



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

**“CONTROL INTERNO Y CREDITOS OTORGADOS EN LA
CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES,
PUNO AÑO 2021”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA
OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

PRESENTADO POR

Bach. LOPEZ PEREZ, EDDY IVAN
<http://orcid.org/0000-0002-5478-2736>

ASESORA

Dra. MORENO CHINCHAY, LILLY ROCÍO
<https://orcid.org/0000-0002-5478-2736>

**PUNO – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a mis padres por enseñarme a buscar la superación y constancia en base a valores, a mi pareja por su apoyo incondicional para así poder alcanzar mis objetivos profesionales.

Eddy López

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios y a mis padres que sin su bendición y apoyo incondicional no hubiera llegado tan lejos profesionalmente y conocer grandes personas que contribuyeron con mi enseñanza y ser una persona sabia.

Eddy López

INTRODUCCIÓN

El objetivo del trabajo es analizar la gestión crediticia de los bancos comerciales, haciendo énfasis en la "evaluación crediticia" como punto de partida para el otorgamiento de crédito.

Como todos sabemos el crédito es una fuente importante de apalancamiento o financiamiento no solo para las pequeñas y microempresas, sino también para los consumidores de productos de bienes finales, como los solicitantes de créditos hipotecarios y de consumo, por lo que estudiaremos el comportamiento crediticio y analizaremos su impacto que tiene sobre la economía, como se ha desarrollado el crédito en Lima, cuantos créditos se han vendido, su tasa de crecimiento y el desarrollo de los atrasos en los últimos años, para tal efecto se realiza esta investigación de la siguiente manera.

El primer capítulo está conformado por los objetivos e importancia de la evaluación de créditos en las entidades financieras, tipos de evaluación, elementos de la evaluación crediticia, elementos de la evaluación crediticia. En los antecedentes mostramos el panorama no solo nacional, también internacional del problema a tratar; viendo que varios autores tratan el crédito desde realidades diferentes. Antecedentes que nos permiten afirmar que este problema afecta no sólo a la economía peruana o limeña, "es un problema mundial".

Los antecedentes internacionales son:

Quinapanta (2019), en su investigación realizada en Ecuador cuyo propósito fue “Evaluar el Control Interno al colocar los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara Ltda.”, metodológicamente fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, cuya población fue de 8 personas del área operativa de la cooperativa. Sus resultados a nivel de orientación formativa de los empleados identificaron lo siguiente: el 62% de los encuestados recibió educación secundaria y el 38% recibió educación superior. Se concluye que se fundamentó la evaluación de control interno y las variables que intervienen en el proceso de colocación de crédito hasta su otorgamiento, puesto que dichos fundamentos se basan en la investigación documental, dado que se citaron autores importantes que proveyeron información oportuna para conocer con anterioridad el problema hallado.

Caiza (2020), cuyo propósito fue “Diseñar un modelo de evaluación crediticia que permita el mejoramiento de los procesos de otorgamiento de préstamos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samy Ltda.”, cuya metodología fue de mixta con carácter descriptivo y enfoque cualitativo y cuantitativo, teniendo una muestra no probabilística. Sus resultados han demostrado que la composición de los activos en 2018 fue del 90,06%, activos fijos - 6,16%, otros activos a largo plazo - 3,78%, pasivos a corto plazo - 86,58% y patrimonio - 13,42%. Por otro lado, la composición de activos en 2019 fue del 94,20% de activos fijos 3,83%, otros activos a largo plazo 1,94%, pasivo

corriente 85,67% y patrimonio 14,33%. Se concluyo que la propuesta mejorará el negocio de la cooperativa, se da un modelo de calificación crediticia ayudará a mejorar el análisis crediticio y el personal de la cooperativa tendrá estrategias para tomar mejores decisiones.

Cuyo (2018), teniendo como propósito “Analizar el riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, en los años 2016-2017, mediante un análisis de estados financieros para conocer la realidad económica de la entidad.”, teniendo su estudio en la investigación es correlacional. Su resultado El 100% de los encuestados indicó que otorgar préstamos sin una gestión adecuada aumenta el riesgo crediticio. Se concluyó lo siguiente: que entre la gestión financiera y el acceso al financiamiento de las Pymes del sector comercio se tiene una correlación significativa, por ello es importante tomar en consideración ambas variables para la mejora del comercio. Se concluyo se pueden encontrar en las políticas de asignación de crédito, así como en los procedimientos de recuperación de cartera morosa, que pueden ser utilizados para determinar que el porcentaje de morosidad de la cartera de microcrédito son muy alto.

Los antecedentes nacionales son:

Estrada y Romualdo (2020), cuyo proposito fue de “Determinar cómo la administración de riesgos en las políticas de crédito, incide en la morosidad, en

las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.”, con un metodología de estudio de tipo aplicada con nivel explicativo, de metodo no experimental cuantitativa y con diseño transversal, su muestra fue de 106 funcionarios de las CMAC de la provincia de Pasco. Tuvo como resultado El 50,0% de los encuestados cree que la identificación del riesgo es insuficiente y enumera todos los riesgos en los préstamos de Bysparekassen, el 33,0% lo reconoce como moderado y el 17,0% está de acuerdo. Se concluye que el aumento de la morosidad se debió a la mala gestión del riesgo crediticio en el Cajas de Ahorros Municipal de la provincia de Pasco.

Siccos y Choque (2021), su proposito fue “Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento de la evaluación crediticia y la clasificación crediticia de clientes independientes en situación de morosidad en la entidad financiera Mibanco en la agencia de San Jerónimo de la provincia de Cusco al Primer Semestre 2018”, su metodogia fue de enfoque cuantitativo, nivel basico correlacional de metodo descriptivo. Su poblacion fue formado por 20 analistas de crédito y documentos de gestión relacionados con los niveles de calificación crediticia de gestión de gestión. Su resultado en el análisis se explica que el cumplimiento excelente en la evaluación crediticia es el 70%-100% de cumplimiento de todos los criterios especificados en el manual al momento de la evaluación cuantitativa y cualitativa de los solicitantes de crédito, cumplimiento esencial, se refiere al 50-70% de cumplimiento con todos los procedimientos manuales. Se concluye Cuanto mayor sea el cumplimiento de la evaluación

crediticia cuantitativa, mejor será el resultado de la clasificación crediticia para el período de informe financieros.

Velarde (2020), cuyo propósito fue de “Demostrar el grado de relación entre la evaluación crediticia y el riesgo crediticio en la cartera de crédito otorgada a los empresarios de la micro y pequeña empresa (MYPE) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rehabilitadora Ltda. Nro. 24.”, se realizó una metodología de enfoque cuantitativo con diseño no experimental y transversal. La muestra se realizó en 22 trabajadores. Su resultado sobre la evaluación ante la solicitud de un crédito, se reveló que 13.64%, indicó nunca, el 27.27%, contestó casi nunca, el 18.18%, respondió a veces, asimismo el 31.82%, respondió casi siempre y por último el 9,09% indicó que siempre. Se concluye que existe relación significativa entre los métodos de evaluación y riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rehabilitadora Ltda. Nro. 24, considerado correlacional positivo alta por un valor de 0.962.

La motivación de la presente investigación, es el conocimiento del crédito como cultura financiera, en toda su magnitud, como una fuente de financiamiento y apalancamiento económico, origen del cumplimiento de metas para el empresario y el consumidor final.

La justificación teórica, porque se basa la **Ley N.º 26702**, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. cuyo objetivo es determinar las normas

que regulan la evaluación de créditos si es apto para un préstamo lo cual se realiza evaluación cualitativa que analiza varios aspectos para determinar la disposición a pagar del cliente.

La justificación metodológica, debido a que se inicia con la observación del problema, la búsqueda de estudios previos, la formulación de objetivos, el desarrollo del marco teórico sobre las variables definidas y la aplicación práctica en un escenario real como es en la Caja Los Andes ubicada en la región de Puno, en el cual se mencionaran los casos según problema observado, evidencias y propuestas, finalmente se elabora un resumen del trabajo

La justificación práctica, Los resultados que pueden ser utilizados así mismo como en otros estudios para que a partir de esta investigación se puedan generar políticas para evaluar el proceso de otorgamiento de crédito y evitar el aumento de una mala calificación crediticia y así no generar pérdidas económicas para la empresa.

Objetivo General es: Determinar la relación que existe entre el control interno y las colocaciones en la Caja Los Andes de Puno, 2020. Sus objetivos específicos son: Determinar la relación entre el control interno y el riesgo de morosidad; determinar la relación entre el control interno y los índices financieros.

El presente trabajo contiene la siguiente estructura: inicialmente desarrollaremos la introducción, seguidamente el capítulo I sobre evaluación de créditos en las entidades financieras, capítulo II sobre control interno y capítulo III sobre la aplicación práctica. Finalmente se presenta las conclusiones, referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

RESUMEN

El presente trabajo es suficiencia profesional tiene como propósito hallar la relación del control interno y los créditos otorgados en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, durante el año 2021. fue una investigación de tipo aplicada, descriptiva y observacional.

Como resultado se evidenció que las colocaciones registradas para el año 2021 no se ha realizado con la debida calificación crediticia hacia los clientes, por lo que se otorgaron préstamos a clientes de solvencia financiera inestable, así te veo yo observo qué riesgo de morosidad se mantiene en 12.7% y los indicadores financieros muestra un ROE negativo en 13.7%, la cobertura de cartera de riesgos fue del 99.98% y cobertura de cartera mora fue de 113.07%, también se muestra una utilidad negativa d 9,665 miles de soles; lo que demuestra la situación financiera de la empresa en condiciones de riesgo.

En conclusión, debido a los problemas observados se determina que la financiera los Andes requiere de aplicar los mecanismos de las acciones el control interno en sus dimensiones de entorno de control, actividades de control, supervisión, control de riesgos e información y comunicación, lo cual permitirá realizar las mejoras respectivas en los puntos críticos analizados para el beneficio y reactivación oportuna de la Crac Los Andes.

Palabras claves: control interno, evaluación crediticia, control crediticio, mecanismos de acción.

ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
RESUMEN	xi
ÍNDICE.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE TABLAS	xvi
CAPITULO I.....	17
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS.....	17
1.1 Definicion	17
1.2. Importancia.....	18
1.3. Objetivos.....	18
1.4 tipos de evaluacion crediticia	19
1.4.1 Creditos a medianas empresas.....	19
1.4.2 Creditos a pequeñas empresas.....	19
1.4.3 Creditos a las microempresas.....	19
1.4.4 Créditos hipotecarios.....	20
CAPITULO II.....	21

EL CONTROL INTERNO	21
2.1 Definicion	21
2.2 Importancia	22
2.3 Objetivos.....	22
2.4 Clases de control interno	22
2.4.1 Control interno preventivo.	22
2.4.2 Control interno de detección.	23
2.4.3 Control interno correctivo.	24
2.5 Estructura organizativa de la entidad financiera de la caja los	24
2.6 Funciones de control.....	26
2.7 Componentes del control interno	26
2.7.1. El entorno de control	26
2.7.2. Evaluación de riesgos	28
2.7.3. Actividades de control	28
2.7.4. Información y comunicación	29
2.7.5. Actividades de supervisión	31
CAPITULO III	32
EVALUACION Y CONTROL DE CREDITOS OTORGADOS EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES PUNO	32
3.1 Antecedentes	32

3.1.1 Misión y visión	33
3.1.2 Valores y principios	33
3.1.3 Procedimiento de la evaluación y control de créditos otorgados	34
3.1.4 Tipos de prestamos otorgdos por la COOPAC los Andes	35
3.1.5 Composición del accionariado.....	36
3.2. Casuisticas	36
CONCLUSIONES	60
BIBLIOGRAFIA.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	25
<i>Estructura orgánica institucional</i>	25
Figura 2	26
<i>Componentes del COSO</i>	26
Figura 3	38
<i>Datos sobre la distribución de la cartera de créditos, vigentes, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial</i>	38
Figura 4	42
<i>Indicadores de calidad de cartera</i>	42
Figura 5	44
<i>Resultados según indicadores de Caja Los Andes en comparación con otras Cracs</i>	44
Figura 6	45
<i>Resultados de las Cajas Rurales de enero a diciembre 2021</i>	45
Figura 7	49
<i>5 estrategias de cobranzas para clientes morosos.</i>	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	37
<i>Cartera de colocaciones por situación contable</i>	37
Tabla 2	38
<i>Datos sobre la distribución de la cartera de créditos, vigentes, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial (en miles de soles)</i>	38
Tabla 3	42
<i>Indicadores de calidad de cartera</i>	42
Tabla 4	43
<i>Resultados según indicadores de Caja Los Andes en comparación con otras Cracs</i>	43
Tabla 5	45
<i>Resultados de las Cajas Rurales de enero a diciembre 2021</i>	45
Tabla 6	50
<i>Estado de situación financiera</i>	50
Tabla 7	53
<i>Estado de ganancias y pérdidas 2020 y 2021</i>	53
Tabla 8	54
<i>Cobertura de cartera atrasada y en riesgo</i>	54
Tabla 9	55
<i>Indicadores de gestión 2021 (Julio)</i>	55

CAPITULO I

OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS

1.1 Definición

"La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros". En las evaluaciones de créditos se exige que estas operaciones de préstamos o refinanciamientos sean cubiertas con garantías que cubran el crédito, así mismo no se otorguen sobrepasando las restricciones de la Ley; la mala calidad de la cartera de un banco lo hace vulnerable a un estado de iliquidez y consiguientemente origina un nivel de recuperación muy complejo, por lo tanto, la supervisión debe identificar trasgresiones e incumplimientos a Ley 26702 antes de que estas empresas de actividad financiera lleguen a una situación de iliquidez o sean

sometidas a un régimen de vigilancia, salvataje y/o rescate financiero; que afecte a los ahorristas. (Ley 26702)

La evaluación crediticia en microfinanzas puede definirse por los métodos de construcción de comunidad como una serie de actividades que permiten al cliente evaluar si es apto para un préstamo, una evaluación cualitativa que analiza varios aspectos para determinar la disposición a pagar del cliente. deudas y evaluación cuantitativa, donde se analizan indicadores en relación a determinar si el cliente tiene la capacidad de pago para cubrir las obligaciones que va a suscribir. (Aguirre, Garro, & Alcalde, 2020)

1.2. Importancia

El análisis de crédito es una herramienta importante y esencial para obtener un nivel óptimo de morosidad, ya que, con un análisis bien ejecutado, puede reducir la posibilidad de que un cliente no cumpla con un préstamo. (Córdova, 2017)

1.3. Objetivos

Las principales características que se observan al evaluar el crédito financiero o microcrédito son: reducción de la pobreza, inclusión, tamaño del crédito, monto del crédito, riesgo, tasa de interés y respaldo crediticio. (Aguirre, Garro, & Alcalde, 2020)

1.4 tipos de evaluacion crediticia

1.4.1 Creditos a medianas empresas

Préstamos a personas jurídicas del sistema financiero (SF) cuyos pasivos totales sean mayores a S/. 300,000 en los últimos seis meses y no cumple con los criterios para ser clasificada como sociedad anónima o gran corporación. (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú y AFP, 2015)

1.4.2 Creditos a pequeñas empresas

Créditos para el financiamiento de actividades productivas, comerciales o de servicios otorgados a personas naturales o jurídicas cuya deuda total con SF (excluido el crédito hipotecario para adquisición de vivienda) no exceda de S/. 20000. (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú y AFP, 2015)

1.4.3 Creditos a las microempresas

son préstamos destinados al financiamiento de actividades productivas, comerciales o de servicios otorgados a personas naturales o jurídicas cuya deuda total en el sistema financiero (excluidos los préstamos para vivienda) no supere los S/. 20.000 en los últimos seis meses. (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú y AFP, 2015)

1.4.4 Créditos hipotecarios

Una hipoteca es un préstamo a largo plazo para la compra, construcción, renovación o ampliación de una vivienda. La propiedad adquirida para este préstamo sigue siendo una garantía de pago. (BBVA, 2022)

CAPITULO II

EL CONTROL INTERNO

2.1 Definicion

Según Rivas (2011) define control interno según el punto de vista del modelo COSO 2013, Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administracion y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable.

Es un proceso de gestion conocido como una herramienta para que las organizaciones puedan cumplir con la normativa establecida, todo esto conlleva aun conjunto de acciones, normas, actividades, politicas planes, procedimientos como tambien metodos que desarrollen las actividades del personal acargo con la finalidad de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad lo cual esta

obligado a implementar sistemas de control de procesos en sus operaciones.
(Perdomo Moreno, 2005)

2.2 Importancia

Según Glenda (2011) nos indica que el control interno es muy importante ya que establece protocolos y procedimientos con un mayor orden, lo cual evita fraudes y robos, todo esto conlleva a mitigar riesgos ya que se utiliza bastante información muy relevante para las evidencias que se requiera y rastrear desvíos, todo estos procedimientos que se lleva dentro de una organización mejora la productividad y optimizar recursos y las gestiones posteriores tengan una mejora concerniente al prestigio de cada organización.

2.3 Objetivos

Según Esan (2017), el control interno tiene tres objetivos fundamentales lo cual identifica perfectamente los riesgos para implementar una acción, medida, plan lo cual fortalezca el control.

2.4 Clases de control interno

2.4.1 Control interno preventivo.

Esta clase de control tiene como finalidad tomar precauciones con respecto a los fraudes o errores, entonces se puede decir que este control es

empleado para evitar que se vayan a producir eventos que lleguen a afectar las finalidades que se plantean por la organización, de ese modo ayudarían a prevenir la pérdida de las ganancias o de los productos o bienes invertidos. (Gualotuña , 2016)

Un paso muy esencial para realizar la implementación del control interno para la prevención es el establecimiento de la misión y visión de la entidad, acompañada por mecanismos de conducta, en donde se establezcan las reglas a seguirse, seguido de ello se establece los puesto y cargos que deben de ocupar cada uno de los trabajadores, de tal manera se establecerá correctamente las responsabilidades que deben de tener cada uno de los miembros de la entidad. También es esencial dividir roles, de tal modo se haría una mujer control sobre quien esta realizando eficientemente su trabajo y quien no. (Coopers & Clybrand, 1997)

2.4.2 Control interno de detección.

Esta clase de control ayuda a que se puedan hallar los eroores que no hayan sido detectados por los controles preventivos, es decir, ayudan a determinar las irregularidades que puedan verse, lo que hace este tipo de control es verificar si han dado variaciones muy notorias, malos manejos, deficiencias, entre otros, que no permitan que se lleva a cabo de manera satisfactoria con los objetivos previstos. (Estupiñan, 2006)

Estos controles pueden estar enfocados en:

- Supervisiones
- Revisiones de registro
- Auditoría de sistema
- Archivos

2.4.3 Control interno correctivo.

Esta clase de control es instaurado con la finalidad de corregir las falencias que se hayan podido encontrar, este es muy importante y esencial para las entidades, ya que solo corrigiendo tales errores la entidad podrá continuar con su objetivo sin ocasionar muchas deficiencias, empleando mecanismos nuevos de acuerdo a las fallas que se vayan a tener (Chacón, 2001)

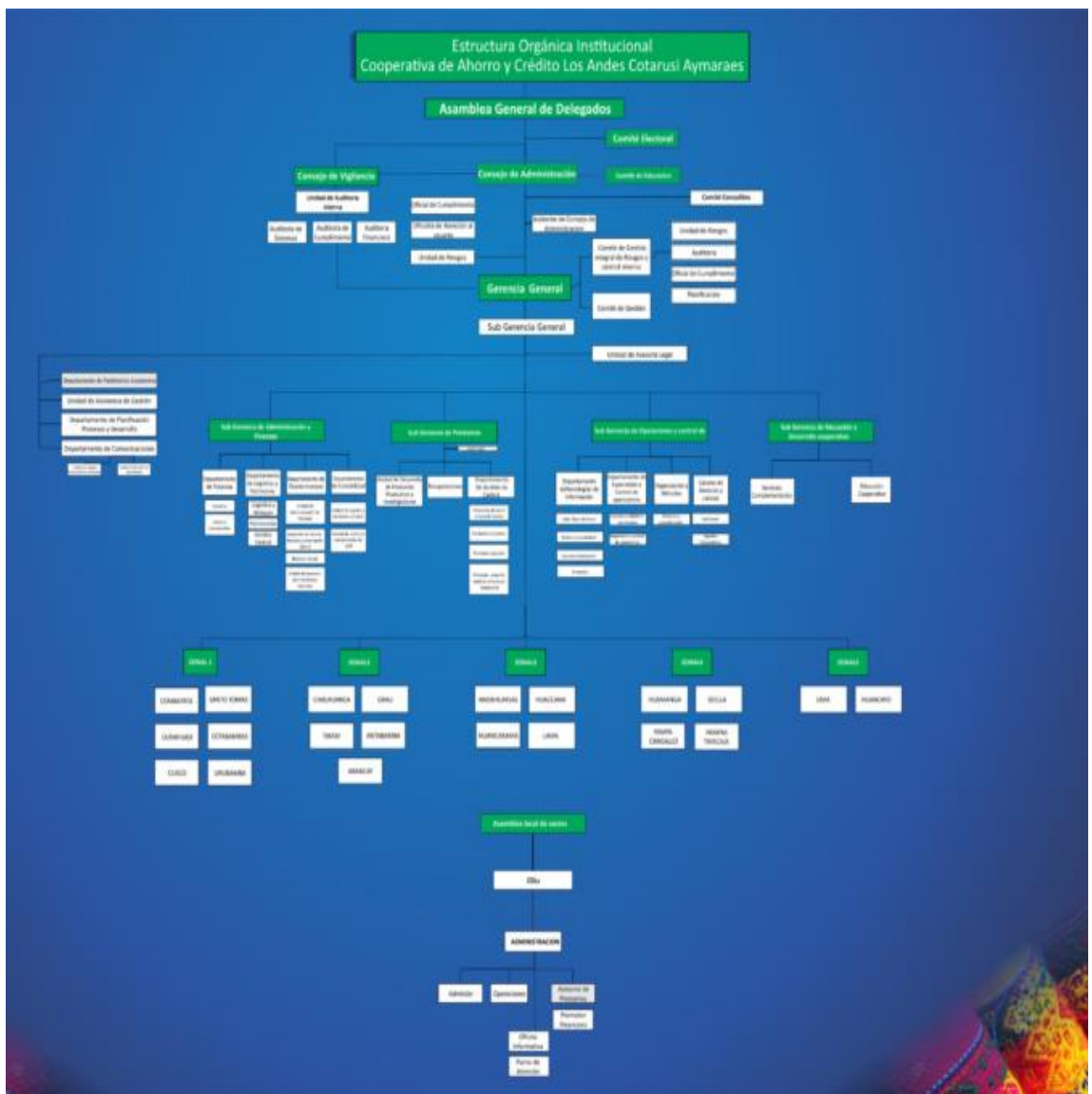
2.5 Estructura organizativa de la entidad financiera de la caja los andes provincia de azangaro

La entidad financiera tiene como finalidad hacer crecer la actividad económica y con ello mejorar la comunidad, tiene alrededor de 24 años de trayectoria, 104 oficinas a nivel nacional, cuenta con mas de 450 asesores que lo enlaza con los clientes, así mismo tiene mas de 180,000 clientes que trabajan la mencionada entidad financiera, además de ello se tiene un compromiso importante y es el e dar una atención personalizada, ofrecer una eficiente cartera

de productos que se ofrecen, de tal modo, se acompaña a los clientes (Los Andes, 2022).

Figura 1

Estructura orgánica institucional



Fuente: Elaborado por la entidad financiera caja los Andes, concerniente a la estructura orgánica institucional

2.6 Funciones de control

La entidad financiera caja los andes se encuentra sujeta bajo un determinado control y la supervisión de la superintendencia, asimismo en las regulaciones monetarias y crediticias del BCP. (Los Andes, 2022)

2.7 Componentes del control interno

Meléndez sostiene que está formado por cinco componentes que guardan relación con los objetivos de la empresa (Meléndez, 2016).

Figura 2

Componentes del COSO



Fuente: Elaboración propia

2.7.1. El entorno de control

Según el COSO III (2013) son conjuntos de procesos, estructura y normas, considerados como la plataforma para ejecutar el control; un ambiente de trabajo en el cual predomine el control interno es aquel que está basado en la integridad, la ética y las normas que permiten a la organización cumplir con los objetivos planteados de forma oportuna; también es aquel en el cual se encuentra una adecuada estructura organizativa en el cual se desarrollan personal calificado

Meléndez (2016) refiere que son el conjunto de procesos, estructuras y normas que forman la base del control interno que se desarrolla dentro de una empresa. El ambiente de control se forma de políticas, reglas, estructuras y procesos que forman la base para el desarrollo del control interno de las empresas, la integridad y valores éticos bien definido por la empresa y que deben ser considerados en los estándares primarios, lo cual significa que los colaboradores designados para realizar los controles deben ser personas íntegras, debiendo la organización desarrollar medidas de evaluación e implementación y estímulo.

También menciona el autor que este componente se encuentra influenciado por temas tanto internos como externos como son: la historia de la organización, los valores con los que esta trabaja, el mercado en el cual oferta su producto y la competencia a la cual enfrenta; comprende también las normas y procedimientos que son necesarios para desarrollar el control interno (Meléndez, 2016).

2.7.2. Evaluación de riesgos

Según el COSO III en esta parte se identifica lo eventuales riesgos que se encuentran relacionados con los objetivos organizacionales, es importante mencionar que toda organización presenta una serie de riesgos pero estos deben ser evaluados; el autor también menciona que los riesgos afectan el logro del éxito organizacional ya que se disminuye la habilidad para competir, para sostener una posición financiera fuerte y una imagen frente a los clientes positiva; en tal sentido es importante que la organización conozca los riesgos y los analice para prevenirlos (COSO, 2013).

2.7.3. Actividades de control

Las actividades de control son procedimientos establecidos a través de procedimientos y políticas que ayudan a asegurar la existencia de lineamientos de gestión para reducir los riesgos que puedan afectar los objetivos. Los controles se ejercen en todos los niveles de la entidad, en las distintas etapas del proceso de negocio y en el entorno tecnológico.

Dependiendo de su naturaleza, “pueden ser preventivos o de detección y pueden incluir una variedad de actividades manuales y automatizadas, como autorización, verificación, mediación y revisiones del desempeño comercial. La segregación de funciones a menudo se incluye en la definición y operación de las actividades de control. donde este no es el caso cuando sea posible una

segregación adecuada de funciones, la gerencia debe desarrollar controles alternativos y compensatorias (COSO, 2013).

Son aquellas que se han establecido mediante las políticas y procedimientos que están contribuyendo a que los objetivos propuestos por la dirección se ejecuten de forma adecuada; es importante señalar que en todos los niveles gerenciales se lleva a cabo actividades de control con el fin de minimizar los riesgos e impactar de forma positiva en los objetivos; estas actividades pueden ser preventivas a fin de evitar que ocurran los percances previniendo de esta manera evitar riesgos innecesarios o minimizados el impactos de los mismo en el logro de los objetivos (Meléndez, 2016).

2.7.4. Información y comunicación

Los colaboradores de una organización deben recibir la información de sus supervisores, gerentes o compañeros de área interiorizarla y transmitirla nuevamente a fin de tener un control eficiente de las áreas financieras, administrativas u operativas (COSO, 2013).

La información fidedigna es necesaria para que la organización ejerza de forma responsable el control interno y apoye el alcance de sus objetivos. Asimismo, los altos directivos necesitan información relevante y calidad, que les ayude en la toma de decisiones

La información está preparada por datos que mediante la combinación de estos se elabora la información, en tal sentido es vital para la elaboración de reportes financieros como por ejemplo los estados financieros y que estos ayuden a los directos en la toma de decisiones informados a fin de poder elaborar planes, presupuestos y otros (Meléndez, 2016). También menciona el autor que para que la información sea de calidad debe poseer:

- Contenidos fidedignos e interesantes
- Debe estar actualizada a los tiempos recientes
- Ser exacta con datos fiables
- Finamente debe estar accesible a cada una de las áreas de la empresa.

La comunicación se considera como un proceso continuo muy importante para obtener información distinguida; esta puede ser:

- La interna cuando esta es extraída de las áreas internas de la empresa, asimismo esta se divide en ascendente cuando va de los subordinados a los superiores siendo estas por lo general peticiones; también está la comunicación descendente, esta se produce de los superiores a los subordinados, por lo general son ordenes; finalmente esta la comunicación horizontal ya que es aquella que se produce entre compañeros de trabajo.
- La externa, es aquella que se produce de adentro hacia afuera o de afuera hacia adentro

En una organización la comunicación se ve tangibilizada en los manuales, memorándums, comunicados u otros.

2.7.5. Actividades de supervisión

Según COSO III, toda actividad que desarrolla la organización debe ser monitoreada a fin de que esta sea mejorada continuamente, por otro lado, el control también debe ser flexible es decir adaptarse a la situación que se está desarrollando (COSO, 2013).

El autor también dice que es importante supervisar de forma permanente las actividades o procedimientos que desarrolla la empresa; las principales actividades de supervisión son:

- Las supervisiones son continuas e independientes por cada área o proceso de la organización.
- Se debe señalar un punto de referencia para poder desarrollar el control y medirlo
- El control debe ser ejercido por personal calificado.
- La supervisión debe ser objetiva, continua y con retroalimentación
- Los resultados de control interno deben ser evaluados a fin de ser mejorados
- Las deficiencias que presenta la organización deben ser comunicadas a la alta dirección a fin de que estas sean corregidas.

CAPITULO III

EVALUACION Y CONTROL DE CREDITOS OTORGADOS EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES PUNO

3.1 Antecedentes

El objeto de la sociedad es dedicarse a la realización de las actividades de intermediación financiera permitidas por la ley, dentro de las cuales se encuentran, entre otras, las de recibir depósitos a plazo y de ahorro así como en custodia, otorgar créditos directos con o sin garantía; otorgar avales fianzas y otras garantías inclusive en favor de otras empresas del sistema financiero; actuar en sindicación con otras empresas para otorgar créditos y garantías, bajo las responsabilidades que se contemplen en el convenio respectivo, adquirir y negociar certificados de depósito emitidos por una empresa, instrumentos hipotecarios, warrants y letras de cambio, provenientes de transacciones comerciales.

3.1.1 Misión y visión

Misión

En cuanto a la misión, la entidad financiera caja los andes tiene como misión el de garantizar una formación cooperativa, educativa, dar buenos servicios complementarios y financieros que sean de calidad, estos mismos deben de ser de acuerdo a la necesidad que vayan a tener los socios, por medio de una estructura organizativa eficaz y solidaria.

Visión

De acuerdo a la vision, la entidad financiera de caja los andes tiene que al 2022 ha sido consolidado su autenticidad cooperativa con eficiente organización y solidez financiera que contribuye al Allin Kawsay de los socios que se tienen, los grupos familiares y la comunidad en general.

3.1.2 Valores y principios

a. Los valores son:

- Responsabilidad
- Igualdad
- Democracia
- Solidaridad

- Equidad
- Transparencia
- Responsabilidad social
- Honestidad

b. Los principios son:

- Participación económica de los socios
- Control democrático de los socios
- Educación, entrenamiento e información
- Autonomía e independencia
- Compromiso con la comunidad
- Cooperación entre cooperativas

3.1.3 Procedimiento de la evaluación y control de créditos otorgados

Las condiciones en general para el acceso a los préstamos son:

- Un socio que pueda trabajar en una cooperativa.
- Todos los socios que no están empleados pueden ser elegibles para préstamos siempre que comiencen a hacer contribuciones mensuales y

liquidar los fondos de seguridad social y pagos de multas del último año.

A partir de ahí recupera su condición de miembro activo.

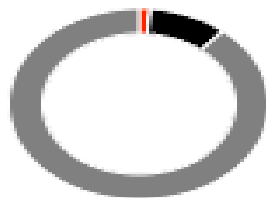
- Los afiliados personas físicas mayores de 70 años con derechos en vigor podrán recibir préstamos debidamente justificados y aprobados por la Comisión de Préstamos correspondiente, mediante determinadas excepciones o características de los productos. Siempre que tenga una capacidad física, psíquica y de salud estable y la participación garantice una unidad familiar común.
- Los accionistas que sean personas jurídicas legalmente competentes y sus representantes legales tienen poderes válidos.
- Los propietarios y cónyuges no deben estar sujetos a ningún proceso o condena por lavado de dinero y/o financiamiento del terrorismo.
- El personal de las cooperativas podrá obtener préstamos de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento.

3.1.4 Tipos de préstamos otorgados por la COOPAC los Andes

- Préstamo grupos solidarios
- Préstamo joven emprendedor
- Préstamo mujer emprendedora
- Préstamo FIDA mujer

3.1.5 Composición del accionariado

Composición del accionario de 31 de Diciembre de 2021 (**Común**):



- Menos del 1%: 367 Accionistas
- Entre el 1% y el 5%: -- Accionista--
- Entre el 5% y el 10%: 1 Accionista--
- Mas de 10 %: 1 Accionista--

Fuente: Memoria anual

3.2. Casuisticas

Determinar la relación que existe entre el control interno y la cartera de créditos en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de Puno, 2020

Caso 1

Determinar la relación entre el control interno y las colocaciones

Problema observado

Se ha observado que las colocaciones están conformadas por préstamos otorgados a las microempresas, luego las medianas empresas, pequeñas empresas y consumo no resolvente.

También hay la existencia de garantías preferidas y no preferidas, conformadas por pagarés y garantías de hipoteca, las que se disponen cuando vencen y generan intereses.

Precisamente hay que observar que muchas microempresas quiebran antes de los cinco años de permanencia y es muy riesgoso que la cartera de clientes se base en el otorgamiento de créditos precisamente a las microempresas.

Tabla 1

Cartera de colocaciones por situación contable

Cartera de Colocaciones por Situación Contable
(Expresado en miles de soles)

CARTERA DE CREDITOS	Ejecutado		Ejecutado		Ejecutado		$\Delta(\text{Dic21} - \text{Dic20})$ / Dic20	$\Delta(\text{Dic21} - \text{Set21})$ / Set21
	Dic-20	%	Set-21	%	Dic-21	%		
Colocaciones Brutas	403,957	100.0%	436,183	100.0%	457,776	100.0%	13.3%	5.0%
Créditos Vigentes	320,919	79.4%	356,385	81.7%	392,189	85.7%	22.2%	10.0%
Créditos Refinanciados	1,898	0.5%	6,599	1.5%	7,597	1.7%	300.2%	15.1%
Créditos Vencidos	68,520	17.0%	61,121	14.0%	47,923	10.5%	-30.1%	-21.6%
Créditos en Cobranza Judicial	12,619	3.1%	12,079	2.8%	10,067	2.2%	-20.2%	-16.7%

Fuente: Informercado

Se observa las colocaciones brutas ejecutadas a Diciembre 2020 por un monto de 403,957 miles de soles, y a diciembre 2021 por 457,776 miles de soles con un incremento de 13.3%, los créditos vigentes son el 79.44% del total para diciembre 2020 y 85.7% para diciembre 2021.

Tabla 2

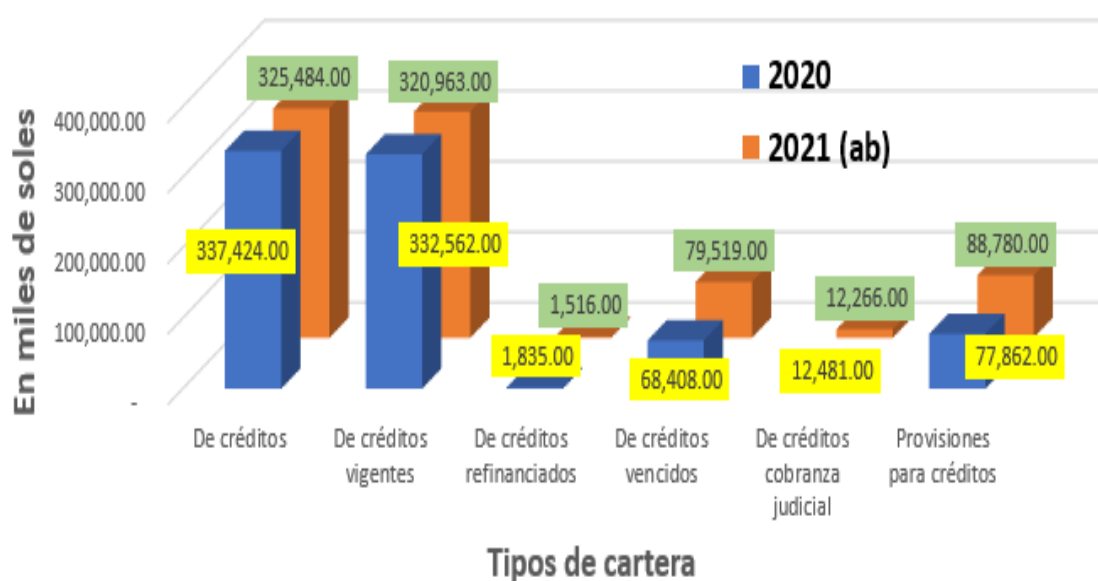
Datos sobre la distribución de la cartera de créditos, vigentes, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial (en miles de soles)

	Ab. 2021	dic. 2020
Cartera de créditos	325,484.00	337,424.00
Cartera de créditos vigentes	320,963.00	332,562.00
Cartera de créditos refinanciados	1,516.00	1,835.00
Cartera de créditos vencidos	79,519.00	68,408.00
Cartera de créditos cobranza judicial	12,266.00	12,481.00
(-) Provisiones para créditos	88,780.00	77,862.00

Fuente: Datos de la SBS.

Figura 3

Datos sobre la distribución de la cartera de créditos, vigentes, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial



Se observa que la cartera de créditos a diciembre de 2020 fue de 337,424 miles de soles y hasta abril 2021 habia disminuido en 325,484 miles de soles, solo se han refinanciado 1,516 miles de soles hasta abril 2021 y 1,835 miles de soles hasta diciembre 2020, existe en cobranza judicial 12,481 miles de soles en diciembre 2020 y 12,266 soles para abril 2021.se incrementó, generando costos y costes.

Propuesta:

Sobre las colocaciones, se recomienda a la Financiera realizar un análisis de los clientes, debido a que se han otorgado prestamos a microempresas las cuales son empresas que por su bajo nivel de rentabilidad, suelen tener complicaciones financieras.

Se recomienda incrementar las colocaciones por medio de la aplicación de estrategias para la captación de clientes, es decir, la incorporación de nuevos usuarios o compradores de los productos financieros, la idea es fidelizarlos para que sean recurrentes; este sentido, la financiera debe estar conectada en línea ofreciendo productos y servicios financieros a través de los múltiples canales virtuales (omnicanalidad), de esta manera un cliente tendría la posibilidad de realizar una transacción desde un canal es incluso finalizarla en otra conservando las condiciones de facilidad y comodidad.

se recomienda ofrecer servicios personalizados, orientado a los segmentos de mercado, para ello debe contar con una base de datos de los usuarios actuales y potenciales que mantienen contacto con la financiera, luego se agrupa por características comunes y geográficas así como de comportamiento, esto es muy útil para iniciar una relación cercana con los clientes y otorga ventaja ante la competencia.

También se recomienda la fidelización por medio de los servicios postventa, son los esfuerzos que se realizan más allá de completar el proceso de compra y que agrega valor a la experiencia del cliente, además promueve una segunda oportunidad de venta, mejora la experiencia de la compra, crea fidelidad hacia la marca y otorga una retroalimentación muy valiosa.

A fin de incrementar las colocaciones también se recomienda el uso del marketing digital para ofrecer los productos o servicios como la página web, correos y redes sociales; las ventas cruzadas va a permitir que el cliente adquiera mucho más productos y servicios que se relaciona entre ellos; apoyarse en la tecnología como la inteligencia artificial, Big Data y open banking, mejorando la infraestructura financiera y tomando al cliente como el eje central esto es el activo más valioso.

Asimismo se recomienda que se implemente los mecanismos de acción del control interno para ir evaluando los procesos de colocaciones y la revisión del otorgamiento de créditos a los clientes considerando el manual que

comprende la política de créditos, así como el cumplimiento por parte de personas responsables con las indicaciones expuestas.

Sobre la refinanciación de las deudas impagas, es importante que se asigne un personal dedicada a dichas actividades a fin de recuperar las carteras vencidas e impagas,

Caso 2

Sobre la relación entre el control interno y el riesgo de morosidad de los clientes

Problema observado

Se ha observado que la financiera tiene un índice de morosidad del 20.09% para el año 2020 y de 12.67 % para el año 2021, lo que significa que por cada 100 clientes hubo 20 y 13 clientes morosos, lo cual afecta a la liquidez de la entidad. Se aplicaron castigos sobre las colocaciones del 9.53% para el año 2020 y de 7.92% para el año 2021, siendo el monto castigado de 41,467 miles de soles para el año 2020 y de 33,581 miles de soles para el año 2021. La cartera de resigo también fue de 20.56% y 14.33% respectivamente para los años 2020 y 2021.

En base a ello se observa un problema de falta de estrategias adecuadas y efectivas que permitan minimizar estos riesgos que afectan la liquidez y rentabilidad de la entidad financiera.

Tabla 3

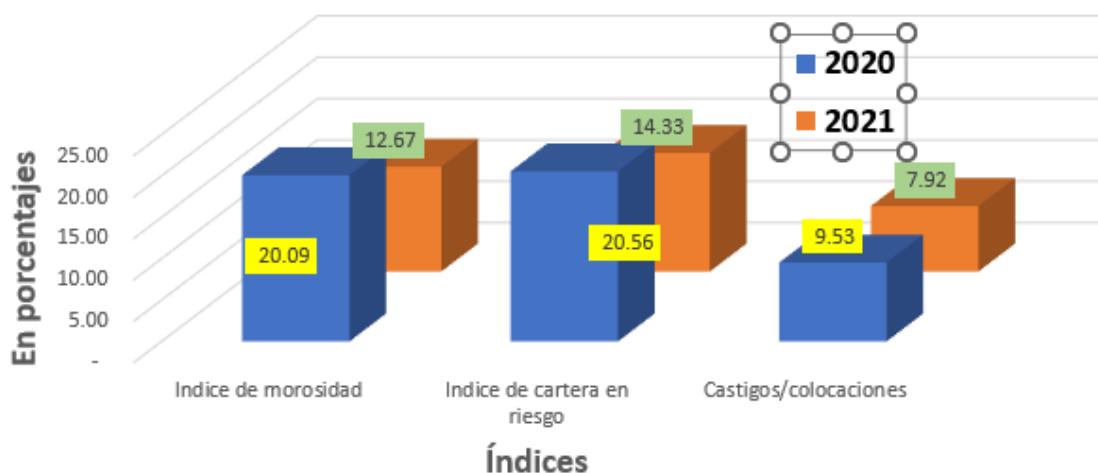
Indicadores de calidad de cartera

Indicadores de Calidad de Cartera					
(Expresado en miles de soles)					
CALIDAD DE CARTERA	Ejecutado Dic-20	Ejecutado Set-21	Ejecutado Dic-21	Δ (Dic21 - Dic20)	Δ (Dic21 - Set21)
Índice de Morosidad (%)	20.09	16.78	12.67	-7.42 pp	-4.11 pp
Índice de cartera en riesgo (%)	20.56	18.29	14.33	-6.23 pp	-3.97 pp
Castigos / Colocaciones (anualizado) %	9.53	14.13	7.92	-1.61 pp	-6.21 pp
Monto Castigado (Anualizado)	41,467	58,692	33,581	-7,886	-25,111

Fuente: Informercado

Figura 4

Indicadores de calidad de cartera



A fines de diciembre del 2021, se observa un 12.67% de indicador de mora, para diciembre del 2020 fue de 20.09%, que significa una disminución de 7.42 p.p.; respecto a la cartera de alto riesgo cerró en el 2020 con 20.56% y en

2021 de 14.33% menos 6.33%, así también el monto castigado disminuyó de 41,467 a 33,581 soles en 7,886 soles.

Tabla 4

Resultados según indicadores de Caja Los Andes en comparación con otras Cracs

Resultados Cajas Rurales Mayo 2022										
CRACS	Utilidades - Mayo	Utilidades - Abril	Variación %	Créditos	Participación (%)	Depositos	Participación (%)	Morosidad (%)	ROE (%)	ROA (%)
	4,511	4,279	5%	457,300	19.61	148,079	8.92	3.83	7.34	2.00
	1,627	516	215%	1,090,419	46.76	774,122	46.61	12.73	-12.50	-1.21
	1,438	1,115	29%	499,923	21.44	435,830	26.24	13.57	9.11	1.27
	136	-163	17%	30,591	1.31	34,850	2.10	16.83	-12.62	-2.09
	948	-781	-21%	129,301	5.55	130,911	7.88	4.90	-45.00	-4.13
	3,539	-2599	-36%	124,286	5.33	137,065	8.25	7.43	-31.80	-5.96
Total Cracs	2,953	2,367	24.8%	2,331,820	100.00	1,660,857	100.00	10.50	-2.73	-0.40

Fuente: Informercado

Figura 5

Resultados según indicadores de Caja Los Andes en comparación con otras Cracs



Según la tabla se observa la tasa de 13.57% de morosidad, lo que significa que aun se mantiene un promedio de 13 clientes morosos por cada 100, cabe destacar que, las demás financieras como Cencosud alcanzaron un 3.83%, Raiz, 12.73%, Inca Sur 16.83%, Caja Centro 4.90% y Prymera 7.43%; se destaca que la financiera Inca Sur tiene el mas alto nivel de mora, seguido de Los Andes y la financiera de menor índice de morosidad es Cencosud, los resultados dependen del manejo de la cartera de clientes, de ahí la importancia del cumplimiento de lineamientos para el otorgamiento de préstamos a fin de evitar elevar el nivel de morosidad, que pone en peligro la estabilidad financiera de la entidad.

También se observa que para el año 2022, la Crac Los Andes logra superar el ROE de -13.7% en 2021 a 9.11% para los inicios del año 2022.

Tabla 5

Resultados de las Cajas Rurales de enero a diciembre 2021

Resultados de las Cajas Rurales de enero - diciembre 2021

Cajas Rurales	Utilidad Neta (Mill. S/)		Var.(%)	ROE (%)	Mora (%)
	Dic-21	Dic-20		Dic-21	Dic-21
Incasur	-1,4	-1,3	-4,6	-19,1	14,9
Del Centro	-7,1	-1,6	-337,3	-48,4	4,0
Los Andes	-9,7	-19,5	50,5	-13,7	12,7
Prymera	-10,7	-4,2	-153,8	-35,1	7,1
Cencosud Scotia	-13,3	-21,1	37,3	-8,6	2,9
Raíz	-18,7	0,0	-132760,4	-14,3	8,4
Sipán ¹	-	-3,2	-100,0	-	-

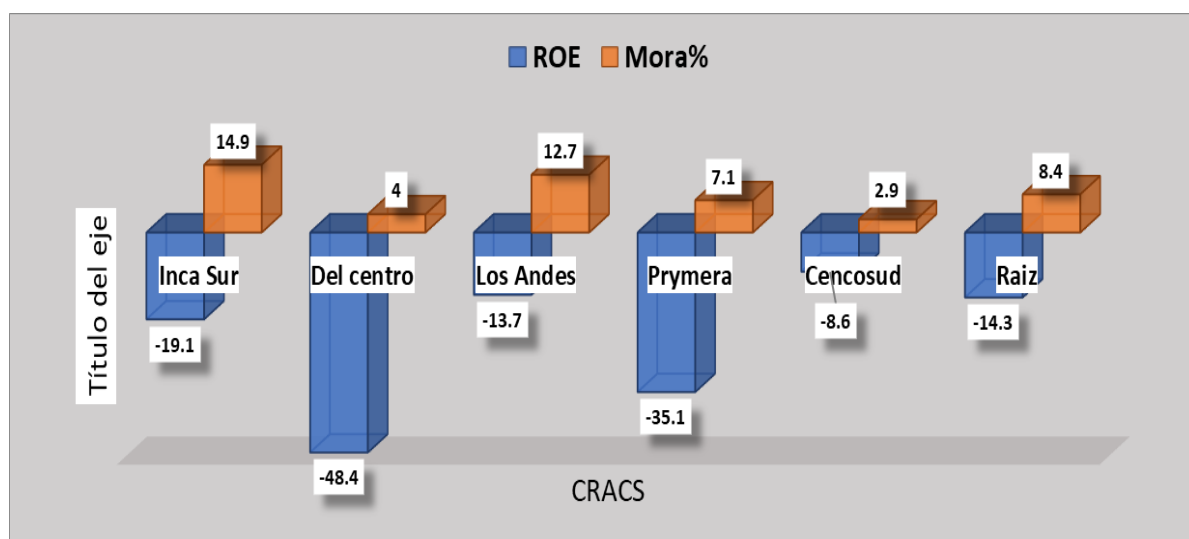
^{1/} Se autorizó liquidación de la Caja de Ahorro y Crédito Sipán mediante Resolución SBS N° 2844-2021

Fuente: SBS

Elaboración: MAXIMIXE

Figura 6

Resultados de las Cajas Rurales de enero a diciembre 2021



De acuerdo a la tabla sobre los resultados de las Cajas Rurales de Enero a diciembre del 2021, se observa la variación en la utilidad neta de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, que fue de 50.5, margen positivo, ya que para el año 2020 estuvo en -19.5% y para diciembre 2021 de -9.7%; así también se evidencia el ROE en -13.7% y la mora en 12.7%. se observa una recuperación leve, aunque el ROE aun es negativo.

Cabe mencionar que una tasa ROE negativa demuestra una situación muy delicada porque representa la rentabilidad de la financiera, quiere decir que no es rentable, y esto es peligroso porque representa insolvencia, se debería analizar las carteras de clientes impagas, a fin de evaluar y aplicar estrategias de recuperación de capital.

Propuestas:

Con fines de reducir el nivel de morosidad, se recomienda analizar qué tipo de cliente moroso enfrenta a la financiera porque no todos son iguales y es necesario saber porque no cumplió con la fecha de pago, de esta manera se puede crear un speech de cobros para cada cliente según su condición, para ello es necesario contar con una plataforma de cobranzas que contenga información de los clientes y facilite su acceso, de esta forma el agente de cobranza ganará tiempo a buscar los datos del cliente.

También se recomienda la necesidad de refinanciar la deuda creando nuevos planes de pago es decir flexibilizando los pagos, sin embargo, Cabe mencionar que esto no ayuda cuando el cliente realmente es moroso, aunque las condiciones sean más flexibles, pero es importante considerar que si la deuda es grande y el cliente no tiene capacidad de pago se deben elaborar cronogramas de pago más personalizados adecuado a su nivel económico, el objetivo es que la financiera no pierda el capital.

Es importante mantener la comunicación para que el cliente no olvide las fechas de pago, la comunicación es su bueno mecanismo pues estrategia para clientes morosos, que puede ser los mensajes de texto ya que según estudios el 82% de los consumidores siempre tiene activadas sus notificaciones de mensajes esos móviles, importante es lograr hablar con el usuario mediante un chat.

En caso de clientes morosos que no toman conciencia de su deuda, los agentes de cobranza podrían concienciar al deudor se arruinaría su reputación crediticia, de esta manera haberse amenazado de que no tendrá créditos por otras financieras se vería inclinado a resolver su deuda pendiente.

La estrategia de plataforma omnicanal integra chatbots o whatsapp u otros canales para que el deudor acceda en forma más rápida a la información importante como fecha de pago y monto de su deuda, también hay que resaltar

que de esta forma no se satura el agente de cobranzas y se ahorra esfuerzo físico y emocional

Con fines de revertir el ROE que resulta negativo para 2021 y continua negativo en 2022 (abril), producto de una utilidad neta negativa debido a los altos costos y los impagos, y con fines de reducir el índice de morosidad que alcanza el 12.7%, es decir, de cada 100 personas 13 son morosos, y en que la financiera ocupa el segundo lugar luego de la financiera INCASUR, se recomienda encarecidamente:

La implementación de los mecanismos de acción de control interno, a fin de que se pueda supervisar la aplicación de estrategias con fines de minimizar el nivel de morosidad, así mismo el control interno en sus demás componentes resultaría de gran ayuda para la mejora y recuperación de la situación financiera.

Figura 7

5 estrategias de cobranzas para clientes morosos.



Fuente: SECURITEC

En la figura se observa 5 estrategias para realizar una cobranza a clientes morosos, que consiste en crear mensajes únicos, elaborar planes nuevos de pago, crear planes de comunicación, establecer procesos más restrictivos con aquellos que no responden e implementar una comunicación de estrategia omnicanal.

Caso 3

Determinar la relación entre el control interno y los índices financieros

Problema observado.

Respecto a la evaluación de los índices financieros, se ha observado en el estado de situación financiera de la empresa, que existe incremento en la cartera de créditos vencidos, lo que significa que los impagos continúan creciendo, de 68,408 soles en el 2020 a 79,519 soles para el 2021 (abril), lo que significan que continúan cuotas que no son pagadas.

También se ha observado que los créditos judicializados solo son 12, 481 soles y 12,266 para los años 2020 y 2021(abril), que representan solo el 18% de los créditos vencidos,

Por otro lado, el monto de refinanciación de la deuda vencida es 1,835.00 soles para el año 2020 y de 1,536.00 para el año 2021(abril) que es una pequeña cantidad de clientes que han refinanciado su deuda, el 2.6% para el año 2020 y 1.9% para el año 2021(abril), es una minoría los que se acogieron a este sistema.

Debido a estos acontecimientos las provisiones para créditos se incrementaron de 77,862 soles a 88,780 soles para los años 2020 y 2021(abril).

Tabla 6

Estado de situación financiera

ACTIVO	Abr-21	Dic-20
DISPONIBLE	92,579.00	98,462.00

Caja	5,601.00	6,612.00
Banco Central de Reserva del Perú	65,160.00	72,153.00
Bancos del sistema financiero del país	16,621.00	14,880.00
otras disponibilidades	5,197.00	4,817.00
Inversiones disponibles para la venta	322.00	322.00
Instrumentos representativos capital	322.00	322.00
Inversiones a vencimiento	2,969.00	6,167.00
Cartera de créditos	325,484.00	337,424.00
Cartera de créditos vigentes	320,963.00	332,562.00
Cartera de créditos refinanciados	1,516.00	1,835.00
Cartera de créditos vencidos	79,519.00	68,408.00
Cartera de créditos cobranza judicial	12,266.00	12,481.00
(-) Provisiones para créditos	- 88,780.00 -	77,862.00
CUENTAS POR COBRAR	3,329.00	4,649.00
Cuentas por cobrar venta bs y ss.	2,589.00	3,988.00
Otras cuentas por cobrar	740.00	661.00
BIENES REALIZABLES	210.00	225.00
INMUEBLE MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO)	11,310.00	11,789.00
ACTIVO INTANGIBLE DISTINTO PLUSVALIA	712.00	894.00
PLUSVALIA	2,272.00	2,272.00
IMPUESTOS CORRIENTES	7,287.00	7,069.00
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	13,425.00	13,425.00
OTROS ACTIVOS	2,398.00	2,261.00
TOTAL ACTIVO	462,297.00	484,959.00
PASIVO		
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS	369,592.00	372,216.00
CUENTAS POR PAGAR	15,052.00	23,836.00
	5,672.00	4,940.00

PROVISIONES	450.00	390.00
OTROS PASIVOS	92.00	344.00
TOTAL PASIVO	390,058.00	401,726.00
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL	73,817.00	873,817.00
CAPITAL ADICIONAL	34,175.00	34,175.00
RESERVAS	4,260.00	4,260.00
		-
RESULTADOS ACUMULADOS	- 29,019.00	9,495.00
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	- 11,794.00	- 19,524.00
TOTAL PATRIMONIO	71,439.00	83,233.00
TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO	462,297.00	484,959.00

Fuente: SBS

De los documentos presentados por la Superintendencia de Banca y Seguros se ha obtenido el Estado de Situación Financiera, en el que se observa que la cartera de créditos vencidos se ha incrementado de 68,408.00 a 79,519.00 soles y debido a ello también la cuenta de provisión para créditos se ha incrementado de 77,862.00 a 88,780 soles.

La cartera de créditos asciende a 337,424 para 2020 y 325,484 soles para el 2021 (abril). Apreciando las tendencias hacia la disminución, cabe mencionar que este rubro representa el 70% del activo total. De los créditos vencidos solo se han judicializado el 18% del total vencido.

Asi tambien, podemos observar que los resultados netos del ejercicio fue de -19,524,00 y 11,794.00 soles para los años 2020 y 2021 (abril), este resultado negativo va a repercutir en el nivel de rentabilidad de la financiera, lo cual resulta perjudicial para sus operaciones, asi tambien los resultados acumulados tambien fueron negativos en 9,425.00 y 29,019 soles en los mismos periodos.

Tabla 7

Estado de ganancias y perdidas 2020 y 2021

Estado de Ganancias y Pérdidas					
(Expresado en miles de soles)					
ESTADO DE RESULTADOS	Ejecutado	%	Ejecutado	%	Δ Anual
	Dic-20		Dic-21		%
Ingresos Financieros	109,177	100.0%	99,705	100.0%	-8.7%
Gastos Financieros	22,739	20.8%	18,429	18.5%	-19.0%
Margen Financiero Bruto	86,437	79.2%	81,276	81.5%	-6.0%
Provisiones para Créditos Directos	46,835	42.9%	17,501	17.6%	-62.6%
Margen Financiero Neto	39,602	36.3%	63,774	64.0%	61.0%
Ingresos por Servicios Financieros	1,461	1.3%	1,827	1.8%	25.1%
Gastos por Servicios Financieros	3,493	3.2%	2,697	2.7%	-22.8%
Resultado por Operaciones Financieras	-60	-0.1%	-31	0.0%	-48.3%
Margen Operacional	37,511	34.4%	62,874	63.1%	67.6%
Gastos de Administración	61,372	56.2%	68,035	68.2%	10.9%
Depreciación y Amortización	3,888	3.6%	3,240	3.2%	-16.6%
Margen Operacional Neto	-27,749	-25.4%	-8,402	-8.4%	-69.7%
Valuación de Activos y Provisiones	751	0.7%	402	0.4%	-46.5%
Resultado de Operación	-28,500	-26.1%	-8,803	-8.8%	-69.1%
Otros Ingresos y Gastos	1,418	1.3%	-4,606	-4.6%	-424.8%
Resultado del ejercicio Antes de Impuestos	-27,082	-24.8%	-13,409	-13.4%	-50.5%
Impuesto a la Renta	-7,557	-6.9%	-3,745	-3.8%	0.0%
Utilidad Neta	-19,524	-17.9%	-9,665	-9.7%	-50.5%

Fuente: Microfinanzas

La utilidad neta para el 2021 fue negativo en 9,665 soles y para el 2020 fue negativo en 19,524 soles, se observa que ha mejorado debido a una mejor gestión, los ingresos financieros para 2020 fueron 109,177 y para el 2021 fue de 99,705 soles, disminuyendo en 8.7%, fue por la menor colocación de créditos, esto fue afectado por los rezagos de la crisis sanitaria; los gastos financieros fueron de 22, 739 soles para el año 2020 y de 18,429 soles para el año 2021 disminuyendo en 19%; asimismo la provisión de créditos fue de 46,835 soles para el año 2020 y para el año 2021 fue de 17,501 soles disminuyendo en 19.%, porque hubieron mejoras en la política de cobranzas, y castigos realizadas, y respecto a los gastos de administración, fueron el 68.2% de los ingresos, cabe mencionar que los gastos de administración es la cuenta destino mas relevante de los ingresos de la entidad financiera.

Tabla 8

Cobertura de cartera atrasada y en riesgo

Cobertura de Cartera Atrasada y en Riesgo					
(Expresado en miles de soles)					
CONCEPTO	Ejecutado	Ejecutado	Ejecutado	Δ(Dic21 - Dic20)	Δ(Dic21 - Set21)
	Dic-20	Set-21	Dic-21		
Cartera en Riesgo	83,037	79,799	65,588	-17,450	-14,211
Cartera Atrasada	81,139	73,199	57,990	-23,149	-15,209
Provisiones	77,862	79,858	65,572	-12,290	-14,286
Cobertura de Cartera Riesgo (%)	93.77	100.07	99.98	6.21 pp	-0.10 pp
Cobertura de Cartera Mora (%)	95.96	109.10	113.07	17.11 pp	3.98 pp

El índice de cobertura de cartera riesgo fue de 93.77% para diciembre 2020 y de 99.98 para 2021, incrementándose en 6.21 p.p. y de cartera Mora fue de 95.96% para 2020 y 113.07% para 2021, con un incremento de 17.1 p.p.

Cabe mencionar que la cartera morosa es la suma de la cartera pesada que comprende la cartera vencida más la cartera en cobranza judicial y la cartera refinanciada y/o reestructurada.

Tabla 9

Indicadores de gestión 2021 (Julio)

Indicadores de gestión	CMAC Del Santa	CMAC Paíta	CMAC Sullana	CMAC Tacna	CMCP Lima
Créditos Atrasados (criterio SBS)** / Créditos Directos	26.56	17.22	13.53	18.92	12.51
Créditos Atrasados con más de 90 días de atraso / Créditos Directos	25.73	15.81	12.15	17.18	8.54
Provisiones / Créditos Atrasados (%)	106.01	110.39	110.01	106.14	89.04
Cartera de Alto Riesgo / Créditos Directos (%)	29.76	19.29	19.15	20.89	13.55
ROE	-31.93	-11.23	-31.98	-30.37	-29.42
ROA	-4.15	-2.04	-2.44	-3.62	-4.78
FUENTE: SBS					

Según la tabla de indicadores de gestión al 2021 (julio), se observa dentro del conjunto de cajas municipales que son Del Santa, Sullana, Tacna y Lima, se observan que tuvieron ROE negativo, de 31.93%, 11.23%, y 31.98%, 30.37% y 29.42% igualmente un ROA negativo de 4.15%, 2,04%, 2.44%, 3.62% y 4.78%;

ante lo cual Los Andes también obtuvo un ROE negativo de 13.7%, lo que indican la baja calidad crediticia, lo cual puede dar lugar a fuerte problema de liquidez.

Cabe mencionar que el ROE es el resultado de dividir la utilidad neta sobre el patrimonio, lo que evidencia que las utilidades netas obtenidas por las entidades financieras mencionadas han sido negativas, de ahí que arroja un cociente porcentual negativo.

Propuesta.

Los indicadores muestran porcentajes negativos específicamente en el nivel de rentabilidad, pero no solo a la financiera Crac Los Andes, también es extensiva a otras financieras, ante lo cual se recomienda:

Evaluar las políticas de créditos, cobranzas de clientes, a fin de evaluar con eficiencia a los clientes a quienes se les otorga los préstamos, una vez entregado o desembolsado se procederá a realizar un seguimiento continuo recordándole las fechas de pagos.

En ese sentido, se debe especificar en los contratos, las cláusulas claras sobre los beneficios, pero también sobre los riesgos que corre en caso de incumplimiento de pago.

De lo que se trata es de salvaguardar la salud financiera de la entidad, en todo caso quebraría por falta de liquidez, por ello, con fines de asegurar su crecimiento económico se deben identificar los factores cuantitativos y cualitativos que han incidido e inciden de manera negativa en la rentabilidad, los cuales pueden ser el mantenimiento de muchas agencias u oficinas, la cantidad de empleados y gastos de orden administrativo, la conformación del directorio, la política de la financiera, y el nivel de conocimiento técnico sobre las nuevas formas o medios de comunicación virtual e inteligencia artificial, los cuales pueden ser aprovechables.

Igualmente, la alta rotación de los miembros del directorio y de los gerentes, podrían afectar la continuidad de la entidad financiera por las diferentes políticas de gobierno de la entidad, la deficiente política del manejo del capital humano, que tiende a desaprovechar este valioso recurso, la mano de obra de los profesionales especializados y que no son promovidos en lugares estratégicos, analizar el modelo actual del negocio, que esta causando la baja calidad financiera, también influye la migración hacia zonas mas pobladas o urbanas que satura el mercado.

Se recomienda mejorar la tecnología crediticia, evaluar los segmentos de mercados aun no atendidos financieramente, identificar nichos de mercados nuevos, donde no hay oferta de servicios financieros, se debe impulsar mas los servicios como venta de seguros y micro seguros, prestamos de corto alcance

para pequeños comerciantes, a fin de asegurar una posición en el mercado financiero.

Otra recomendación es aplicar estrategias proactivas como educar a los clientes, por medio de correos, llamadas, atenciones y constantemente informarles sobre los beneficios de pagar en forma oportuna, entender los cronogramas de pagos, la cantidad de medios de pagos accesibles para que le sea mas cómodo ponerse al día, como la transferencia bancaria, tarjeta de crédito y otros, también advertirle los gastos en que incurre si no paga a tiempo, es importante que sepan que los gastos se trasladan como intereses o comisiones por pago fuera de fecha.

también establecer fechas de pago que beneficien a ambas partes, para incrementa la posibilidad de que paguen y que estas fechas coincidan con los dias de mayor liquidez de los clientes, se debe dar un buen servicio de atención, cobrar con respeto, atender quejas, darle satisfacción al cliente al responder sus interrogantes cuando ocurren represalias por pagar fuera del tiempo.

Se recomienda capacitar al personal de cobranza y al personal que atiende a los clientes con un buen manejo al cliente moroso, y tipo de deudores, conociendo el perfil de cada uno de ellos, manejar bien el lenguaje y el tipo de negociación que se le ofrece, así también debe conocer la base u ordenanza jurídica al respecto. Paralelo a ello la entidad puede motivar al personal dándoles incentivos por la recuperación de cuentas morosas.

Las políticas de la entidad financiera tienen que ser claras y objetivas, como saber cuándo se realizará el primer contacto con el cliente, como tratar en caso de promesas incumplidas por el clientes y que hacer con los clientes que desaparecen.

Otra recomendación es diseñar una base de datos, o catálogo de clientes según sus fechas de vencimiento, un scoring de cobranza asignando puntuaciones según el tipo de cliente, se puede segmentar según el motivo del atraso y la actitud que asume el cliente por ejemplo en aquellos que quieren y pueden pagar, los que quieren y no pueden pagar, los que no quieren y no pueden pagar, y los que no quieren y no pueden pagar, en razón a ello se debe aprovechar los softwares administrativos disponibles para controlar los proceso de cobranza.

Por todo lo expuesto, se recomienda la implementación de las acciones del control interno en sus cinco dimensiones lo que ayudaría a mejorar la gestión financiera de la entidad, de esta manera podrá revertir sus indicadores negativos en positivos y alcanzar un buen nivel de salud financiera, aun en épocas de crisis las buenas estrategias y el mejoramiento de los errores, actúan favorablemente.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y observados se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera.- Sobre la relación entre el control interno y los créditos otorgados en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes, se analizó a través de las colocaciones, riesgo de morosidad y los índices financieros para el periodo 2021 en comparación con el año 2020. Determinándose la necesidad de implementar las acciones del control interno para lograr una mejora en las operaciones de la financiera.

Segunda.- Sobre la relación entre el control interno y las colocaciones, se observó que se han realizado otorgamiento de créditos sin un estricto análisis de solvencia financiera, no se cumplieron con los lineamientos de política de créditos que indica la importancia de evaluar previamente al cliente; por lo que se recomienda que por medio de las acciones del control interno se logren mejorar estas acciones para beneficio de la Crac Los Andes.

Tercera.- Sobre la relación entre el control interno y el riesgo de morosidad, se observó que la tasa de morosidad para el año 2021 es 12.7%, lo que significa de de 100 clientes 13 son morosos, debido a que no se han realizado acciones de seguimiento, supervisión, control de los clientes, así como la comunicación frecuente con ellos; por lo tanto se recomienda que por medio de las acciones

del control interno se logren mejorar estas acciones para beneficio de la Crac Los Andes.

Cuarta.- Sobre la relación del control interno y los índices financieros, se observa que el índice ROE fue negativo para el año 2021 en -13.7%, al igual que las otras financieras, la utilidad neta fue negativo en 9,665 miles de soles, la cobertura de cartera riesgo fue del 99.98% y cobertura de cartera mora fue de 113.07%; lo que indica la necesidad de aplicar estrategias pro activas a fin de evitar que siga incrementandose los niveles negativos que afectan la solvencia financiera; por lo tanto se recomienda que por medio de las acciones del control interno se logren mejorar estas acciones para beneficio de la Crac Los Andes.

BIBLIOGRAFIA

- Aguirre, J., Garro, L., & Alcalde, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. *Revista Espacios*, 15.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- BBVA. (2022). *Banco Continental del Perú*. Crédito Hipotecario Construyo:
<https://www.bbva.pe/personas/productos/prestamos/credito-hipotecario/construyo.html>
- Caiza, J. (2020). *Modelo de evaluación crediticia para minimizar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samy Ltda., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Universidad Técnica de Cotopaxi, La Tacunga.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5930/1/T-001454.pdf>
- Chacón, W. (2001). *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas Servicio Infoaeca*. México: Editorial Diana.
https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=KRu0NwQAAAAJ&citation_for_view=KRu0NwQAAAAJ:u-x6o8ySG0sC
- Coopers & Clybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno*. New York: Dias de Santos.
https://books.google.com.co/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Córdova, E. (01 de 06 de 2017). Análisis de Crédito: La Mejor Guía para una buena Evaluación Crediticia en Microfinanzas. *Microfinanza Global*. Microfinanza Global: <https://microfinanzasglobal.com/analisis-de-credito/>
- COSO. (Mayo de 2013). COSO (2013) Control Interno — Marco Integrado Resumen Ejecutivo. (Trad. al español) Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. *PWC*, 24. Recuperado el 27 de Junio de 2022, de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Cuyo, N. (2018). *análisis del riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, periodo 2017*. Univerisdad Técnica de Cotopaxi, Latacunga. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5803/1/PI-000851.pdf>
- Estrada, T., & Romualdo, R. (2020). *La administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y crédito, en la provincia de Pasco, año 2019*. Universidad Nacional Alcides Carrión, Cerro de Pasco. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2092/1/T026_71125659_T.pdf
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraude* (Vol. tercera). Bogotá: ECOE. https://books.google.com.pe/books/about/Control_interno_y_fraudes.htm l?id=-

3tGEAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Gualotuña , G. (2016). *Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Financiero para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan de Salinas, ubicada en la parroquia de Sangolquí*. Universidad Central de Ecuador, Quito. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19206/1/T-UCE-0003-CAD-149.pdf>

Ley 26702. (2018). La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. *EL Peruano*, 176.

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEY_GENERAL_SISTEMA_FINANCIERO/20190201_Ley-26702.pdf

Los Andes. (2022). *Productos para ti*. Organización de Caja Los Andes: <https://losandes.pe/>

Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Perú: Universidad Católica Los Angeles Chimbote. Recuperado el 17 de Junio de 2022, de <https://docplayer.es/54400600-Juan-bladimiro-melendez-torres-control-interno-universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote-sistema-de-universidad-abierta-1.html>

Perdomo Moreno, A. (2005). *Fundamentos de control interno* (Novena Edición ed.). Mexico: Thompson.

Quinapanta, S. (2019). *Evaluación de control interno en el departamento de crédito en una cooperativa de ahorro y crédito: Caso Rhumy Wara*

LTDA. tesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2621/1/76862.pdf>

Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 23.

<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Siccos, C., & Choque, K. (2021). *Nivel de Cumplimiento de la Evaluación Crediticia y clasificación Crediticia para clientes independientes en situación de morosidad de la Entidad Financiera Mibanco en la Agencia San Jerónimo en la Provincia de Cusco al Primer Semestre 2018*.

Universidad Andina del Cusco, Cusco.

https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3949/Cinthya_Katy_Tesis_bachiller_2021.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Superintendencia de Banca y Seguros del Perú y AFP. (2015). definiciones creditos. 14.

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Velarde, J. (2020). *Evaluación crediticia y riesgo crediticio Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora LTDA. 24 2019*. Universidad Peruana de las Américas, Lima.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/976/TEISIS%20-%20SALINAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

