



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS

TESIS

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y SU  
EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LOS CRÉDITOS POR  
CONVENIO DE LA FINANCIERA RIPLEY DE CAJAMARCA, 2017

PRESENTADO POR:

ERLITA MAGALY HERRERA MANOSALVA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR

Cajamarca, diciembre del 2018

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y la fortaleza de seguir adelante en cada momento.

Con profunda gratitud a mis queridos padres

A mis hermanos, por su incondicional apoyo moral que me impulsó a seguir adelante siempre,

A todos los docentes de la UAP por su profesionalismo y orientación permanente.

**Erlita**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo y sincero agradecimiento a todos los docentes de la Carrera Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación de la Universidad Alas Peruanas quienes me brindaron sus conocimientos y sabias enseñanzas, por su inmensa comprensión y guía para el desarrollo de mi investigación.

A mi querida familia y a todas las personas y amigos quienes me apoyaron de manera incondicional para la realización de la presente tesis.

**Erlita**

## **RECONOCIMIENTO**

A la Universidad por permitirme cursar mis estudios de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales y Educación en mi localidad y de esta manera pueda cumplir mi sueño de ser una profesional.

A la coordinadora de la Escuela por su apoyo incondicional y paciencia

**Erlita**

## ÍNDICE

CARÁTULA	
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RECONOCIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	2
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL	2
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	2
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	2
1.3. PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	3
1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS	3
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	3
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	4
1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	4
1.5.3. VARIABLES	4
a) DEFINICIÓN CONCEPTUAL	4
b) DEFINICIÓN OPERACIONAL	4
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	5

1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	5
a) TIPO DE INVESTIGACIÓN	5
b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN	5
1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	5
a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	5
b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	6
1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	6
a) POBLACIÓN	6
b) MUESTRA	6
1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	6
a) TÉCNICAS	6
b) INSTRUMENTOS	7
1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	7
a) JUSTIFICACIÓN	7
b) IMPORTANCIA	7
c) LIMITACIONES	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.2. BASES TEÓRICAS	11
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	19
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	22
3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y FIGURAS	22
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
FUENTES DE INFORMACIÓN	52
ANEXOS	53
Anexo 1. Encuestas a trabajadores	54
Anexo 2. Encuesta a clientes	56
Anexo 3: Guía de cotejo	57
Anexo 3. Matriz de consistencia	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Se aplica el proceso administrativo en la gestión del de créditos?	20
Tabla 2: ¿Con que tipo de planes cuenta el área de créditos?	21
Tabla 3: ¿Los planes se han comunicado y se utilizan en la gestión de créditos?	22
Tabla 4: ¿Cuál de los siguientes instrumentos de gestión de créditos?	23
Tabla 5: ¿Cuál de las técnicas se aplica en la gestión de créditos?	24
Tabla 6: ¿Qué tipo de comunicación se usa en la gestión de créditos?	25
Tabla 7: ¿Cuál de los siguientes elementos motivadores se aplican en la gestión del área de créditos?	26
Tabla 8: ¿Cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo?	27
Tabla 9: ¿Se cuenta con el personal suficiente para desarrollar las actividades del área de créditos?	28
Tabla 10: ¿Cuenta con las capacidades para desarrollar su trabajo de otorgar créditos en la Financiera Ripley de Cajamarca?	29
Tabla 11: ¿Cómo califica las relaciones humanas del personal de créditos?	30
Tabla 12: El trato de los funcionarios del área de créditos, es:	31
Tabla 13: ¿Qué tipos de control se usan en el área de créditos?	32
Tabla 14: ¿Cómo se hacen las actividades de control?	33
Tabla 15: ¿Cree Ud. que una auditoria administrativa del área de Créditos mejoraría la rentabilidad de los créditos por Convenio de la Financiera Ripley?	34
Tabla 16: ¿Ud. vería bien que se lleve a cabo una auditoria Administrativa del área de créditos en los créditos por Convenio de la Financiera Ripley?	35

Tabla 17: ¿Cómo califica el margen financiero bruto?	36
Tabla 18: ¿Cómo califica el margen financiero neto?	37
Tabla 19: ¿Cómo califica el margen operacional?	38
Tabla 20: ¿Cómo califica el margen neto?	39
Tabla 21: Balance General de Financiera Ripley	40
Tabla 22: Estado de Ganancias y Pérdidas de Financiera Ripley	41
Tabla 23: Cálculo de Indicadores Financieros Financiera Ripley	42
Tabla 24: Indicadores Financieros de Financiera Ripley	43



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Se aplica el proceso administrativo en la gestión del área de créditos?	20
Figura 2: ¿Con que tipo de planes cuenta el área de créditos?	21
Figura 3: ¿Los planes se han comunicado y se utilizan en la gestión de créditos?	22
Figura 4: ¿Cuál de los instrumentos de gestión tiene el área de créditos?	23
Figura 5: ¿Cuál de las siguientes técnicas se aplica en la gestión de créditos?	24
Figura 6: ¿Cuál de los tipos de comunicación se usa en la gestión de créditos?	25
Figura 7: ¿Cuál de los siguientes elementos motivadores se aplican en la gestión del área de créditos?	26
Figura 8: ¿Tiene los elementos necesarios para realizar su trabajo?	27
Figura 9: ¿Se cuenta con el personal suficiente para desarrollar las actividades del área de créditos?	28
Figura 10: ¿Cuenta con las capacidades para desarrollar su trabajo de otorgar créditos en la Financiera Ripley de Cajamarca?	29
Figura 11: ¿Cómo califica las relaciones humanas del personal de créditos?	30
Figura 12: El trato de los funcionarios del área de créditos, es	31
Figura 13: ¿Qué tipos de control se usan en el área de créditos?	32
Figura 14: ¿Cómo se hacen las actividades de control?	33
Figura 15: ¿Cree Ud. que una auditoria administrativa del área de créditos mejoraría la rentabilidad de los créditos por Convenio de la Financiera Ripley?	34
Figura 16: ¿Ud. vería bien que se lleve a cabo una auditoria Administrativa del área de créditos en los créditos por	

Convenio de la Financiera Ripley?	35
Figura 17: ¿Cómo califica el margen financiero bruto?	36
Figura 18: ¿Cómo califica el margen financiero neto?	37
Figura 19: ¿Cómo califica el margen operacional?	38
Figura 20: ¿Cómo califica el margen neto?	39
Figura 21: Indicadores Financieros de Financiera Ripley	43

## RESUMEN

La investigación buscó identificar el efecto de la auditoría administrativa del área de créditos en la rentabilidad de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017, que tiene como hipótesis que la Auditoría administrativa del área de créditos tiene efectos positivos en la mejora de la rentabilidad de los créditos por convenio de la financiera Ripley de Cajamarca, lo cual se puede contrastar a juzgar por los resultados que indican que la auditoría administrativa del área de créditos tiene efecto positivo en la rentabilidad de la Financiera Ripley, habida cuenta que permitirá mejorar los procedimientos en base a los hallazgos.

Se empleó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, aplicada a los 6 trabajadores que laboran en el área de créditos de la Financiera Ripley.

Es necesario resaltar, que la influencia identificada es directa y positiva en base a los resultados obtenidos, tabulados, analizados e interpretados ya que, una auditoría administrativa por la misma esencia de su labor, trae consigo mejoras en la rentabilidad de las entidades financieras, como lo afirman los investigadores financieros.

Palabras clave: **Auditoría administrativa, Financiera Ripley, Rentabilidad.**

## **ABSTRACT**

The research sought to identify the effect of the administrative audit of the credit area on the profitability of the loans by agreement of the financial Ripley de Cajamarca, 2017, which assumes that the administrative audit of the credit area has positive effects in the improvement of the profitability of the credits by agreement of the Ripley financial company of Cajamarca, which can be contrasted judging by the results that indicate that the administrative audit of the credit area has a positive effect on the profitability of Financiera Ripley, given that it will improve the procedures based on the findings.

The survey technique was used with the questionnaire instrument, applied to the 6 workers who work in the credit area of Financiera Ripley.

It is necessary to highlight that the influence identified is direct and positive based on the results obtained, tabulated, analyzed and interpreted since, an administrative audit for the very essence of its work, brings with it improvements in the profitability of financial entities, such as the financial investigators affirm it.

Key words: **Administrative Audit, Ripley Financial, Profitability.**

## INTRODUCCIÓN

La auditoría administrativa es una técnica para toda organización debe emplear como parte de sus mecanismos de control, pues permite hacer un seguimiento del cumplimiento de la gestión que se hace tanto a nivel de cada área como de toda la organización.

La rentabilidad como indicador de desempeño, de toda organización debe buscar cumplirse permanentemente, lo cual se vuelve más imperante en las entidades financieras que su propósito fundamental es recibir y colocar dinero. La Caja Municipal justamente busca competir en el mercado cajamarquino dentro de este marco, sin embargo, este indicador se encuentra decreciendo-

La investigación comprobó que en la auditoría administrativa precisamente tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la Financiera Ripley de Cajamarca, ya que en base a los hallazgos encontrados propone medidas correctivas que permitirán mejorar los procedimientos y en consecuencia el mejor desarrollo de las actividades.

La investigación se desarrolló en 3 capítulos:

Capítulo I: Se describe el problema de la investigación, abordando el planteamiento y formulación del problema, los objetivos y la justificación. Además, se aborda el marco metodológico, describiendo, el tipo de investigación, nivel de investigación, métodos, diseño, población, muestra, técnicas de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de los datos.

Capítulo II: Se aborda el marco teórico, describiendo los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la hipótesis y las variables del estudio.

Capítulo III: Se aborda los resultados, haciendo una análisis e interpretación de los datos recolectados, procesados, analizados e interpretados.

Finalmente, se realizaron las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

# **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

## **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Las organizaciones a nivel mundial buscan ser cada vez ser más efectivas por exigencia de la globalización que induce a las empresas a mejorar sus procesos y en este sentido la aplicación de una auditoría administrativa se constituye en una herramienta estratégica fundamental para tal propósito porque identifica las actividades que no se están desarrollando adecuadamente, para luego proponer las mejoras correspondientes.

En el Perú, la gran competencia en el sector financiero no es ajeno a este contexto mundial y en este sentido las entidades financieras están aplicando cada vez más las auditorías como un mecanismo de control para mejorar sus procesos en busca de mantener sus índices de rentabilidad. La rentabilidad, como indicador financiero fundamental de toda organización, que les permite crecer y desarrollarse es un permanente propósito también para las entidades financieras en un entorno cada vez más competitivo.

El contexto crediticio en Cajamarca es de reducción de las colocaciones sumadas al incremento de la morosidad y menor cobertura. Las entidades han presentado menores colocaciones tanto directas como

indirectas aunado al incremento del índice de morosidad como consecuencia de los problemas que afronta la Región de Cajamarca, afectando de esta manera a la generación de ingresos y al incremento de provisiones por incobrabilidad de créditos, lo que deriva en un menor resultado neto.

Financiera Ripley de Cajamarca no es ajena a este contexto de retos y desafíos y se encuentra compitiendo con las entidades financieras tanto del Perú como del extranjero.

Es por esta razón que se ha creído conveniente llevar a cabo la presente investigación titulada: Auditoría administrativa del área de créditos y su efecto en la rentabilidad de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL**

Financiera Ripley ubicada en el distrito, provincia y departamento nombre. de Cajamarca.

### **1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL**

La investigación comprende a los 6 trabajadores que laboran en el área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca encargados de los créditos por convenio.

### **1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

2017

### **1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL**

Auditoría administrativa y rentabilidad

### **1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuáles son los efectos de la auditoría administrativa del área de créditos en la rentabilidad de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017?

#### **1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es la situación actual de la auditoría administrativa del área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017?
- ¿Cuál es la situación actual de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017?

### **1.4. OBJETIVOS**

#### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar los efectos de la auditoría administrativa del área de créditos en la rentabilidad de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017

#### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la situación actual de la auditoría administrativa del área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017.
- Analizar la situación actual de la rentabilidad de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017.



## **1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La Auditoría administrativa del área de créditos tendrá efectos positivos en la mejora de la rentabilidad de los créditos por convenio de la financiera Ripley de Cajamarca.

### **1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- La situación actual de la auditoria administrativa del área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017, es ineficaz.
- La situación actual de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017, es deficiente.

### **1.5.3. VARIABLES**

#### **a) DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

##### **Variable Independiente**

Auditoría administrativa

##### **Variable Dependiente**

Rentabilidad

#### **b) DEFINICIÓN OPERACIONAL**

##### **Variable Independiente**

Auditoría administrativa

##### **Variable Dependiente**

Rentabilidad

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **a) TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de tipo aplicada, porque utiliza conocimientos ya estudiados en diversos contextos con el propósito de ver los efectos de la auditoría administrativa en la rentabilidad de una entidad financiera, en este caso de la Financiera Ripley, específicamente en la de Cajamarca. (Hernández, R. , 2014)

#### **b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Descriptiva y correlacional

Descriptiva, ya que se identificó y procesó la información para mediante el análisis, así como la deducción e inducción se identificó la situación actual de cada una de las dos variables (auditoría administrativa y la rentabilidad). (Hernández, R. , 2014)

Asimismo, es correlacional porque analiza el efecto de la auditoría administrativa en la rentabilidad de los créditos por convenio en la Financiera Ripley de Cajamarca en el periodo 2017. (Hernández, R. , 2014)

### **1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Deductivo

El método deductivo, debido a que sus conclusiones no brindan más datos que los aportados por las premisas analizadas en la investigación

#### **b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Transversal y no experimental

**Transversal:** ya que se estudian los datos recopilados en un periodo de tiempo determinado, en este caso el año 2017.

**No experimental:** porque busca medir y evaluar los datos sobre diferentes aspectos del caso de estudio sin manipular las variables, solo observándolas en su contexto natural de acción.

### **1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **a) POBLACIÓN**

La población de estudio está conformada por los 6 trabajadores que laboran en el área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca encargados de los créditos por convenio.

#### **b) MUESTRA**

La muestra está constituida por los 06 trabajadores que laboran en el área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca encargados de los créditos por convenio. Es decir, la muestra será tipo censo.

### **1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **a) TÉCNICAS**

La investigación consideró la técnica de la encuesta y la Guía de cotejo

## **b) INSTRUMENTOS**

La investigación consideró el instrumento del cuestionario y la Análisis documental.

### **1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **a) JUSTIFICACIÓN**

**Justificación práctica,** permitirá conocer los procedimientos administrativos que necesitan precisarse para contribuir al incremento de la rentabilidad.

**Justificación teórica,** contribuirá con el aumento del conocimiento científico en la temática de la investigación. Además, servirá de antecedente para futuras investigaciones.

**Justificación académica,** permitirá afianzar mis conocimientos de finanzas teóricos adquiridos en las aulas durante mi formación profesional.

#### **b) IMPORTANCIA**

La investigación es importante porque permitirá a los ejecutivos de la Financiera Ripley identificar los procesos que no se están llevando bien en el área de créditos por Convenio para corregirlos y asegurar con ello una rentabilidad adecuada.

### **c) LIMITACIONES**

La principal limitación estuvo en cuanto a la restricción de la información contable por confidencial y en la recopilación de la información para la auditoría.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A Nivel Internacional

Villacís, V. (2010) en su tesis titulada: *aplicación de una auditoría administrativa en la Radio Latacunga de la provincia de Cotopaxi del período, 01 de enero al 31 de diciembre del 2008*. (tesis de licenciatura) Universidad Técnica de Cotopaxi, concluye que el 83% del personal está consientes que la institución cuenta con objetivos claramente definidos los mismos que le ha encaminado a que desarrollen sus actividades de una forma eficiente mientras que el 17% señala que no tiene conocimiento de los mismos que del 83% del personal señala que las metas que la Dirección ha alcanzado están de acorde a las metas establecidas mientras que el 17% señalan que las metas no están de acorde a las necesidades de la Sistema Radial, el 90% del personal señalan que las estrategias establecidas por el Sistema Radial están de acorde con las establecidas y por ende con las necesidades de la misma, el 56% del personal manifiesta que en Sistema Radial existe procesos de control bien definidos que permite el desarrollo de cada una de las actividades y existe un 44% que no están de acuerdo debido a que no se encuentran identificados de una forma clara, el 75% señalan que las políticas aplicadas en el Sistema Radial están de acuerdo con las establecidas mientras que un 25% de los empleados aducen que las políticas no ayudan

con el desarrollo de la institución, de igual modo el 80% del talento humano de la institución considera que los procedimientos que se han aplicado por la dirección están de acorde con los establecidos mientras que el 20% del talento humano señalan desconocer los procedimientos que en la institución existen mientras que el 90% del personal señala que las funciones designadas están de acuerdo las definidas mientras que un 10% aducen que estas funciones no se adaptan a la realidad de la empresa, el 73% del personal señala que en institución si se realiza controles concurrentes en las actividades cotidianas mientras que un 27% aduce que no, el 80% del personal señala que existe controles centralizados, el 67% del personal sostiene que los controles son aplicados por áreas.

#### **A Nivel nacional**

Sebastián, G. (2013). *La auditoría de gestión y su incidencia en la optimización de los recursos del Estado en los procesos de adquisición del sector interior*. (tesis de licenciatura). Universidad San Martín, concluye que la Dirección de Logística de la PNP actualmente no aplica esta herramienta moderna de Gestión en razón de no tener personal calificado para llevar a cabo los procesos de contrataciones que permita hacer seguimiento a cada etapa del proceso teniendo en muchas oportunidades que aceptar las condiciones impuestas por los proveedores, debido a la mala formulación de las bases y poca publicidad en cada evento que permita tener una mayor transparencia, la Auditoría de Gestión como herramienta moderna dentro de la administración no es tomada en consideración en sector interior específicamente en la Dirección de Logística, por lo que muchas veces los procesos de adquisiciones resultan mal aplicados, teniendo resultados desfavorables para las unidades usuarias; de la aplicación del trabajo de campo se ha recogido los datos obtenidos y sometidos a prueba permitió establecer que la Auditoría de Gestión y su aplicación sobre los recursos del Estado permite un control eficiente en el proceso de adquisición y uso de los mismos.

## **A Nivel Local**

Hernández, D. (2007). *La Auditoría de Gestión en el Área de Recursos Humanos de Essalud*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Martín de Porres, concluye que el adecuado planeamiento de la auditoría de gestión, facilita la determinación de la efectividad, eficiencia y economía del Área de Recursos Humanos de EsSalud que la preparación de programas de auditoría, la aplicación de técnicas, pruebas y obtención de evidencias de auditoría permiten la elaboración de hallazgos de auditoría, observaciones, conclusiones y recomendaciones del Área de Recursos Humanos, que las medidas correctivas para optimizar la gestión de los recursos humanos, sólo se puede llevar a cabo si se analiza e interpreta correctamente el contenido de los informes de la auditoría de gestión, que la supervisión o monitoreo llevadas a cabo en forma permanente y/o puntual asegura el seguimiento de las medidas correctivas adoptadas por el Área de Recursos Humanos, hasta obtener la eficiencia y eficacia del Área y que mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión, es posible realizar ajustes, si fuera el caso, a los planes y programas del Área de Recursos Humanos para su gerenciamiento óptimo.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Auditoría Administrativa**

(Rodríguez, B., 2010) considera las siguientes ideas:

#### **A. Definición**

Es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

Según Williams P. Leonard, la auditoría administrativa se define como: "Un examen completo y constructivo de la estructura



organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales”.

Mientras que Fernández Arena J.A., sostiene que es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y a la participación individual de los integrantes de la institución.

## **B. Necesidades de la Auditoría Administrativa**

(Rodríguez, B., 2010) en las dos últimas décadas hubo enormes progresos en la tecnología de la información, en la presente década parece ser muy probable que habrá una gran demanda de información respecto al desempeño de los organismos sociales. La auditoría tradicional (financiera) se ha preocupado históricamente por cumplir con los requisitos de reglamentos y de custodia, sobre todo se ha dedicado al control financiero. Este servicio ha sido, y continua siendo de gran significado y valor para nuestras comunidades industriales, comerciales y de servicios a fin de mantener la confianza en los informes financieros.

Con el desarrollo de la tecnología de sistemas de información ha crecido la necesidad de examinar y evaluar lo adecuado de la información administrativa, así como su exactitud. En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad por parte de los funcionarios, de contar con alguien que sea capaz de llevar a cabo el examen y evaluación de:

- La calidad, tanto individual como colectiva, de los gerentes- (auditoría administrativa funcional)

- La calidad de los procesos mediante los cuales opera un organismo (auditoría analítica).

Lo que realmente interesa destacar, es que realmente existe una necesidad de examinar y evaluar los factores externos e internos de la empresa y ello debe hacerse de manera sistemática, abarcando la totalidad de la misma y es justamente lo que la auditoría administrativa realiza.

### C. Objetivos

(Rodríguez, B., 2010) señala entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

- **De control.** - Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.
- **De productividad.** - Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- **De organización.** - Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- **De servicio.** - Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- **De calidad.** - Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus Contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- **De cambio.** - La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

- **De aprendizaje.** - Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- **De toma de decisiones.** - Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

#### **D. Propósito**

(Rodríguez, B., 2010), menciona los siguientes propósitos:

- Dedicados a realizar un sistemático examen y evaluación de la empresa.
- Para acrecentar el control interno de la empresa.
- Evaluar la calidad de las funciones operacionales (compras, ventas, publicidad, etc.).

#### **E. Principios**

(Rodríguez, B., 2010) considera los siguientes principios:

- **Sentido de la evaluación:** La auditoría administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, en la ejecución de sus respectivos trabajos. Más bien se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, de los gerentes, es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, que aseguren: que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas,

que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica.

- **Importancia del proceso de verificación:** Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar qué es lo que está haciendo realmente en los niveles directivo, administrativo y operativo. La práctica indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable piensa que está ocurriendo.
- **Habilidad para pensar en términos administrativos:** El auditor deberá pensar como un administrador de una función operacional y como éste lo hace o debería hacerlo. ¿Qué necesitaría conocer acerca del trabajo? ¿Cómo planear el trabajo?, ¿Cómo medir el desempeño?, etc.

## **F. Importancia**

(Rodríguez, B., 2010) considera lo siguiente:

Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoría administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles.

## **G. Alcance**

(Rodríguez, B., 2010) señala q el siguiente alcance:

Por lo que se refiere a su área de influencia, comprende su estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esta connotación incluye aspectos tales como:

- Naturaleza jurídica·
- Criterios de funcionamiento·
- Estilo de administración·
- Proceso administrativo·
- Sector de actividad·
- Ámbito de operación·
- Número de empleados·
- Relaciones de coordinación·
- Desarrollo tecnológico·
- Sistemas de comunicación e información·
- Nivel de desempeño·
- Trato a clientes (internos y externos) ·
- Entorno·
- Productos y/o servicios·
- Sistemas de calidad·

## **H. Campo de acción**

(Rodríguez, B., 2010) indica que el campo de acción de la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sea ésta pública, privada o social.

## **I. La teoría de sistemas como herramienta alternativa para la auditoría administrativa.**

(Rodríguez, B., 2010), indica que la Auditoría Administrativa vista como un examen analítico de las organizaciones a fin de determinar la suficiencia del Control Interno de las mismas, requiere de una metodología paradigmática que oriente, científicamente, sus procedimientos, por lo cual, la Teoría de

Sistemas ofrece un método que facilita este trabajo. Ahora bien, analizar una organización en su conjunto, desde la perspectiva de la Teoría de Sistemas, significa considerar las interacciones tanto de su estructura como de sus funciones con el entorno (medio ambiente externo). La expresión funcional caracteriza de forma dinámica la organización, la expresión estructural, caracteriza lo cuasi dinámico de una organización, ambas expresiones determinan el comportamiento, precisando el hecho que la estructura determina el funcionamiento organizacional. El análisis estructural de la organización se refiere al estudio de su estructura, la cual debe estar formada por los cuatro subsistemas conocidos como fases del proceso administrativo: Planificación, Organización, Dirección y Control, en el marco de los Niveles organizacionales: Estratégico, Táctico y Operativo. El análisis funcional incluye el estudio de las funciones de la organización (que son a su vez subsistemas de la Organización): Mercadeo, Finanzas, Abastecimiento, Producción, y Apoyo General. Este análisis debe hacerse desde la perspectiva sistémica donde estructura y funcionamiento se integran vinculándose con afectaciones reciprocas en constante retroalimentación para lograr minimizar las disfuncionalidades organizacionales y generar la sinergia que dirija a la Organización al logro de sus objetivos.

El Comportamiento Organizacional, desde la perspectiva sistémica, su forma de operar, y, en consecuencia, el desempeño que pueda alcanzar, está determinado por su constitución estructural y sus interacciones con el Entorno. Si el comportamiento de un sistema no cubre la expectativa racional generada en su concepción, se debe no forzar su comportamiento, lo viable es cambiar su estructura insertándola dentro de ciertos parámetros. Por otra parte, el modelo de organización como sistema es recursivo, es decir, su estructura se da a cualquier nivel de desagregación o globalidad (esto se explica entendiendo que

existen sistemas dentro de un sistema de referencia-llamados sub sistemas de este- y este sistema de referencia está inserto dentro de otro sistema mayor-llamado supra sistema). Una misma organización se comportará de forma diferente en medios diversos y el desempeño puede ser el esperado o no, dependiendo de la capacidad que tenga esta para autorregularse. A fin de realizar un diagnóstico se hace necesario acordar sobre los criterios de coherencia entre la estructura-medio-funcionamiento-desempeño. Al concebir la Filosofía de Gestión de la Organización como su Plan Estratégico se debe: visualizar el medio y planificar estrategias para dirigir las acciones, ejecutarlas y controlarlas sobre la base de estándares de desempeño previamente concebidos.

Es indispensable planificar la organización, dirección, control y operación armónica y con visión de conjunto, lo cual, servirá como modelo referencial a la hora de examinar y determinar el grado de suficiencia de su Control Interno y hasta qué punto puede estar sub-optimizada. La Auditoría Administrativa como un instrumento de Control de Gestión Administrativa se enfoca en el análisis de los Sistemas Administrativos y la relación de estos con su ambiente y de la necesidad de que las organizaciones tengan aptitud para sentir y responder a los cambios del mismo, a fin de lograr su sobrevivencia y desarrollo, y, desde este punto de vista, evaluarlos; de ahí nace la necesidad del Auditor de comprender, con sentido holístico (desde la integración y coordinación de la organización) las herramientas del análisis organizacional bajo un paradigma sistémico.

## 2.2.2. Rentabilidad

### A. Definición

(Flores, 2009). Relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación o cosa y la inversión o el esfuerzo que se ha hecho; cuando se trata del rendimiento financiero; se suele expresar en porcentajes.

(Flores J. , 2009) La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados.

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define la rentabilidad como la condición de rentable y la capacidad de generar renta (beneficio, ganancia, provecho, utilidad). La rentabilidad, por lo tanto, está asociada a la obtención de ganancias a partir de una cierta inversión.

## 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Auditoría administrativa**

Revisión parcial o total de las actividades que desarrolla una organización,

- **Costo de fondeo**

La Tasa de Fondeo, es un porcentaje establecido para obtener fondos que los bancos se prestan entre ellos, es decir, representan una tasa de referencia. Debe ser cada vez menor. Si un banco no posee depósitos y/o reservas para hacer frente a nuevos créditos u obligaciones, es preciso que pida prestado a un banco. Allí, se aplica la tasa de fondeo



- **Hallazgos**  
Conjunto de hechos que se encuentran en una auditoria y que difieren de los planificado o establecido.
- **Margen financiero bruto**  
Muestra el margen obtenido en la labor de intermediación financiera, que es propia del objeto social de la empresa, mediante la realización de operaciones activas y pasivas. Cuanto mayor sea el índice, tanto más lo será el margen bruto obtenido por cada sol de ingreso financiero.
- **Margen financiero neto**  
Muestra el margen obtenido en la labor de intermediación financiera, es decir, en aquella que en estricto sentido tiene que ver con el objeto social, mediante la realización de operaciones activas y pasivas, descontando la provisión para cuentas de cobranza dudosa.
- **Margen operacional neto**  
Es el porcentaje que queda de los ingresos **operacionales** una vez se ha descontado el costo de venta (gastos administrativos, depreciación, amortización, etc.)
- **Margen neto**  
La herramienta del **margen neto** ofrece una imagen de cuán bien está cubriendo la institución sus costos de fondos y gastos operativos con sus ganancias en concepto de sus activos. Margen neto se define como: todas las fuentes de ingresos menos el costo de los fondos y gastos operativos.
- **Rentabilidad de Ingresos No Operativos/Utilidad Neta**  
Es la relación entre la utilidad neta y las ventas que son propias del giro del negocio (ingresos no operacionales). Este índice mide el rendimiento de ingresos no operacionales en relación a la utilidad neta
- **Rendimiento sobre préstamos**  
Dada una cantidad de dinero y un plazo o término para su depósito o devolución, el tipo de interés indicará qué porcentaje de ese dinero se obtendría como beneficio, o en el caso de un crédito o un préstamo, qué porcentaje de ese dinero habría que pagar.

- **Rendimiento sobre inversiones**

Llamado también ROI. Es el rendimiento sobre una inversión, es decir, la relación que existe entre la utilidad neta o la ganancia obtenida, y la inversión.

- **Rendimiento sobre Activos de Intermediación**

Llamado también ROA. Este indicador financiero de rentabilidad permite analizar y comparar la utilidad obtenida en relación a la inversión realizada. El indicador permite también conocer el porcentaje por cada peso de ventas cuánto beneficio genera a la empresa.

- **ROAA Anual**

El retorno de los activos promedio (ROAA) es un indicador utilizado para evaluar la rentabilidad de los activos de una empresa, y es el más utilizado por los bancos y otras instituciones financieras como un medio para medir el desempeño financiero. El ROAA se calcula tomando los ingresos netos y dividiéndolos entre los activos totales promedio.

- **ROAE Anual**

El rendimiento del capital medio (ROAE) se refiere al rendimiento de una empresa durante un año financiero. Esta relación es una versión ajustada de la rentabilidad del capital que mide la rentabilidad de una empresa. Por lo tanto, el retorno sobre el patrimonio promedio implica que el denominador se compute como la suma del valor del patrimonio al comienzo y el cierre de un año, dividido por dos.

- **Spread Financiero**

Spread es la diferencia entre el precio de compra y el de venta de un activo financiero. Es una especie de margen que se utiliza para medir la liquidez del mercado. Generalmente márgenes más estrechos representan un nivel de liquidez más alto.

## CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 3.1. Análisis de tablas y figuras

#### 3.1.1. Encuesta a los trabajadores del área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca

- A. Sobre la auditoria administrativa al área de créditos sobre los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca.

**Tabla 1:**

*¿Se aplica el proceso administrativo en la gestión del área de créditos?*

	Frecuencia	%
Si	1	17
No	4	67
Desconozco	1	17
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

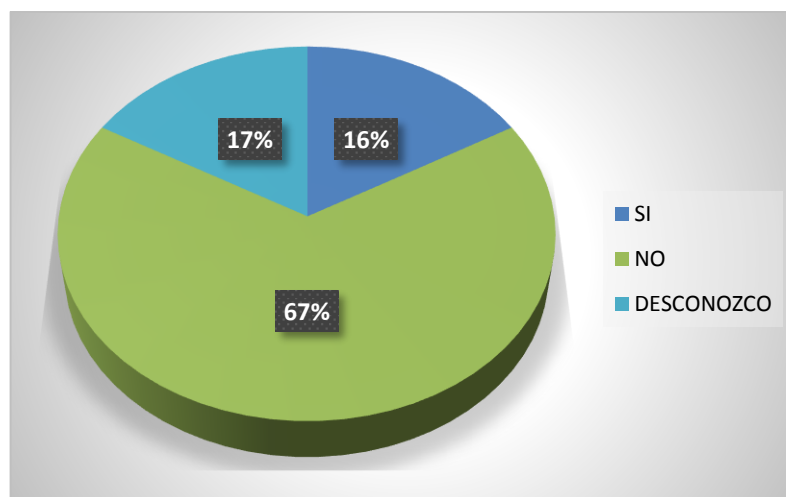


Figura 1. ¿Se aplica el proceso administrativo en la gestión del área de créditos de Ripley?

Fuente: Tabla 1

### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta que si usan el proceso administrativo en el desarrollo de sus actividades; el 67% indicó que no, mientras que un 17% respondió que desconoce. Esta situación del área de créditos de la Financiera Ripley denota que se aplica una administración empírica, lo cual no es nada favorable en los momentos actuales de aguda competencia porque no permite ser más competitivo en el mercado cajamarquino.

**Tabla 2:**

*¿Con que tipo de planes cuenta el área de créditos?*

	Frecuencia	%
Plan estratégico	2	33
Plan operativo	4	67
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

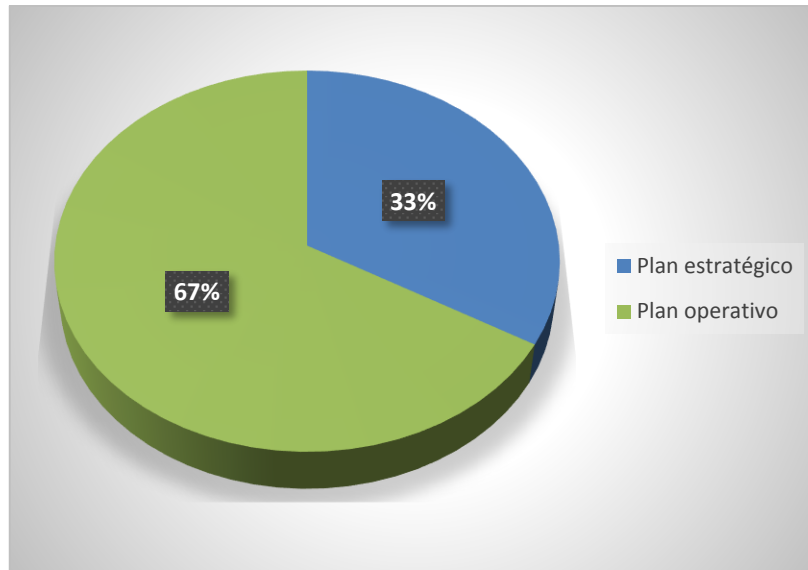


Figura 2. ¿Con que tipo de planes cuenta el área de créditos  
Fuente: Tabla 2

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de qué tipo de planes se utilizan; el 67% indicó que se emplea el plan operativo, mientras que un 33% respondió que se emplea el plan estratégico. Esta situación del área de créditos de la Financiera Ripley denota una falencia administrativa, lo cual no es nada favorable porque no permite ser más competitivo en el mercado cajamarquino.

#### **Tabla 3:**

*¿Estos planes se han comunicado y se utilizan en la gestión del área de créditos?*

	Frecuencia	%
Si	3	50
No	2	33
Desconozco	1	17
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

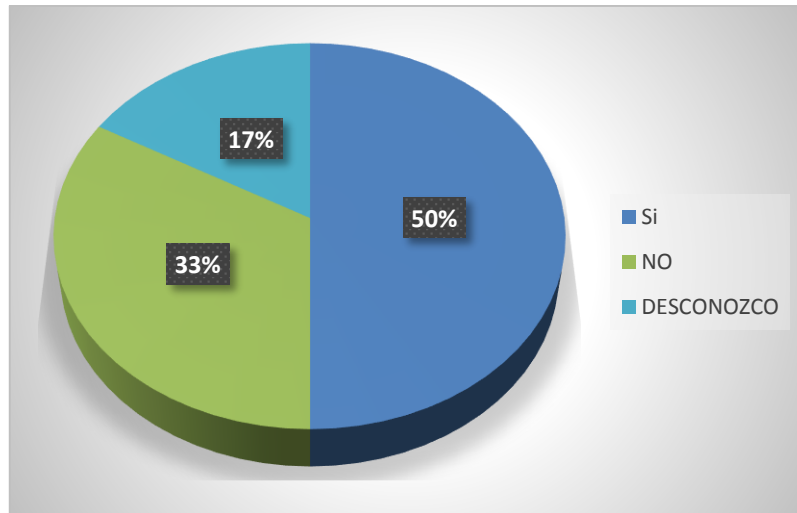


Figura 3. ¿Estos planes se han comunicado y se utilizan en la gestión del área de créditos?

Fuente: Tabla 3

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de qué se han comunicado y utilizan los planes; el 50% indicó que si, mientras que un 33% respondió que no. Esta situación del área de créditos de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa, lo cual no es nada favorable porque no permite conocer el horizonte a largo plazo a conseguir y seguramente ocasiona desconcierto y confusión en el quehacer diario.

**Tabla 4:**

*¿Cuál de los siguientes instrumentos de gestión tiene el área de créditos?*

	Frecuencia	%
Organigrama	1	17
MOF	2	33
MAPRO	2	33
RIT	1	17
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

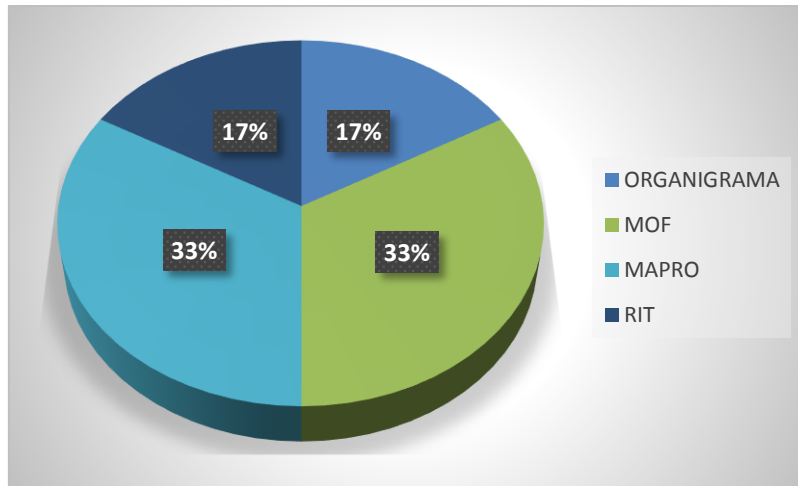


Figura 4. ¿Cuál de los siguientes instrumentos de gestión tiene el área de créditos?

Fuente: Tabla 4

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de qué instrumentos organizativos se utilizan en la gestión del área de créditos; el 33% indicó que se utiliza el MOF, mientras que un 33% respondió que se emplea el MAPRO. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa, lo cual no es nada favorable porque no permite saber cuáles son las responsabilidades, así como la forma como debe realizarse el trabajo y seguramente ocasiona desconcierto y confusión en el quehacer diario.

**Tabla 5:**

*¿Cuál de las siguientes técnicas se aplica en la gestión del área de créditos?*

	Frecuencia	%
Liderazgo	0	0
Outsourcing	2	33
Benchmarking	4	67
Empowerment	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas aplicadas.

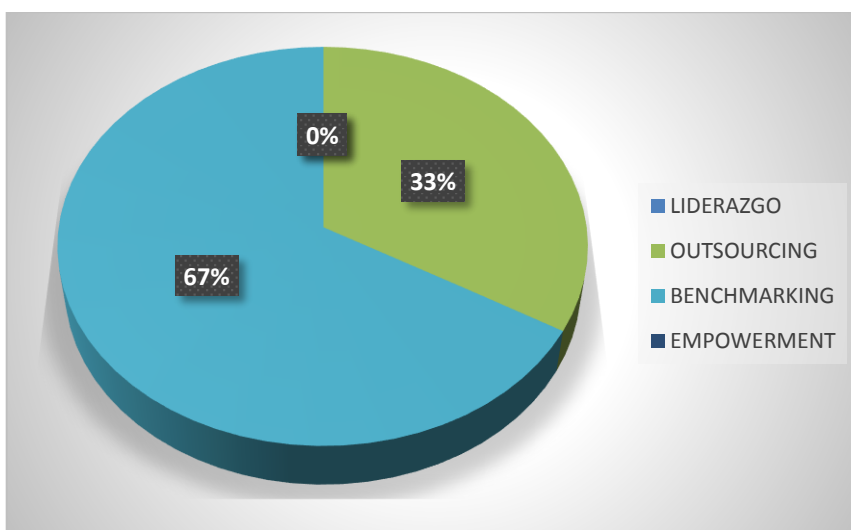


Figura 5. ¿Cuál de las siguientes técnicas se aplica en la gestión del área de créditos?  
Fuente: Tabla 5

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de qué técnicas se utilizan en la gestión del área de créditos; el 67% indicó que el benchmarking, mientras que un 33% respondió que es el outsourcing. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa, lo cual no permite aplicar una gestión moderna que traiga consigo mejor desempeño individual, Grupal y organizacional.

#### **Tabla 6:**

*¿Cuál de los siguientes tipos de comunicación se usa en la gestión del área de créditos?*

	Frecuencia	%
Verbal	4	67
Escrita	2	33
Ninguna	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.



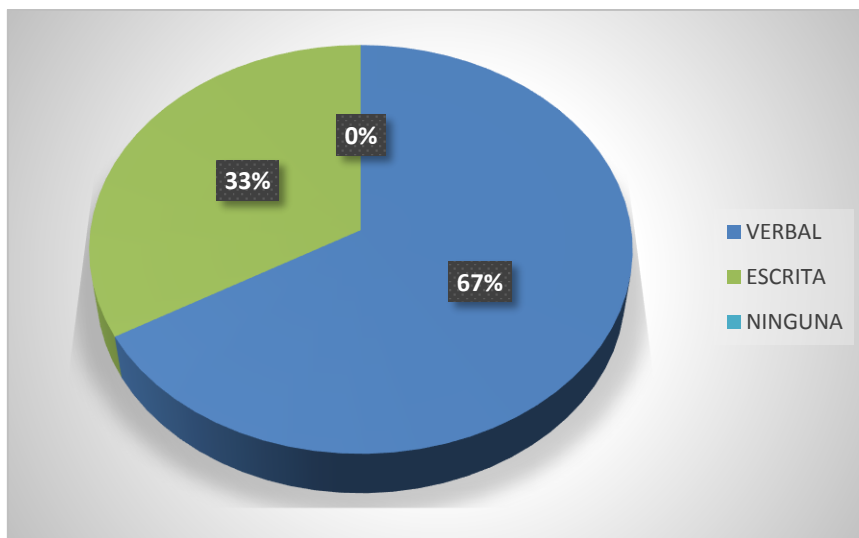


Figura 6. ¿Cuál de los siguientes tipos de comunicación se usa en la gestión del área de créditos?

Fuente: Tabla 6

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de qué tipo de comunicación se utiliza en el área de créditos; el 33% indicó que es la comunicación verbal, mientras que un 33% respondió que es la comunicación escrita. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa, lo cual seguramente traerá consigo una comunicación inadecuada, y seguramente ocasionará desconcierto y confusión en el quehacer diario.

**Tabla 7:**

*¿Cuál de los siguientes elementos motivadores se aplican en la gestión del área de créditos?*

	Frecuencia	%
Económicos	5	83
No económicos	1	17
Ambas	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

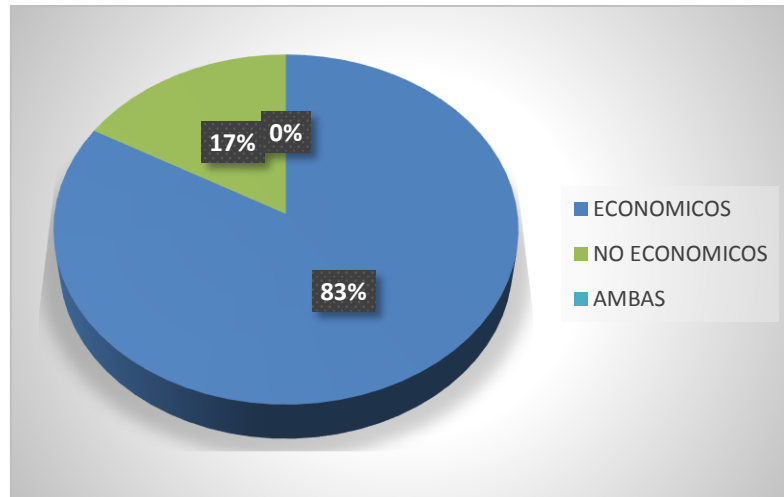


Figura 7. ¿Cuál de los siguientes elementos motivadores se aplican en la gestión del área de créditos?  
Fuente: Tabla 7

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de qué tipo de elementos motivadores se utiliza en el área de créditos; el 83% indicó que son los elementos motivadores económicos, mientras que un 17% respondió que son los elementos motivacionales no económicos. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa de parte de los funcionarios, lo cual seguramente traerá consigo desmotivación e insatisfacción laboral, porque no todo es dinero.

**Tabla 8:**

*¿Cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo en el área de créditos?*

	Frecuencia	%
Si	2	33
No	3	50
Medianamente	1	17
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

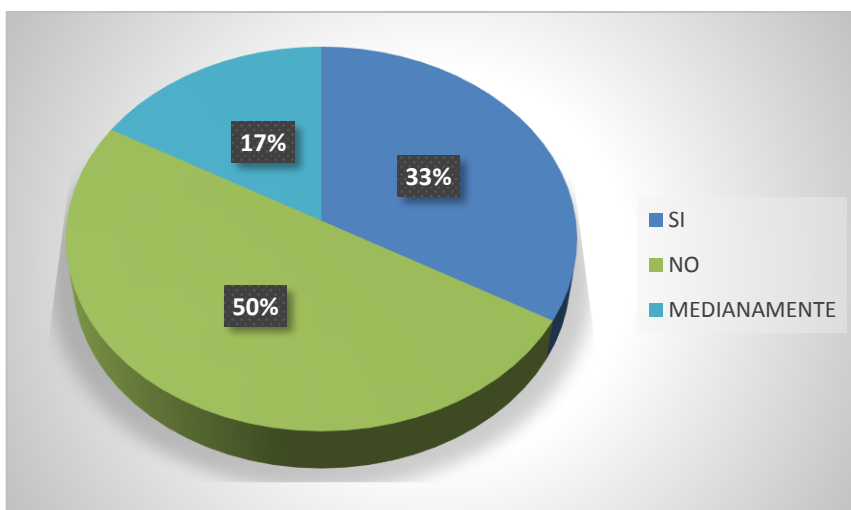


Figura 8. ¿Cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo en el área de créditos?

Fuente: Tabla 8

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de qué si se cuenta con los elementos necesarios para trabajar en el área de créditos; el 50% indicó que no, mientras que un 33% respondió que si. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa de parte de los funcionarios, lo cual seguramente traerá consigo desmotivación e insatisfacción laboral por la dificultad para cumplir con sus obligaciones.

#### **Tabla 9:**

*¿Se cuenta con el personal suficiente para desarrollar las actividades del área de créditos?*

	Frecuencia	%
Si	2	33
No	3	50
Medianamente	1	17
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

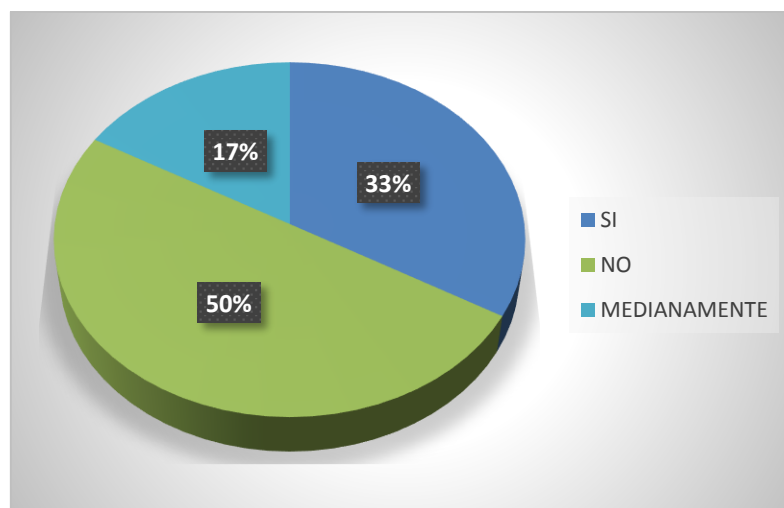


Figura 9. ¿Se cuenta con el personal suficiente para desarrollar las actividades del área de créditos?  
Fuente: Tabla 9

### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de qué si se cuenta con el personal suficiente para trabajar en el área de créditos; el 50% indicó que no, mientras que un 33% respondió que sí. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa de parte de los funcionarios, lo cual seguramente traerá consigo dificultades para cumplir con sus obligaciones cotidianas

### **Tabla 10:**

*¿Cuenta con las capacidades para desarrollar su trabajo de otorgar créditos en la Financiera Ripley de Cajamarca?*

	Frecuencia	%
Si	3	50
No	0	0
Medianamente	3	50
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

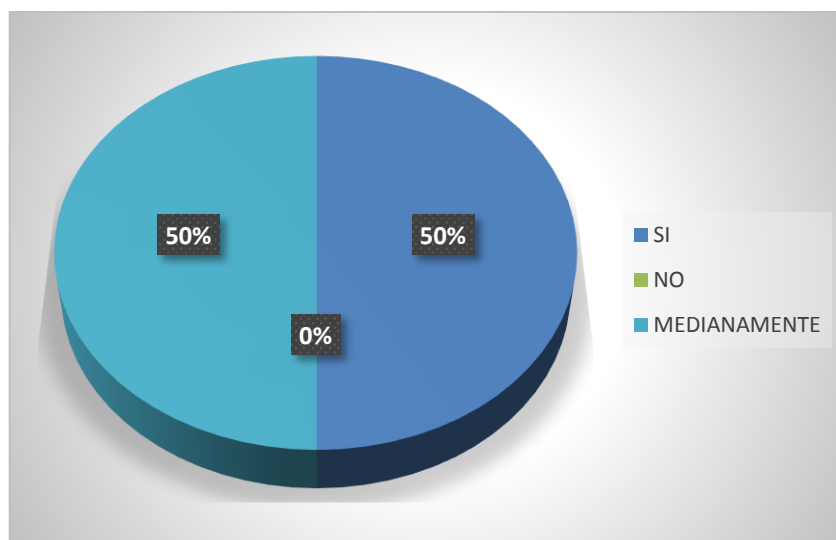


Figura 10. ¿Cuenta con las capacidades para desarrollar las actividades del área de créditos?

Fuente: Tabla 10

### Análisis e interpretación:

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de qué si se cuenta con las capacidades para trabajar en el área de créditos; el 50% indicó que sí, mientras que un 33% respondió que no. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa de parte de los funcionarios, lo cual seguramente traerá consigo dificultades para cumplir con sus obligaciones cotidianas y debe corregirse mediante un plan de capacitación.

**Tabla 11:**

*¿Cómo califica las relaciones humanas del personal del área de créditos?*

	Frecuencia	%
Buena	2	33
Mala	1	17
Regular	3	50
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

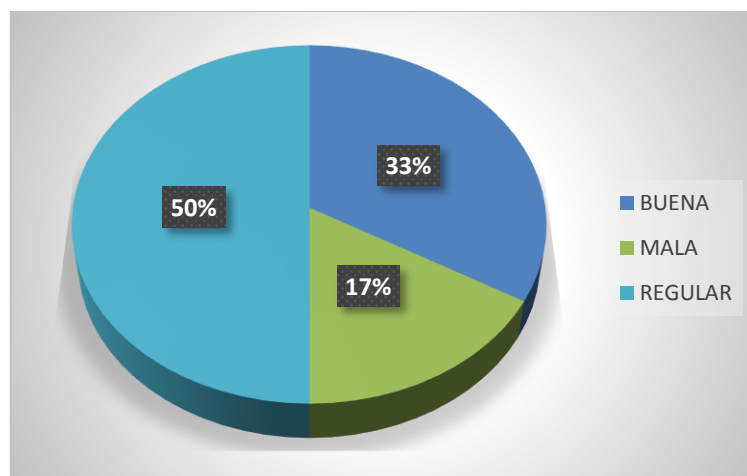


Figura 11. ¿Cómo califica las relaciones humanas del personal del área de créditos?  
Fuente: Tabla 11

### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de cómo califica las relaciones humanas en el área de créditos; el 50% indicó que es regular, mientras que un 17% respondió que es mala. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa de parte de los funcionarios, lo cual seguramente traerá consigo dificultades desmotivación e insatisfacción laboral con el consecuente bajo desempeño y compromiso.

**Tabla 12:**

*El trato de los funcionarios del área de créditos, es:*

	Frecuencia	%
Desagradable	2	33
Cordial	2	33
Respetuosa	2	33
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

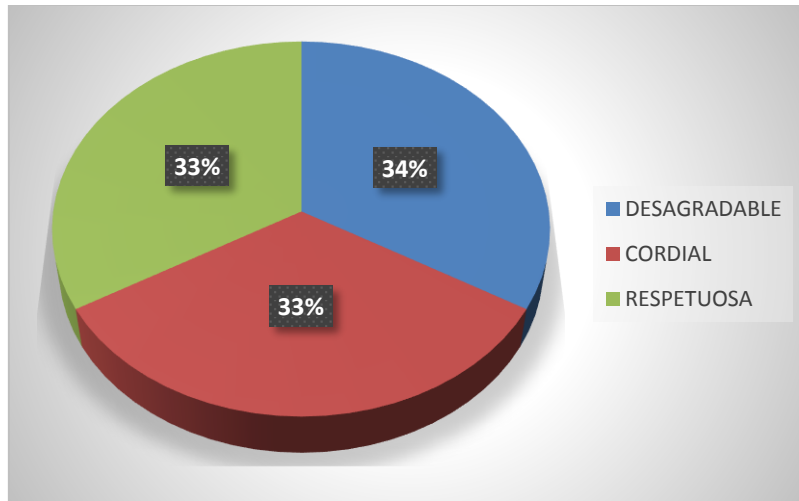


Figura 12. El trato de los funcionarios del área de créditos, es:  
Fuente: Tabla 12

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de cómo califica el trato de los funcionarios del área de créditos; el 34% indicó que es desagradable, mientras que un 33% respondió que es respetuosa y un 33% que es cordial. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa de parte de los funcionarios, lo cual seguramente traerá consigo dificultades desmotivación e insatisfacción laboral con el consecuente bajo desempeño y compromiso.

**Tabla 13:**

*¿Qué tipos de control se usan en el área de créditos?*

	Frecuencia	%
Previo	0	0
Concurrente	2	33
Posterior	4	67
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

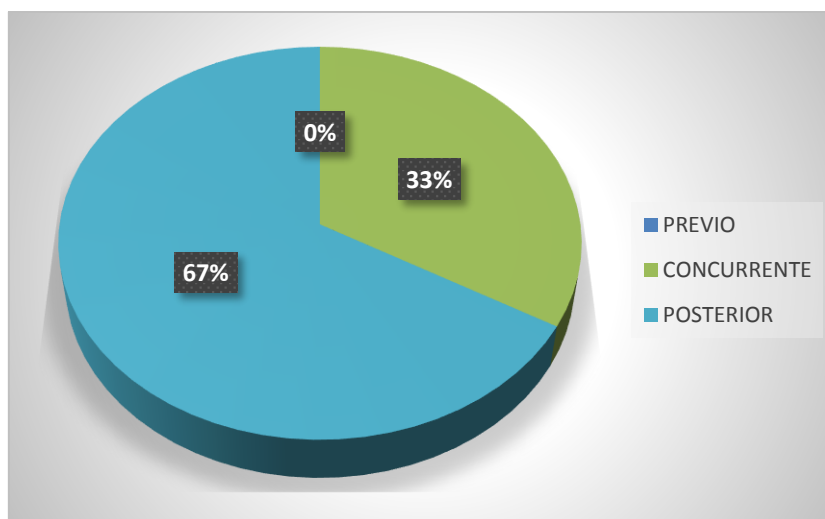


Figura 13. ¿Qué tipo de control se usan en el área de créditos  
Fuente: Tabla 13

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de qué tipo de control se emplea en el área de créditos; el 67% indicó que es el control previo, mientras que el 33% respondió que es el control concurrente. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa de parte de los funcionarios, lo cual seguramente traerá consigo dificultades en cuanto a la oportunidad para establecer medidas correctivas porque el control posterior se hace generalmente al final del periodo económico cuando ya no se puede hacer nada para enmendar errores.

**Tabla 14:**

*¿Cómo se hacen las actividades de control?*

	Frecuencia	%
Por observación	2	33
Revisión documental	4	67
Ambas	0	0
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.



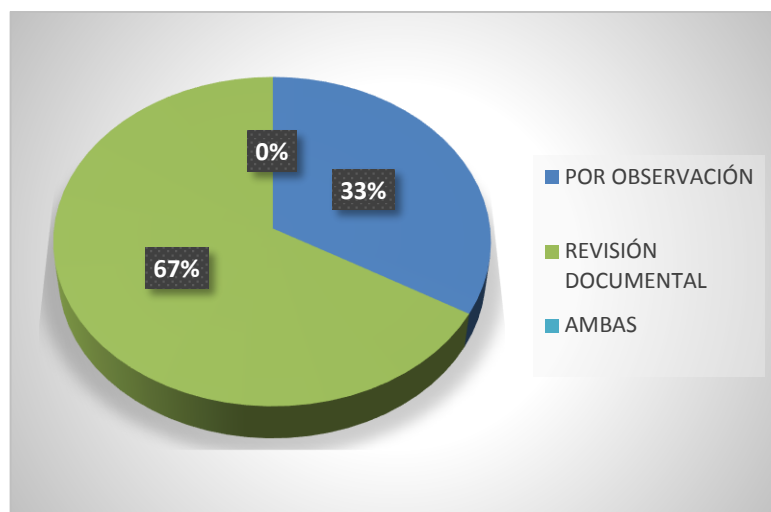


Figura 14: ¿Cómo se hacen las actividades de control?  
Fuente: Tabla 14

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de cómo se hacen las actividades de control en el área de créditos; el 67% indicó que es la revisión documental, mientras que el 33% respondió que es por observación. Esta situación de la Financiera Ripley denota también una falencia administrativa de parte de los funcionarios, lo cual seguramente traerá consigo dificultades para establecer medidas correctivas, lo ideal es que se empleen ambas.

**Tabla 15**

*¿Cree Ud. que una auditoría administrativa del área de créditos mejoraría la rentabilidad de los créditos por Convenio de la Financiera Ripley?*

	Frecuencia	%
Si	4	67
No	0	0
Tal vez	2	33
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

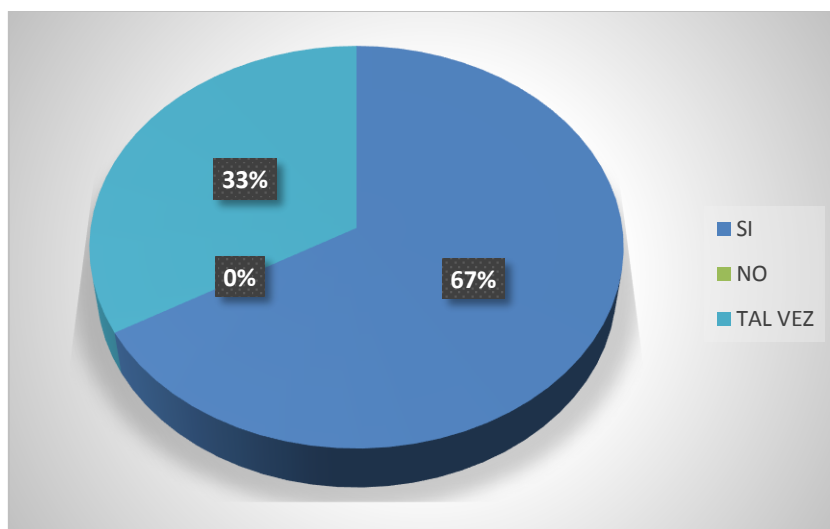


Figura 15. ¿Cree Ud. que una auditoría administrativa del área de créditos mejoraría la rentabilidad de los réditos por Convenio de la Financiera Ripley?

Fuente: Tabla 15

#### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de que si cree Ud. que una auditoría administrativa del área de créditos mejoraría la rentabilidad de los créditos por Convenio de la Financiera Ripley; el 67% indicó que sí, mientras que el 33% respondió que tal vez. Esta situación de la Financiera Ripley denota una evidente resistencia a la aplicación de una auditoría administrativa porque se piensa que coactiva, lo cual está lejos de la realidad.

#### **Tabla 16:**

*¿Ud. vería bien que se lleve a cabo una auditoría administrativa del área de créditos en los créditos por Convenio de la Financiera Ripley?*

	Frecuencia	%
Si	4	67
No	0	0
Desconozco	2	33
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

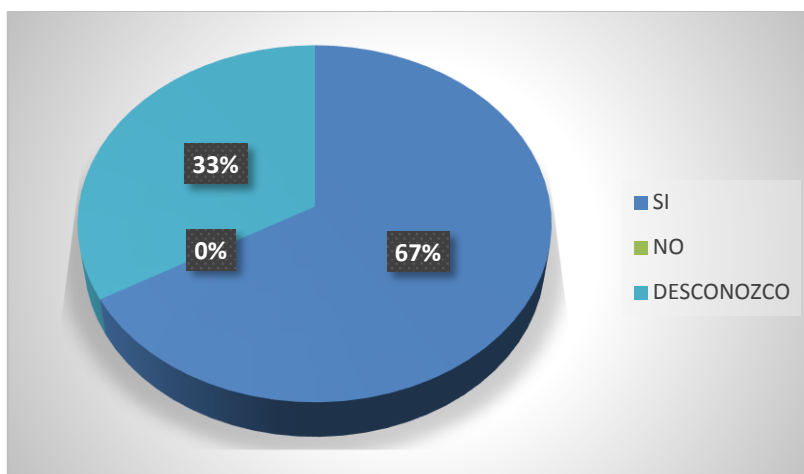


Figura 16- ¿Ud. vería bien que se lleve a cabo una auditoría administrativa del área de créditos en los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca?  
Fuente: Tabla 16

### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de que si estaría de acuerdo que se aplique una auditoría administrativa del área de créditos de la Financiera Ripley en su producto créditos por Convenio; el 67% indicó que sí, mientras que el 33% respondió que desconoce. Esta situación de la Financiera Ripley denota un evidente desconocimiento de lo que es una auditoría administrativa y de sus beneficios.

### **B. Rentabilidad de los créditos por Convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca**

**Tabla 17:**

*¿Cómo califica el margen financiero bruto?*

Respuestas	Frecuencia	%
Bueno	2	33
Malo	1	17
Regular	3	50
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

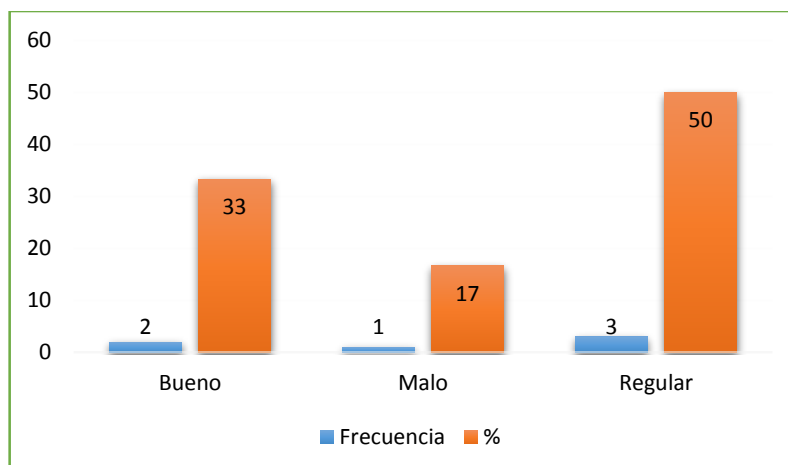


Figura 17: ¿Cómo califica el margen financiero bruto?  
Fuente: Tabla 17

### Análisis e interpretación:

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de cómo califica el Margen Financiero Bruto de los créditos por Convenio del área de créditos de la Financiera Ripley; el 50% indicó que es regular, mientras que un 33% respondió que es bueno. Esta situación de la Financiera Ripley denota un desconocimiento de los fundamentos financieros de los trabajadores del área porque es evidente que hay un decrecimiento del indicador correspondiente entre los años 2016 y 2017.

### Tabla 18:

*¿Cómo califica el margen financiero neto?*

Respuestas	Frecuencia	%
Bueno	2	33
Malo	1	17
Regular	3	50
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

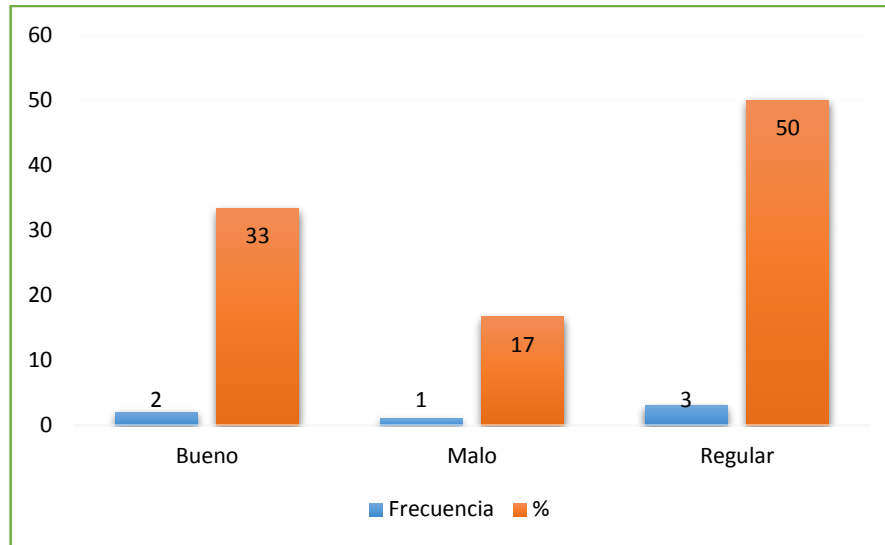


Figura 18: ¿Cómo califica el margen financiero neto?  
Fuente: Tabla 18

### Análisis e interpretación:

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de cómo califica el Margen Financiero Neto de los créditos por Convenio del área de créditos de la Financiera Ripley; también el 50% indicó que es regular, mientras que un 33% respondió que es bueno. Esta situación de la Financiera Ripley igualmente denota un desconocimiento de los fundamentos financieros de los trabajadores del área porque es evidente que hay un decrecimiento del indicador correspondiente entre los años 2016 y 2017.

**Tabla 19:**

*¿Cómo califica el margen operacional?*

Respuestas	Frecuencia	%
Bueno	2	33
Malo	1	17
Regular	3	50
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

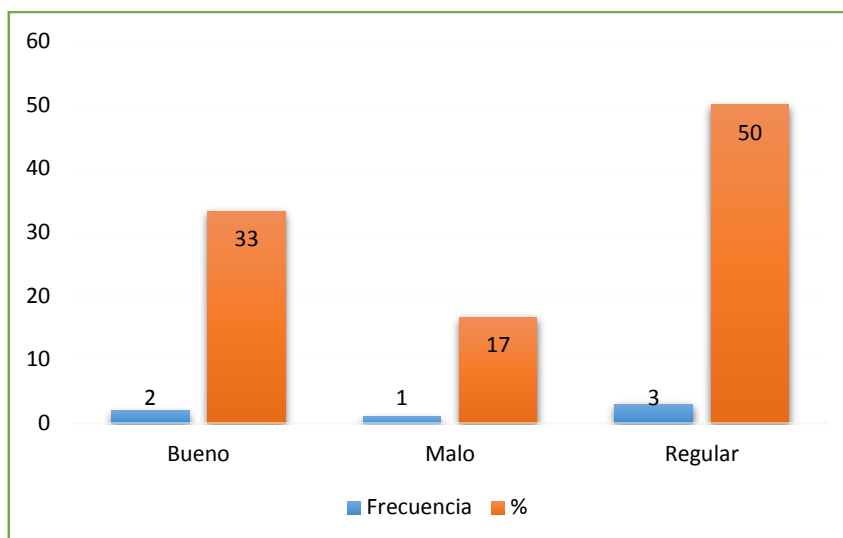


Figura 19: ¿Cómo califica el margen operacional?  
Fuente: Tabla 19

### **Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de cómo califica el Margen Operacional de los créditos por Convenio del área de créditos de la Financiera Ripley; también el 50% indicó que es regular, mientras que un 33% respondió que es bueno. Esta situación de la Financiera Ripley igualmente denota un desconocimiento de los fundamentos financieros de los trabajadores del área porque es evidente que hay un decrecimiento del indicador correspondiente entre los años 2016 y 2017.

**Tabla 20:**

*¿Cómo califica el margen neto?*

Respuestas	Frecuencia	%
Bueno	2	33
Malo	1	17
Regular	3	50
Total	6	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

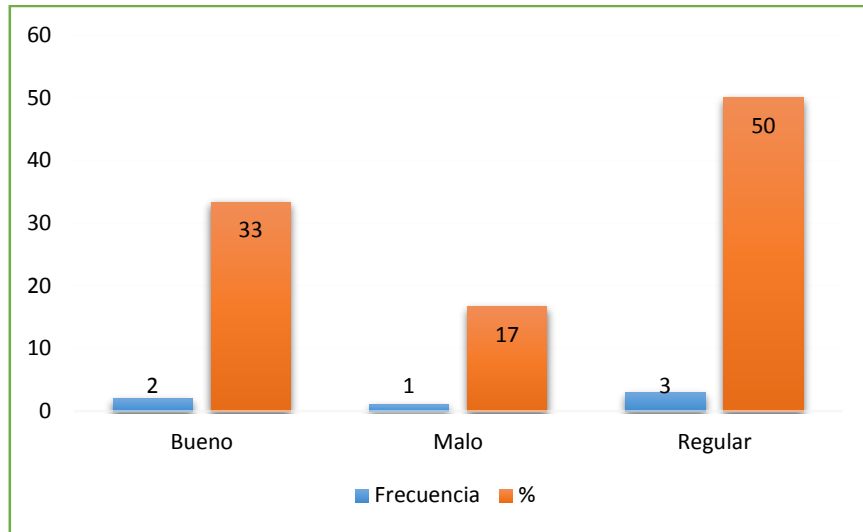


Figura 20: ¿Cómo califica el margen neto?  
Fuente: Tabla 20

**Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados, ante la pregunta de cómo califica el Margen Neto de los créditos por Convenio del área de créditos de la Financiera Ripley; también el 50% indicó que es regular, mientras que un 33% respondió que es bueno. Esta situación de la Financiera Ripley igualmente denota un desconocimiento de los fundamentos financieros de los trabajadores del área porque es evidente que hay un decrecimiento del indicador correspondiente entre los años 2016 y 2017.

#### 4.1.2. Análisis documental a los estados financieros

**Tabla 21:**  
*Balance General al 31-12-17*

<b>Financiera Ripley de Cajamarca</b>					
<b>Balance General</b>					
	<b>2016</b>	<b>2017</b>		<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Activo</b>			<b>Pasivo</b>		
<b>Caja y Bancos</b>	258070	86023	Obligaciones con el público	3843688	3845084
<b>Depósitos BCRP</b>	577894	457493	Fondos Interbancarios	37480	20002
<b>Depósitos Bancos del País y del Exterior</b>	13629	34954	Depósitos de empresas del sistema financiero	151349	92558
<b>Fondos Sujetos a Restricción Disponible</b>	0	203977	Adeudos y obligaciones financieras	743359	684999
<b>Fondos Interbancarios</b>	101,466	96560	Valores, Títulos y obligaciones	391243	319838
<b>Inventario disponible para la venta</b>	535185	784306	Otros pasivos	145675	155727
<b>Cartera de créditos neto</b>	4210017	3818108	<b>Pasivos</b>	<b>5312794</b>	<b>5118208</b>
<b>Inmuebles maquinaria y equipo</b>	126293	108146	<b>Patrimonio neto</b>		
<b>Otros activos netos</b>	107930	72318	Capital social	449650	481338
<b>Impuesto a la Renta diferido</b>	38732	46144	Capital adicional	96250	96250
<b>Realizable y no corriente</b>	<b>5,119,623</b>	<b>4,925,582</b>	Reserva legal	72973	76494
			Reserva facultativa	2681	2681
			Resultados no realizados	-341	628
			Resultados acumulados	35209	-67570
			<b>Total Patrimonio</b>	<b>656,422</b>	<b>589,821</b>
<b>Total Activo</b>	<b>5,969,216</b>	<b>5,708,029</b>	<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>5,969,216</b>	<b>5,708,029</b>

Fuente: Revisión documental: Memoria anual de Ripley

#### **Análisis e interpretación:**

El Balance general que refleja la situación financiera de Ripley, demuestra también en sus resultados finales, una baja de 261,187 soles entre el año 2016 y el año 2017. Esta situación debe revertirse con las estrategias adecuadas.



**Tabla 22:**  
*Estado de Ganancias y Pérdidas al 31-12-17*

Financiera Ripley de Cajamarca		
	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Ingresos por intereses	1034695	911949
		-
Gastos por intereses	-215565	208663
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>819130</b>	<b>703286</b>
Provisión para créditos de cobranza dudosa neta	-312882	310915
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>506248</b>	<b>392371</b>
Ingresos por servicios financieros	52218	42766
Gastos por servicios financieros	-13215	-14316
<b>Margen Neto de ingresos y gastos por servicios financieros</b>	<b>545251</b>	<b>420821</b>
Resultado por operaciones financieras	7039	10484
		-
Gastos administrativos	-481438	427316
Depreciación	-18421	-17789
Amortización	-7281	-30893
<b>Margen Operacional Neto</b>	<b>45150</b>	<b>-44693</b>
Provisión para contingencias	-4374	-25563
<b>Utilidad/pérdida de operación</b>	<b>40776</b>	<b>-70256</b>
Otros gastos/ingresos netos	11685	-4726
<b>Utilidad/pérdida antes de Impuesto a la Renta</b>	<b>52461</b>	<b>-74982</b>
Impuesto a la Renta	-17252	7412
<b>utilidad/ Pérdida neta</b>	<b>35209</b>	<b>-67570</b>

Fuente: Revisión documental: Memoria anual de Ripley.

### Análisis e interpretación:

El Estado de Ganancias y Pérdidas, demuestra en sus resultados finales, la situación complicada de la Financiera en cuanto a los créditos por Convenio que es su principal producto financiero y que los tiene en ejecución con la Dirección Regional de Salud, Hospital Regional de Salud, UGEL Cajamarca, UGEL Cajabamba y Universidad Nacional de Cajamarca con un monto aproximado de colocaciones de 17'854,624.00 soles en el año 2017.

**Tabla 23:**

*Cálculo de indicadores de rentabilidad en base al Estado de Ganancias y Pérdidas*

Indicadores financieros de rentabilidad de Financiera Ripley de Cajamarca	Indicadores	2016	2017	Fórmula
	Margen Financiero Bruto	819130	703286	MFB
		1034695	911949	Ingresos
		<b>79.2</b>	<b>77.1</b>	<b>Indicador</b>
	Margen Financiero Neto	506248	392371	MFN
		1034695	911949	Ingresos
		<b>48.9</b>	<b>43.0</b>	<b>Indicador</b>
	Margen Operacional	45150	44693	MO
		1034695	911949	Ingresos
		<b>4.4</b>	<b>4.9</b>	<b>Indicador</b>
Margen Neto	35209	-67570	MN	
	1034695	911949	Ingresos	
	<b>3.4</b>	<b>-7.4</b>	<b>Indicador</b>	

Fuente: Revisión documental: EEFF de Ripley

**Tabla 24:**  
*Indicadores financieros de rentabilidad de Financiera Ripley de Cajamarca*

Indicadores de rentabilidad	2016	2017	Variación %
Margen financiero bruto	79.2	77.1	-2.6
Margen financiero neto	48.9	43.0	-12.1
Margen operacional	4.4	4.9	12.4
Margen neto	3.4	-7.4	-317.9

Fuente: Tabla 23

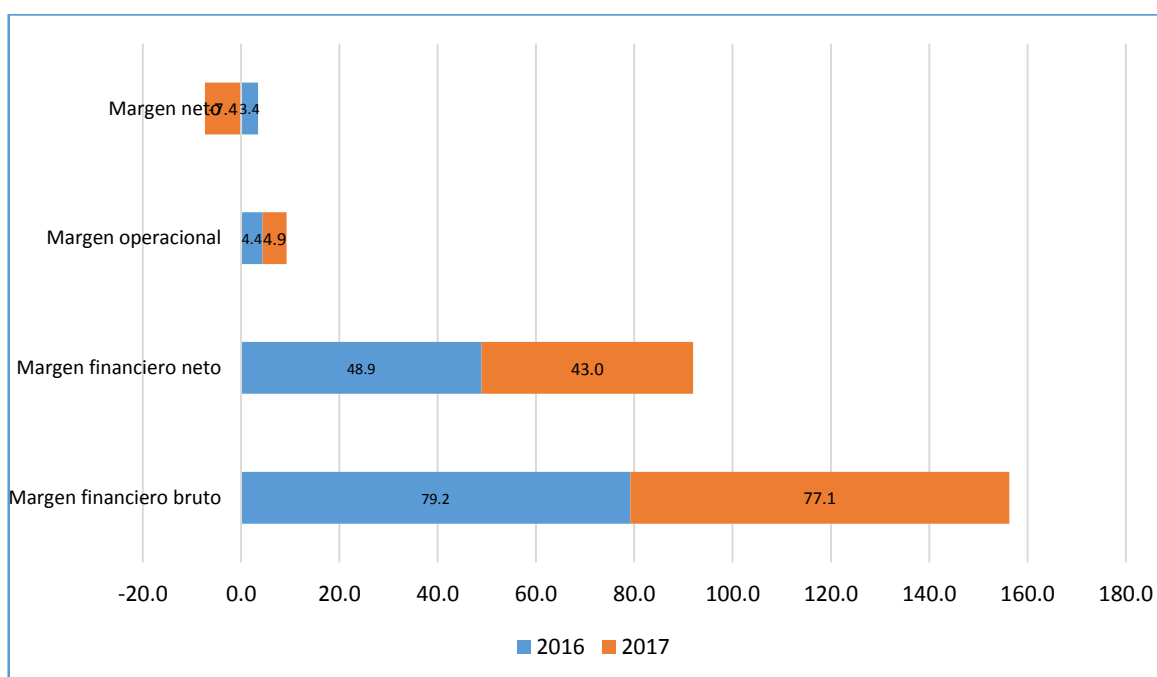


Figura 21. Indicadores de rentabilidad Ripley Cajamarca  
Fuente: Tabla 24

**Análisis e interpretación:**

Como se puede apreciar en la tabla 23 y en la figura 24, existe un decrecimiento en cuanto a los indicadores de la financiera Ripley en cuanto a sus créditos por convenio, que justamente la auditoria administrativa de esta investigación logró identificar en cuanto a las opiniones vertidas por los trabajadores del are de créditos como en la revisión documental a los

estados financieros que corroboran esta situación que debe dar lugar a establecer estrategias para mejorar la situación.

### **3.2. Discusión de resultados**

En cuanto a la contrastación de la hipótesis, se puede afirmar que, la Auditoría administrativa del área de créditos tendrá efectos positivos en la mejora de la rentabilidad de los créditos por Convenio de la financiera Ripley de Cajamarca, debido a que permite identificar las acciones que se están desarrollando en forma errónea y en base a ello diseñar un conjunto de estrategias tendientes a mejorar los indicadores financieros de rentabilidad que están decreciendo.

Los resultados también se contrastan con lo que el marco teórico existente describe. Por un lado, lo que la investigación realizada concluyó y por otro lado lo que los antecedentes de la investigación concluyen, por ejemplo:

Hernández y Domingo, (2007). La Auditoría de Gestión en el Área de Recursos Humanos de EsSalud. (Tesis de licenciatura). Universidad San Martín de Porres, concluye que, el adecuado planeamiento de la auditoría de gestión, sin ninguna duda, facilita la determinación de la efectividad, eficiencia y economía del Área de Recursos Humanos de EsSalud, la preparación de programas de auditoría, la aplicación de técnicas, pruebas y obtención de evidencias de auditoría permiten la elaboración de hallazgos de auditoría, observaciones, conclusiones y recomendaciones del Área de Recursos Humanos, las medidas correctivas para optimizar la gestión de los recursos humanos, sólo se puede llevar a cabo si se analiza e interpreta correctamente el contenido de los informes de la auditoría de gestión, la supervisión o monitoreo llevadas a cabo en forma

permanente y/o puntual asegura el seguimiento de las medidas correctivas adoptadas por el Área de Recursos Humanos, hasta obtener la eficiencia y eficacia del Área y que mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión, es posible realizar ajustes, si fuera el caso, a los planes y programas del Área de Recursos Humanos para su gerenciamiento óptimo.

## CONCLUSIONES

La investigación tuvo como propósito determinar los efectos de la auditoría administrativa del área de créditos en la rentabilidad de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017, lo cual dio como resultado que la aplicación de una auditoría administrativa que si bien es cierto no está aceptada en forma absoluta, sin embargo traerá grandes beneficios para la mejora de la rentabilidad de los créditos por Convenio del área de Créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, ya que permitirá establecer las medidas correctivas pertinentes, porque los indicadores financieros demuestran un decrecimiento en los años observados, (**tabla 24**).

OG: Los resultados que manifiestan las percepciones de los trabajadores del área de créditos se contrastan con la revisión documental llevada a cabo al Balance General y al estado de ganancias y Pérdidas, que demuestran que los indicadores de rentabilidad están decreciendo lo cual va en perjuicio de la Financiera Ripley. Esta situación se puede revertir con el uso adecuado de los hallazgos de la auditoría administrativa que conllevaran a la implementación de estrategias adecuadas para revertir la situación.

OE 1: En cuanto al análisis de la situación actual de la auditoría administrativa del área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017, los resultados son: que los planes no se comunican y se utilizan íntegramente en el área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, que se utiliza el benchmarking en forma mínima en el área de créditos que solo se utiliza la comunicación verbal en el área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, que se prioriza los elementos motivacionales económicos en el área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, que no se cuenta con los elementos necesarios para desarrollar su trabajo en el área de créditos, que las relaciones humanas en el área de créditos son regulares, y que se prioriza el

control posterior en el área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, lo cual no es lo más correcto en la actualidad.

OE2: En cuanto al análisis de la situación actual de la rentabilidad de los créditos por Convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017, los resultados indican que el margen financiero bruto, el margen financiero y el margen neto del área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, son de calificativo regular y que el indicador del margen financiero bruto ha decrecido en un 2.6%, el margen financiero neto en un 12.1%, el margen neto en un 317.9% lo cual es sumamente preocupante.

## RECOMENDACIONES

- A los funcionarios de la Financiera Ripley se les recomienda elaborar e implementar un plan de estrategias financieras modernas relacionadas con los hallazgos de la auditoría administrativa a cargo de profesional experto en esta temática, para mejorar el desarrollo de las actividades en el área de créditos de la Financiera Ripley.
- Preparar un programa de capacitación para los ejecutivos de la Financiera Ripley de Cajamarca en temas administrativos, como: proceso administrativo, recursos humanos. Procesos de trabajo, auditoría administrativa, etc., para que implemente una gerencia moderna acordes con estos tiempos en donde todas las organizaciones se enfrentan cada día a una aguda y cada vez más agresiva competencia.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Flores. (2009). *Contabilidad gerencial: Teoría y práctica*. Lima : CECOF ASESORES.
- Hernández, D. (2007). *La Auditoria de Gestión en el Área de Recursos Humanos de Essalud*. (Tesis de licenciatura). Universidad San Martín de Porres.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México. Mc Graw Hill.
- Rodríguez, B. (2010). *Sinopsis de la Auditoria Administrativa*. México: Trillas.
- Sebastián, G. (2013). *La auditoría de gestión y su incidencia en la optimización de los recursos del Estado en los procesos de adquisición del sector interior*. (tesis de licenciatura). Universidad San Martín
- Villacís, V. (2010). *Aplicación de una auditoría administrativa en la Radio Latacunga de la provincia de Cotopaxi del período, 01 de enero al 31 de diciembre del 2008*. (tesis de licenciatura) Universidad Técnica de Cotopaxi.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Encuesta

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

La presente encuesta está dirigida a los trabajadores del área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, con el fin de examinar la auditoría administrativa.

### **I. EXPLORACIÓN DE PERCEPCIONES SOBRE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

1. ¿Se aplica el proceso administrativo en la gestión del área de créditos?  
Si ( ) No ( ) Desconozco ( )
2. ¿Con que tipo de planes cuenta el área de créditos?  
Plan estratégico ( ) Plan operativo ( )
3. ¿Estos planes se han comunicado y se utilizan en la gestión del área de créditos?  
Si ( ) No ( ) Desconozco ( )
4. ¿Cuál de los siguientes instrumentos de gestión tiene el área de créditos?  
Organigrama ( ) M.O.F. ( ) MAPRO ( ) R.I.T. ( )
5. ¿Cuál de las siguientes técnicas se aplica en la gestión del área de créditos?  
Liderazgo ( ) Outsourcing ( ) Benchmarking ( )  
Empowerment ( )
6. ¿Cuál de los siguientes tipos de comunicación se usa en la gestión del área de créditos?  
Solo Verbal ( ) Solo Escrita ( ) Ninguna ( )
7. ¿Cuál de los siguientes elementos motivadores se aplican en la gestión del área de créditos?  
Económicos ( ) No económicos ( ) Una combinación de ambas ( )
8. ¿Cuenta con los elementos necesarios para realizar su trabajo en el área de créditos?  
Si ( ) No ( ) Medianamente ( )
9. ¿Se cuenta con el personal suficiente para desarrollar las actividades del área de créditos?  
Si ( ) No ( ) Medianamente ( )
10. ¿Cuenta con las capacidades para desarrollar su trabajo de otorgar créditos en la Financiera Ripley de Cajamarca?  
Si ( ) No ( ) Medianamente ( )
11. ¿Cómo califica las relaciones humanas del personal del área de créditos?

- Buenas ( )            Malas ( )            Regular ( )
12. El trato de los funcionarios del área de créditos, es:  
Desagradable ( )            Cordial ( )            Respetuosa ( )
13. ¿Qué tipos de control se usan en el área de créditos?  
Previo ( )            Concurrente ( )            Posterior ( )
14. ¿Cómo se hacen las actividades de control?  
Por observación ( )            Revisión documental ( )  
Ambas ( )
15. ¿Cree Ud. que una auditoria administrativa del área de créditos mejoraría la rentabilidad de los créditos por Convenio de la Financiera Ripley?  
Si ( )            No ( )            Tal vez ( )
16. ¿Ud. vería bien que se lleve a cabo una auditoria administrativa del área de créditos en los créditos por Convenio de la Financiera Ripley?  
Si ( )            No ( )            Desconozco ( )

## Anexo 2. Guía de entrevista

### UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene como objetivo determinar el efecto de la auditoría administrativa del área de créditos en la rentabilidad de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017.

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (X) según su criterio.

RENTABILIDAD	Buena	Regular	Mala
1. ¿Cómo califica el margen financiero bruto?			
2. ¿Cómo califica el margen financiero neto?			
3. ¿Cómo califica el margen operacional?			
4. ¿Cómo califica el margen neto?			

### Anexo 3. Guía de cotejo

#### UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

#### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene como objetivo determinar el efecto de la auditoría administrativa del área de créditos en la rentabilidad de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017.

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (X) según su criterio.

<b>BALANCE GENERAL</b>	<b>Importe</b>
<b>ACTIVOS (miles de soles)</b>	
Caja y Bancos	
Depósitos BCRP	
Depósitos Bancos del País y del Exterior	
Fondos Sujetos a Restricción	
Fondos Interbancarios	
Inventario disponible para la venta	
Cartera de créditos neto	
Inmuebles maquinaria y equipo	
Otros activos netos	
Impuesto a la Renta diferido	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	
<b>PASIVOS (miles de soles)</b>	
Obligaciones con el público	
Fondos Interbancarios	
Depósitos de empresas del sistema financiero	
Adeudos y obligaciones financieras	
Valores, Títulos y obligaciones	
Otros pasivos	
<b>TOTAL PASIVO</b>	
<b>PATRIMONIO NETO (miles de soles)</b>	
Capital social	
Capital adicional	
Reserva legal	
Reserva facultativa	
Resultados no realizados	

Resultados acumulados	
<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS</b>	
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	
<b>(Menos) GASTOS FINANCIEROS</b>	
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	
<b>(Menos) Provisiones por malas deudas</b>	
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	
( + )Ingresos netos por servicios financieros	
<b>( + ) Utilidad por venta de cartera</b>	
<b>( - ) Gastos operativos</b>	
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	
<b>Otros ingresos y gastos</b>	
Provisiones, Depreciación y Amortización	
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	
<b>Impuesto a la Renta</b>	
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>	

#### Anexo 4. Matriz de consistencia metodológica

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población	Muestra	Instrumentos	Procesamiento
<p>Auditoría administrativa del área de créditos y su efecto en la rentabilidad de los créditos por convenio de la financiera Ripley de Cajamarca, 2017</p>	<p><b>General</b> ¿Cuáles son los efectos de la auditoría administrativa del área de créditos en la rentabilidad de los créditos por convenio de la financiera Ripley de Cajamarca, 2017?</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la situación actual de la auditoría administrativa del área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017?</li> <li>• ¿Cuál es la situación actual de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017?</li> </ul>	<p><b>General</b> Determinar los efectos de la auditoría administrativa del área de créditos en la rentabilidad de los créditos por convenio de la financiera Ripley de Cajamarca, 2017</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la situación actual de la auditoría administrativa del área de créditos de la financiera Ripley de Cajamarca, 2017.</li> <li>• Analizar la situación actual de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017.</li> </ul>	<p><b>General</b> La Auditoría administrativa del área de créditos tiene efectos positivos en la mejora de la rentabilidad de los créditos por convenio de la financiera Ripley de Cajamarca.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La situación actual de la auditoría administrativa del área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017, es ineficaz.</li> <li>▪ La situación actual de los créditos por convenio de la Financiera Ripley de Cajamarca, 2017, es deficiente.</li> </ul>	<p><b>Independiente</b></p> <p>Auditoría administrativa</p> <p><b>Dependiente</b></p> <p>Rentabilidad</p>	<p>La población de estudio estará conformada por los 06 trabajadores que laboran en el área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca encargados de los créditos por convenio.</p>	<p>La muestra estará constituida por los 06 trabajadores que laboran en el área de créditos de la Financiera Ripley de Cajamarca encargados de los créditos por convenio. Es decir, la población será no probabilística de tipo censo.</p>	<p><b>Técnicas de Recopilación de Información:</b> Aplicación de la técnica de la encuesta, mediante el instrumento cuestionario para determinar los efectos de la auditoría administrativa del área de créditos en la rentabilidad de los créditos por convenio de la financiera Ripley de Cajamarca, 2017.</p>	<p><b>Técnicas de Procesamiento de la Información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Computarizada con el software Excel.</li> <li>• Tabulaciones</li> </ul> <p><b>Técnicas de Análisis e Interpretación de Resultados:</b> Análisis y Evaluación de la Información para cada variable e indicador.</p>



