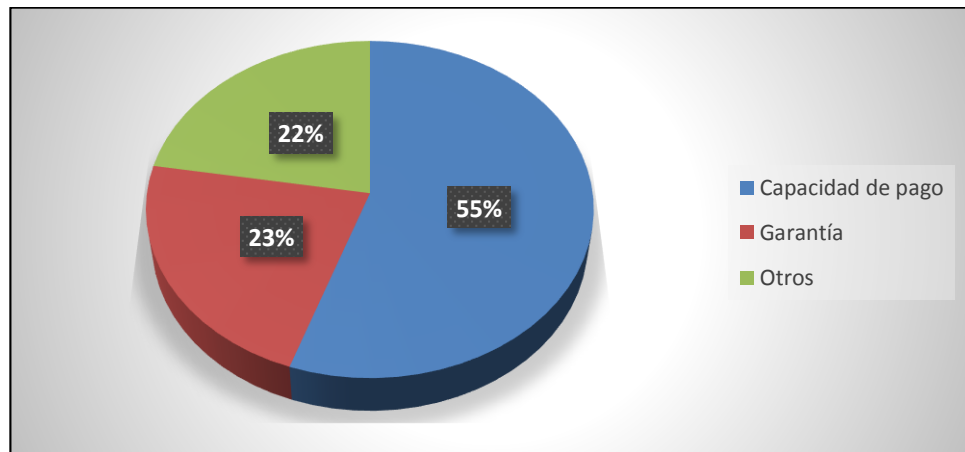
**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE LAS FORMAS DE EVALUACIÓN PARA
OBTENER UN CRÉDITO PIGNORATICIO**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
Capacidad de pago	52	55%
Garantía	21	22%
Otros	21	22%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 14

**CLIENTES QUE OPINAN SOBRE LAS FORMAS DE EVALUACIÓN PARA
OBTENER UN CRÉDITO PIGNORATICIO**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 55% opina que las formas de evaluación para obtener un crédito pignoraticio dependen de la capacidad de pago, el 22% de las garantías y el 22% de otros aspectos.

TABLA N° 15

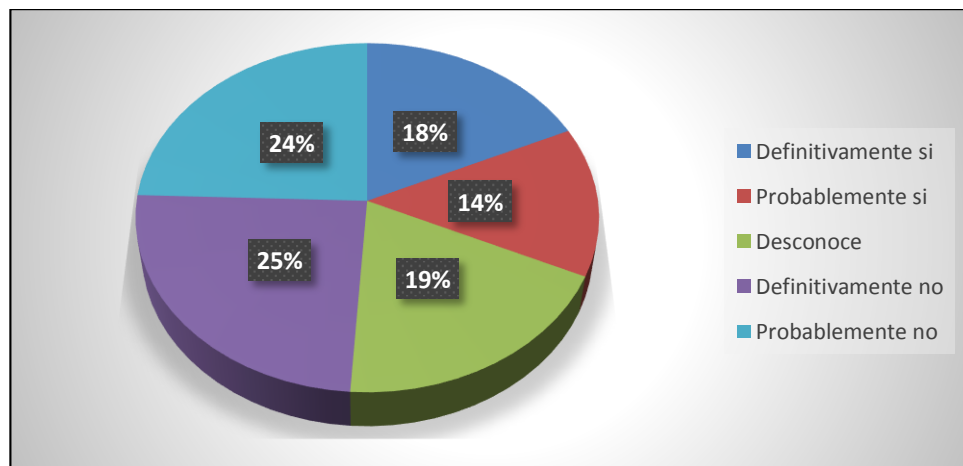
**CLIENTES QUE CONSIDERAN QUE LA GERENCIA DE LA CAJA
FORMULA ACCIONES DE CONTROL PARA EL MANEJO DE LOS
RIESGOS DE UN CRÉDITO PIGNORATICIO**

CATEGORÍA	NÚMERO	%
Definitivamente si	17	18%
Probablemente si	13	14%
Desconoce	18	19%
Definitivamente no	23	24%
Probablemente no	23	24%
TOTAL	94	100%

FUENTE: Encuesta

GRÁFICO N° 15

**CLIENTES QUE CONSIDERAN QUE LA GERENCIA DE LA CAJA
FORMULA ACCIONES DE CONTROL PARA EL MANEJO DE LOS
RIESGOS DE UN CRÉDITO PIGNORATICIO**



FUENTE: Encuesta

INTERPRETACIÓN: De una población de 94 clientes el 18% dice definitivamente sí; que el alcance que tiene un crédito pignoraticio como sistema de financiamiento, el 14% probablemente sí, el 19% desconoce, el 24% definitivamente no, y el 24% restante dice probablemente no.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura de Huánuco; podemos decir que la aplicación de las políticas y procedimientos de las actividades de control gerencial no han sido eficientes, ni eficaces por lo que han generado deficiencias en el control de procesamiento de información. Podemos demostrar a través de resultados de la pregunta N° 9 Formulada a los clientes. Además son corroborados por lo siguiente:

1. Un promedio del 37% afirman que los procedimientos de control interno aplicados para evaluar los créditos pignoratícios son inadecuados.
2. Consideran en la pregunta N° 11 el 67% que los funcionarios son los encargados de monitorear los riesgos para proponer acciones de mejoramiento y disminuir los riesgos de crédito pignoratício.
3. En la pregunta N° 15, 24% manifiestan que la gerencia no formula acciones de un control eficaz para el manejo de los riesgos de un crédito pignoratício.

Estos resultados, determinan pues que la Hipótesis planteada está probada. Por consiguiente se sugiere que la administración de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura debe implementar su sistema de control interno para disminuir los riesgos al otorgar los créditos pignoratícios y que la cartera de colocaciones sea seguro así como para la entidad como para los clientes.

CONCLUSIONES

1. La gestión se ve afectada por la deficiencia en la renovación de crédito pignoraticio de las actividades de control interno. (Observado en la tabla N° 8 de los resultados).
2. Los malos procesos de evaluación no permiten un adecuado planeamiento estratégico a largo plazo, tampoco una adecuada ejecución presupuestal, situación que dificulta su desarrollo. (Observado en la tabla N° 9 de los resultados).
3. Las actividades de control relativas a la gestión directa de funciones por actividades administrativas no se cumplen con eficiencia debido al incremento de la morosidad de la cartera. (Observado en la tabla N° 5)

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Caja Piura de Huánuco adopte un sistema de gestión de calidad basada en procesos de mejora continua, lo cual permitirá el establecimiento de un mejor control interno.
2. Implementar nuevos procesos de control y monitoreo de evaluación para un adecuado planeamiento estratégico para la mejora de la ejecución presupuestal.
3. Se recomienda que la gestión directa debe tener controles por personal profesional calificado que compruebe la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones, para controlar el incremento de morosidad de la cartera.

BIBLIOGRAFÍA

- Agüero, C., y Flores, L. (2004). *Gobierno Corporativo, alternativa de desarrollo del mercado de capitales: propuesta para mejorar su desarrollo en el Perú*, (Tesis inédita de Maestría), Universidad UPC, Lima- Perú.
- Barrantes, A., Trujillo, J. y Vilchez, J. (2011). Modelo para la estructuración de titulaciones de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú como alternativa para captar nuevos recursos, (Tesis de Maestría no publicada), Universidad ESAN, Lima- Perú.
- Berbia, P.(2008). Evaluación Eficaz del Sistema de Control Interno, Florida, EEUU.: The Institute of Internal Auditors Research Foundation.
- Chávez, E. (2009). La auditoría de gestión en la política de crédito pignoraticio a nivel de Cajas Municipales de Crédito Popular, (Tesis de Maestría no publicada), Universidad SMP, Lima- Perú.
- Baquadano Romero, Nancy; Murillo Barriga, Fernando; Tanchiva Segura, Erlith; Vargas López, Amelia (2006). El Relanzamiento del crédito pignoraticio en la caja Trujillo s.a.
- Egla Shirley LAYME MAMANI (2015). Evaluar los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS
- Enrique CHÁVEZ CHACÓN (2016). Los créditos pignoraticios y sus efectos en la rentabilidad financiera de las cajas municipales de crédito popular.
- Rengifo, M. (2011). El Crédito y la Rentabilidad de las Microempresas Comerciales del Distrito de Tarapoto.

Estrada, M. (2007).El análisis de riesgo en el otorgamiento de créditos de consumo y la cartera pesada.

Fuentes, C. y Zúñiga, I. (2010). La gestión integral de riesgos operativos en el proceso de créditos.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ. La amplia dispersión en las tasas.

ANEXOS

ANEXO Nº 1

MEDICIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

DEPENDENCIA:

SEXO : EDAD :

Marca con un aspa de acuerdo a como considere tomando en cuenta lo siguiente:

A : puntaje de 8 a 10 : Muy buena

B : puntaje de 5 a 7 : Buena

C : puntaje de 3 a 4 : Regular

D : puntaje de 0 a 2 : Malo

PREGUNTAS	A	B	C	D
1. El nivel directivo apoya las acciones tendientes al desarrollo y Evaluación del Sistema de Control Interno.				
2. Se percibe y se asume el compromiso de la Alta Dirección con el Sistema de Control Interno.				
3. Se realizan mecanismos de identificación de los riesgos en el área.				
4. Los funcionarios identifican los riesgos asociados a los procesos o procedimientos que se experimentan en la dependencia.				
5. En el área se tienen identificados los riesgos que pueden afectar los resultados esperados de la gestión.				
6. Los funcionarios son conscientes de las posibles consecuencias que se pueden derivar por no saber administrar los riesgos.				
7. En el área se han formulado acciones de control para el manejo del riesgo				
8. En el área se aplican los controles establecidos para prevenir los riesgos en la gestión que realiza.				

9. Los funcionarios reducen los riesgos de sus labores mediante la aplicación de mecanismos de autocontrol.				
10. Los funcionarios son conocedores de la necesidad de adoptar un plan de manejo de riesgos en la entidad.				
11. En el área se hace seguimiento al plan de manejo de riesgos y se aplican los correctivos.				
12. La alta dirección a través de los diferentes mecanismos establece medidas que mitigan los riesgos en el área.				
13. Los funcionarios cumplen con el deber de monitorear los riesgos y proponen a la administración las acciones de mejoramiento para disminuirlos.				
14. Se realiza seguimiento a la efectividad de los controles existentes para evitar los riesgos.				
15. El esquema organizacional actual que permite atender los cambios internos y externos que se presentan.				
16. La estructura de la dependencia facilita el cumplimiento de los objetivos, misión y procesos institucionales				
17. La gestión de su área se ve reflejada en la planeación de la Entidad.				
18. En la dependencia se realiza seguimiento a lo planeado durante el año y se implementan acciones de mejoramiento.				
19. En el área se revisan y actualizan los procesos y procedimientos desarrollados en cumplimiento de las funciones, con el fin de mejorar la gestión.				
20. Los funcionarios desarrollan sus funciones de acuerdo con los procedimientos y aplican puntos de control.				
21. En el área se tienen establecidas políticas para el manejo y suministro de la información.				
22. En el área existen mecanismos que garantizan la seguridad de la información que se genera.				

23. Los sistemas de información son utilizados como instrumento para el control gerencial, y contribuyen a la efectiva toma de decisiones.				
24. En el desarrollo de sus funciones, las otras áreas suministran información confiable y oportuna para el desempeño del área en que labora.				
25. El área propicia la aplicación de herramientas e instrumentos para la verificación y auto evaluación de la gestión.				
26. Los funcionarios participan en la evaluación de la gestión del área.				
27. La Oficina de Control Interno, realiza actividades de verificación y seguimiento que contribuyen a mejoramiento de la gestión institucional.				
28. Las operaciones, procesos o funciones realizadas concuerdan con las establecidas en los manuales.				
29. Los manuales de procedimientos son revisados, periódicamente permitiendo así posibles cambios o ajustes.				
30. Los manuales de funciones son un instrumento de consulta y sirven de inducción al nuevo funcionario en su puesto de trabajo.				
31. Las disposiciones internas y externas son ampliamente difundidas en el área.				
32. La Normatividad vigente es utilizada por el área y existen procedimientos para su consulta y guías de interpretación que garantizan la unidad de criterio en su aplicación				
33. En el área se tiene trazado un plan de mejoramiento, tendiente a subsanar las deficiencias para garantizar el cumplimiento efectivo de los objetivos				
34. En los planes de mejoramiento se consideran las observaciones y recomendaciones de la Oficina de Control Interno y de los entes externos de control				
35. En los planes de mejoramiento han sido concertados los responsables de su ejecución.				
36. Los funcionarios consideran que a través del seguimiento se apoya el cumplimiento de los procesos que contribuyen al logro de los fines misionales.				
37. Los informes solicitados periódicamente son los adecuados para el seguimiento de la gestión del área.				
38. En el área se evalúa el grado de cumplimiento del Plan de Mejoramiento, valorando las necesidades de ajuste a lo inicialmente programado.				

ANEXO N° 2**ENCUESTA**

(Aplicada a clientes que han tenido créditos pignoratícios)

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Edad: _____

Sexo: M F

- 1. Al solicitar un crédito pignoratício de las cajas municipales lo hace porque:**
 - a.- Por el tipo de garantía que se solicita
 - b.- Los requisitos son menores
 - c.- Es de más fácil acceso que la banca
 - d.- Por las características del préstamo en si (Consumo)
 - e.- Todas las anteriores

- 2.Cuál es la principal traba de acceso al crédito pignoratício**
 - a.- Las garantías solicitadas (garantía prendarías)
 - b.- Las tasas de interés
 - c.- Los intereses compensatorios
 - d.- Otros

- 3. Los plazos para otorgar un crédito pignoratício siendo usted sujeto de crédito, son:**
 - a.- Óptimos

b.- Dentro de lo normal

c.- Ineficientes

4. La tasación que se realiza para otorgar un crédito de este tipo son a su parecer:

a.- Rápida

b.- Optima

c.- Cumple con lo normal

5. Una vez que se tuvo acceso cual es la principal molestia como cliente

a.- Los intereses compensatorios

b.- La tasa de interés aplicada

c.- Los plazos de vencimiento

d.- Intereses moratorios

e.- Los trámites de notificaciones y refinanciación son ineficientes

f.- Penalidades

6. El plazo del desembolso del crédito después de su aprobación, le parece que es:

a.- Mejor que en otras instituciones

b.- Esta dentro de lo normal

c.- Mayores que en otras instituciones

d.- Es óptimo

- 7. El procedimiento aplicado en el seguimiento de un crédito pignoraticio es a su parecer**
- a.- Es insuficiente
 - b.- Es óptimo
 - c.- Esta en lo normal
 - d.- El cliente desconoce de este mecanismo
- 8. En el proceso de renovación, cual fue el principal problema:**
- a.- La demora en la atención
 - b.- Demora en establecer las condiciones más acordes al cliente
 - c.- La evaluación para aprobar la mejor propuesta acordada
 - d.- No tuve mayores problemas y es en el momento
 - e.- Los intereses moratorios
- 9. ¿Considera usted que los procedimientos de control interno aplicados para evaluar los créditos pignoraticios son los adecuados?**
- a. De acuerdo
 - b. No sabe – no opina
 - c. En desacuerdo
- 10. En su opinión. ¿Cree usted que la manera de cómo se miden los valores de tasación de las garantías crediticias da una imagen transparente?**

c. Otros

15. ¿Ud. está de acuerdo con que sea la Gerencia de la caja está encargado de formular acciones de control para de los riesgos de un crédito pignoraticio?

a. Definitivamente si

b. Probablemente si

c. Desconoce

d. Definitivamente no

e. Probablemente no

ANEXO N° 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tesis: LA CAJA PIURA DE AHORRO Y CRÉDITO DE HUÁNUCO Y LOS PROCESOS DE CRÉDITO PIGNORATICIO EN EL MARCO DEL CONTROL INTERNO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>General</p> <p>¿En qué medida el sistema de control interno puede disminuir los riesgos en los créditos pignoraticios de la Caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco - 2015?</p> <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son los procesos de evaluación del sistema de control interno en el riesgo de los créditos pignoraticios de la Caja Piura de Huánuco - 2015? ¿Cuáles son los efectos de las estrategias de control interno en el riesgo de los créditos pignoraticios de la Caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco - 2015? 	<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar los riesgos que puede disminuir el control interno en los créditos pignoraticios de la Caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco - 2015. <p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los procesos de evaluación del sistema de control interno que implica el riesgo de los créditos pignoraticios de la Caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco – 2015. Reconocer los efectos de las estrategias de control interno en el riesgo de los créditos pignoraticios de la Caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco – 2015. 	<p>H. General:</p> <p>La aplicación del sistema de control interno provocará la disminución de riesgos en los créditos pignoraticios de la Caja Piura de Ahorro y Crédito de Huánuco– 2015.</p> <p>H. Específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Son los procesos de evaluación del sistema de control interno que implica el riesgo de los créditos pignoraticios de la Caja Municipal de Ahorra y Crédito - 2015. los efectos de las estrategias de control interno en el riesgo de los créditos pignoraticios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huánuco -2015. 	<p>VARIABLES</p> <p>V1.-Control Interno</p> <p>V2.-Riesgo de los Créditos Pignoraticios</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Cuantitativo, analítico</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño y esquema de la Investigación</p> <p>Diseño correlacional, como se muestra en el siguiente esquema:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O₁, Variable 1</p> <p>O₂, Variable 2</p> <p>r = relación entre las dos variables.</p>	<p>Población</p> <p>1500 clientes que han obtenido créditos pignoraticios.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra de estudio estará constituida por 94 encuestas a la opinión de los clientes que obtuvieron crédito pignoraticio.</p>