

# AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA POLÍTICA DE CRÉDITOS A MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS



**PERCY LIMA ROMÁN**



Instituto Latinoamericano de Altos Estudios



**Auditoría** de gestión y su  
influencia en la política de  
créditos a micro y pequeñas  
empresas

INSTITUTO  
LATINOAMERICANO  
DE ALTOS ESTUDIOS

**Percy Lima Román**

[[p.limaroman@gmail.com](mailto:p.limaroman@gmail.com)]

ORCID [<https://orcid.org/0000-0001-8104-3632>]

Magister en Contabilidad con mención en Auditoría; Contado Público. Ejerce la docencia en la Universidad Nacional José María Arguedas.

**Auditoría** de gestión y su  
influencia en la política de  
créditos a micro y pequeñas  
empresas

Percy Lima Román

INSTITUTO  
LATINOAMERICANO  
DE ALTOS ESTUDIOS

Queda prohibida la reproducción por cualquier medio físico o digital de toda o una parte de esta obra sin permiso expreso del Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–.

Publicación sometida a evaluación de pares académicos (*Peer Review Double Blinded*).

Esta publicación está bajo la licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial - SinObraDerivada 3.0 Unported License.



ISBN 978-628-7532-58-8

© Percy Lima Román, 2022  
© Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–, 2022

Derechos patrimoniales exclusivos de publicación y distribución de la obra  
Cra. 18 # 39A-46, Teusaquillo, Bogotá, Colombia  
PBX: (57) 601 232-3705  
[www.ilae.edu.co](http://www.ilae.edu.co)

Diseño de carátula y composición: Jesús Alberto Chaparro Tibaduiza  
Edición electrónica: Editorial Milla Ltda. (57) 601 323 2181  
[editorialmilla@telmex.net.co](mailto:editorialmilla@telmex.net.co)

Editado en Colombia  
*Published in Colombia*

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<hr/>	
<b>CAPÍTULO PRIMERO</b>	
<b>Epistemología de las microfinanzas y los microcréditos</b>	<b>15</b>
I. Actividad financiera	16
II. Microfinanzas	18
A. Evolución del sistema microfinanciero en Perú	19
B. Características del sistema microfinanciero	23
III. Microcréditos	24
IV. Avances de las microfinanzas y los microcréditos	25
<hr/>	
<b>CAPÍTULO SEGUNDO</b>	
<b>El rol de la auditoría en la gestión empresarial</b>	<b>29</b>
I. Gestión empresarial	30
II. Control de gestión	31
III. Criterios de control de gestión	32
IV. Auditoría de gestión	33
A. Características de la auditoría de gestión	35
B. Indicadores de la auditoría de gestión	35
C. Objetivos de la auditoría de gestión	36
D. Técnicas utilizadas en la auditoría de gestión	37
E. Fase de la auditoría de gestión	39
F. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas –NAGAS–	40
<hr/>	
<b>CAPÍTULO TERCERO</b>	
<b>Políticas de créditos a micro y pequeñas empresas</b>	<b>43</b>
I. Nociones sobre crédito	45
II. Tipos de créditos	48
III. Políticas de créditos	49
IV. Factores de orden externo	50
V. Factores de orden interno	50
VI. Secuencia de las políticas de créditos	51
VII. Clasificación de las políticas de créditos	52
<hr/>	
<b>CAPÍTULO CUARTO</b>	
<b>Influencia de la auditoría de gestión en la política de créditos: estudio de caso en las micro y pequeñas empresas de adea Andahuaylas, Perú</b>	<b>55</b>
I. Objetivo general	56
II. Objetivos específicos	56
III. Hipótesis general	56

IV. Hipótesis específicas	56
V. Tipo de investigación	56
VI. Diseño y esquema de la investigación	57
A. Variables	57
B. Población	57
C. Muestra	58
D. Instrumentos de recolección de datos	58
E. Estadísticos de fiabilidad	58
F. Validez del Instrumento	59
G. Validez de la variable auditoría de gestión	59
H. Comunalidades	59
I. Estadísticos de fiabilidad	62
J. Análisis de fiabilidad	62
K. Validez del Instrumento	62
L. Comunalidades	63
M. Varianza total explicada	64
N. Análisis e interpretación de los resultados	65
O. Prueba de hipótesis	66
VII. Discusión de resultados	74
Conclusiones	75
Sugerencias	75
<hr/>	
<b>CAPÍTULO QUINTO</b>	
<b>Colofón sobre la auditoría de gestión en las mypes</b>	77
<hr/>	
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	83



## Índice de tablas

<b>TABLA 1.</b>	Estado de las más importantes entidades microfinancieras del Perú	22
<b>TABLA 2.</b>	Criterio de confiabilidad valores	58
<b>TABLA 3.</b>	Estadísticos de fiabilidad	58
<b>TABLA 4.</b>	KMO y prueba de Bartlett	59
<b>TABLA 5.</b>	Método de comunalidad	60
<b>TABLA 6.</b>	Varianza total explicada	61
<b>TABLA 7.</b>	Estadísticos de fiabilidad	62
<b>TABLA 8.</b>	Validez del Instrumento n.º 2: Política de Créditos	62
<b>TABLA 9.</b>	Método de comunalidad	63
<b>TABLA 10.</b>	Varianza total explicada	64
<b>TABLA 11.</b>	Variable I: Auditoría de Gestión	65
<b>TABLA 12.</b>	Variable II: Política de Créditos	66
<b>TABLA 13.</b>	Prueba de hipótesis de la normalidad	67
<b>TABLA 14.</b>	Magnitudes de correlación según valores del coeficiente de correlación “r” de Pearson	69
<b>TABLA 15.</b>	Correlaciones	70
<b>TABLA 16.</b>	Pruebas de chi-cuadrado	72
<b>TABLA 17.</b>	Hipótesis específica Auditoría de Gestión	72
<b>TABLA 18.</b>	Hipótesis Específica Políticas de Créditos	73



## Índice de figuras

<b>FIGURA 1.</b>	Fases de la auditoría	39
<b>FIGURA 2.</b>	Diseño de investigación	57
<b>FIGURA 3.</b>	Auditoría de Gestión.	65
<b>FIGURA 4.</b>	Política de Créditos.	66
<b>FIGURA 5.</b>	Prueba de hipótesis de la normalidad	67
<b>FIGURA 6.</b>	Gráfico Q-Q normal de auditoría.	68
<b>FIGURA 7.</b>	Prueba de hipótesis de la normalidad.	68
<b>FIGURA 8.</b>	Gráfico Q-Q normal de policredit.	69
<b>FIGURA 9.</b>	Zona de rechazo de la hipótesis nula.	70
<b>FIGURA 10.</b>	Zona de rechazo de la hipótesis nula.	71
<b>FIGURA 11.</b>	Hipótesis específica Auditoría de Gestión.	73
<b>FIGURA 12.</b>	Hipótesis específica Políticas de Créditos.	73



## Introducción

Socavar en la cultura de crédito y enfatizar la excelencia en el interior de la gestión de esta misma son acciones estratégicas que toda empresa del rubro de la microfinanza debe interiorizar y valorar en forma elocuente. A pesar de esto, gran parte de la población latinoamericana está alejada del mundo financiero formal al no percatarse de los posibles beneficios que un banco ofrenda o solo al no tener confianza y apoyarse en estructuras financieras informales; toda esta realidad genera que más personas persistan en el uso de dinero físico en sus negociaciones diarias y que el costo de informalidad financiera sea elevado. Además, al citar al diario *El Peruano*<sup>1</sup>, la mayoría de habitantes escasean de saberes, conductas y actitudes para la administración acertada de sus financiamientos. Bajo esta afirmación, se intuye que tales personas presentan insuficiencias para acceder a servicios de corte financiero que les facilite realizar prácticas de gestión de sus recursos monetarios en una forma convenida y segura.

En las últimas décadas, a consecuencia de la inaccesibilidad al mercado financiero formal por una alta cantidad de población (sobre todo los vulnerables), las microfinanzas han aparecido para atender, en especial, a los clientes de bajos recursos, sin embargo, la cantidad de entidades es insuficiente para responder a la alta demanda de servicios y esto ha llevado a que las microfinanzas, por lo general, se enfoquen en expandir sus servicios a más espacios de manera acelerada sin percatarse que sus sistemas pueden comportarse como sobrepasados y modificables.

Por ello, las auditorías de gestión son esenciales en las organizaciones de microfinanzas para su sustentabilidad a largo plazo y la incorporación de su práctica resulta ser uno de los más grandes desafíos para la mayoría de ellas. La auditoría de gestión es una “técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a la empresa con el fin de conseguir con éxito una estrategia” (REDONDO *et al*,

---

1 *El Peruano*. “Aprueban la Política Nacional de Inclusión Financiera y modifican el Decreto Supremo N.º 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera”, 2019, disponible en [<https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/20676-decreto-supremo-n-255-2019-ef/file>].

citado por NARDA MERCHÁN-PONCE *et al*)<sup>2</sup>. Del mismo modo, debe tomarse en cuenta este tipo de auditoría como parte de una estrategia institucional y como una toma de decisiones, dado que cuando es efectiva permite el acceso a mejor información de posibles efectos positivos y negativos de las decisiones. En consecuencia, se promueve una cultura organizacional de gestión proactiva que identifica y analiza oportunidades que fomentan la mejora continua de los procesos y, por ende, optimiza el desempeño de la organización. El énfasis de las organizaciones microfinancieras más sobresalientes y exitosas no se debe solo al presente y proyectado resultado financiero sino al alcance y capacidad de un sistema de gestión de riesgo que les proporciona la preparación para futuros riesgos potenciales.

En la actualidad, se ocasionan muchos quebrantos en las entidades financieras a nivel mundial, debido a los rápidos cambios y persistentes crisis en las últimas décadas, al fenómeno de la globalización, al desarrollo tecnológico y a la mayor complejidad asociada al fuerte ritmo de innovación financiera y a la gestión de información; lo cual alertó y dio significativa advertencia a los participantes del mercado (ahorradores, inversionistas e intermediarios) y a los supervisores para iniciar con los primeros acuerdos de cooperación internacional encaminados a implementar y controlar una eficiente gestión de riesgos.

A modo de confrontación a estos acontecimientos, las entidades microfinancieras han adquirido la necesidad de implantar un sistema efectivo de Auditoría de Gestión que emplea herramientas necesarias para el mantenimiento del equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo y para la continuidad de un sano desarrollo y crecimiento de los negocios en los que las micro financieras son partícipes.

---

2 NARDA MERCHÁN-PONCE, NANCY PINARGOTE-VÁSQUEZ, ERICK BAQUE-SÁNCHEZ, GLORIA CHIQUITO-TIGUA, RUBÉN GLORIA ACEBO-CALDERÓN y LADY PAREDES-ACEBO. "Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales", en *Polo del Conocimiento*, vol. 3, n.º 5, 2018, p. 118.

# Epistemología de las microfinanzas y los microcréditos

En las últimas décadas, las instituciones microfinancieras –IMFS– y otras organizaciones de servicios financieros han desarrollado métodos y productos de prestación que tienen la capacidad de satisfacer las múltiples necesidades financieras de las personas con escasos recursos. “Por ejemplo, los micros préstamos recurren a metodologías como los préstamos y las responsabilidades grupales, los requisitos de ahorro previos al préstamo y el aumento gradual de la magnitud de los préstamos, permitiendo evaluar la solvencia de los clientes”<sup>3</sup>. Además, las organizaciones financieras están en constante perfeccionamiento de sus conocimientos sobre las necesidades financieras de sus clientes potenciales para actualizar y adaptar sus metodologías y productos. Resulta importante resaltar que el financiamiento a las MYPES permite el impulso del desarrollo del sector económico que estuvo relegado

---

3 HUGO LUIS GARCÍA FLORES. “Microfinanzas y su relación con la calidad del servicio en las MYPES del distrito Callao, 2014”, tesis de maestría, Lima, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2018, disponible en [<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2350/TM%20AD-Ad%203993%20G1%20-%20Garcia%20Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>], p. 11.

por mucho tiempo tanto por las entidades financieras bancarias como por las instituciones gubernamentales.

Al respecto, MARGUERITE ROBINSON<sup>4</sup> argumenta que el sistema microbancario está enfocado en interpretar de forma adecuada la realidad de los mercados de una localidad y en responder –mediante la oferta de servicios y productos– hacia la demanda de servicios financieros que surge en los hogares y empresas con un irrisorio ingreso económico. Este enfoque del sistema presta apoyo a la mitigación de los efectos de las crisis en los pobres y a la optimización continua de los fundamentos del desarrollo económico.

En otras palabras, la institución microfinanciera es un tipo de intermediario financiero cuya finalidad es favorecer el acceso de los servicios financieros a individuos que están en poblaciones vulnerables o en estado de pobreza. Por otra parte, las instituciones microfinancieras a nivel mundial son catalogadas como uno de los actores principales en la lucha contra la pobreza, en especial de los países que están en vía de desarrollo, porque llegan a las zonas que están muy necesitadas y les facilitan determinadas alternativas para vencer los obstáculos existentes entre su situación y la oportunidad de adquirir activos productivos que les permitan generar mayores ingresos sostenibles, garantizar la liquidez de los hogares sin tomar en cuenta el sacrificio del patrimonio familiar, poseer una vivienda digna y mejorar la calidad de vida.

## I. ACTIVIDAD FINANCIERA

Es importante hablar sobre la actividad financiera, pues las microfinanzas y los microcréditos forman parte de ella. Por lo general, la actividad financiera está constituida por el conjunto de operaciones que se realizan entre las empresas que están interesadas en colocar recursos financieros a título de préstamo y los individuos que necesitan de estos recursos, al abarcar las operaciones conformadas por el mercado de capitales y de dinero, lo que permite la consecución de fondos para el financiamiento de proyectos cuando el individuo interesado en su desarrollo no tiene el capital suficiente. Además, GABRIEL SANTIAGO



GALÁN MELO<sup>5</sup> define la actividad financiera como una tirada de gestiones que se celebran de manera organizacional, normativa y técnica con el diseño de adquirir recursos sobrados para sostener el gasto público destinado a acatar las metas. Esta actividad construye los límites de la función economía del Estado.

En consecuencia, todas las entidades financieras ostentan un papel sustancial en la economía de un país, por un lado, son alternativas de inversión para aquellos que no desean explotar una actividad para prestar servicio o producir bienes; mientras que por el otro son mecanismos específicos de direccionamiento y movilización de recursos de capital. Por otra parte, el mundo económico desarrollado por las entidades financieras se describe como la consecución de recursos de capital a través de donaciones, fondos propios y captación del ahorro del público, y su entrega posterior a los clientes de dichas entidades a través de créditos; de manera que cumple con el objetivo de facilitar la producción, distribución y consumo de servicios y bienes que satisfagan las necesidades materiales y sociales. Al respecto, VALDÉZ, citado por CHARLES ALEXANDER SABLICH HUAMANI, determina que la actividad financiada está “relacionada con la obtención, administración o manejo y empleo de los recursos monetarios indispensables para satisfacer las necesidades públicas”<sup>6</sup>. En efecto, el manejo y beneficio del ahorro de los individuos es una de las razones primordiales por las que todo gobierno adopta medidas prudenciales, a través de la creación de entidades gubernamentales que supervisen la actividad financiera, la preservación y el establecimiento de los capitales propios que exigen y operan políticas claras y concretas para la adecuada gestión y control de riesgos.

---

5 GABRIEL SANTIAGO GALÁN MELO. “Actividad financiera en el Estado constitucional: los ingresos producto de la gestión del patrimonio público en Colombia, Venezuela, Ecuador y Bolivia”, *Revista de Derecho*, n.º 28, 2017, pp. 113 a 138, disponible en [<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/599/2453>].

6 CHARLES ALEXANDER SABLICH HUAMANI. *Derecho financiero, una visión actual en el Perú*, Ica, Perú, Sablich Consultores E. I. R. L., 2012, disponible en [<https://www.eumed.net/libros-gratis/2013b/1347/1347.pdf>], p. 34.

## II. MICROFINANZAS

Las microfinanzas son un tipo de servicio financiero orientadas a las poblaciones vulnerables y de bajos recursos que no tienen acceso a las bancas tradicionales para que cada uno de los miembros de dichas poblaciones puedan impulsar o emprender negocios de pequeñas escalas al generar sus propios ingresos.

Para LOUIS VALENTIN MBALLA<sup>7</sup>, el vocablo *microfinanzas* personaliza a la asistencia de servicios financieros a personas físicas o jurídicas que, debido a su posición socioeconómica, expelen un acceso limitado o suprimido hacia los sistemas bancarios tradicionales y se califican como no confiables para otros bancos. Además, los prestos de servicios financieros pueden aparecerse a través de ahorros, inversiones, préstamos u otros.

Se entiende, entonces, que las microfinanzas son prestaciones de recursos financieros formales para todo individuo en situación de vulnerabilidad (los pobres, de bajos ingresos y no asalariados) y también para las personas que, de manera sistemática, son excluidas del mundo financiero; al tomar en cuenta que el término *formal* implica un servicio prestado por una institución que de manera legal está inscrita en el registro de una entidad pública. Además, este tipo de servicio abarca tanto una variedad de productos crediticios que atiendan las insuficiencias económicas de los clientes en estado vulnerable, como el ahorro, las transferencias de dinero y los seguros.

En general las empresas microfinancieras están asociadas a una misión social porque su propósito cardinal es la creación del valor social y el desarrollo de una población, pero la legitimidad de tal evento depende solo de la capacidad que poseen para demostrarla, a través del cumplimiento de su misión, que generan este valor y crecimiento social. Para The Consultative Group to Assist Poor –CGAP–, citado por LAURA CONSUELO LÓPEZ MALDONADO y ROBERTO ALEJANDRO RA-

---

7 LOUIS VALENTIN MBALLA. “Desarrollo local y microfinanzas como estrategias de atención a las necesidades sociales: un acercamiento teórico conceptual”, *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, vol. 62, n.º 229, 2017, pp. 101 a 128, disponible en [<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v62n229/0185-1918-rmcps-62-229-00101.pdf>].

MOS-MURGA RIVAS<sup>8</sup>, en microfinanzas existen algunos principios claves que permiten una mayor claridad sobre la relación de estos temas:

- Los pobres requieren no sólo de préstamos sino de una variedad de servicios financieros.
- Es considerada un arma de gran poder para contrarrestar la pobreza.
- Microfinanzas se refiere a la construcción de un sistema financiero que ayude a las poblaciones más vulnerables.
- Deben demostrar autosostenibilidad.
- El microcrédito no siempre se despliega como la firme contestación, pues los ingresos y medios de repago son mercedores de cierta consideración.
- Los Estados tiene el deber de proporcionar servicios financieros, aunque no debe proveerlos de manera directa.
- Los donantes deben actuar como un complemento de apoyo para los capitales privados en el periodo de iniciación, en vez de operar como un competidor.
- Las mediciones de los efectos del rendimiento financiero y social de las microfinanzas fortalecen el funcionamiento de las mismas.

Las microfinanzas se describen como negocios con ánimo de lucro en donde se busca rentabilizar los préstamos. Se diferencian de los demás servicios financieros porque los préstamos están orientados a prestatarios que no reciben financiamiento o, si lo reciben, les cobran intereses a niveles excesivos que les agote todo o, en caso extremista, más de lo que generan en beneficios.

### ***A. Evolución del sistema microfinanciero en Perú***

El sistema financiero en Perú está constituido por entidades bancarias, financieras y empresas de derecho público o privado autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro –SBS– para realizar operaciones dentro del mercado de valores, del sistema bancario y no bancario; al tomar en consideración que el Estado puede tener participación en

---

8 LAURA CONSUELO LÓPEZ MALDONADO y ROBERTO ALEJANDRO RAMOS-MURGA RIVAS. “Relación entre desempeño financiero y social en el sistema microfinanciero peruano regulado y no regulado”, tesis de maestría, Lima, Universidad del Pacífico, 2015, disponible en [[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1020/Laura\\_Tesis\\_maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1020/Laura_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)].

el sistema financiero mediante las inversiones que se suscitan en el Banco de la Nación, el Banco Central de Reserva y COFIDE, las cuales son las encargadas de circular el flujo monetario nacional y su objetivo central es “captar el dinero excedente de los clientes (captación) y otorgarlo a manera de préstamos a aquellas personas que tienen necesidades (colocación) ganado por ello un spread, actividad a la cual se puede llamar intermediación financiera”<sup>9</sup>. De igual manera, la SBS tiene catalogado los tipos de créditos que se pueden conferir en Perú de la siguiente manera:

- *Créditos corporativos*: se otorgan a las personas jurídicas que, durante dos últimos años, han generado ventas con un valor mayor a 200 mil soles.
- *Créditos a grandes empresas*: se otorgan a las personas jurídicas que, durante los dos últimos años, han generado ventas con valor entre 20 a 200 mil soles o son acreedoras de una deuda en el mercado de capitales.
- *Créditos a medianas empresas*: se otorgan a las personas jurídicas que ostentan un adeudo financiero mayor a 300 mil soles y que no se catalogan como gran empresa o corporativo.
- *Créditos a pequeñas empresas*: se otorgan a las personas jurídicas o naturales que, durante los últimos seis meses, han asumido una deuda financiera alrededor de 20 y 300 mil soles (no incluye créditos hipotecarios), usados para financiar procesos de comercialización, producción o prestación de servicios.
- *Créditos a microempresas*: se otorgan a las personas jurídicas o naturales que, durante los seis últimos meses, han acarreado un adeudo financiero menor a 20 mil soles (sin abarcar créditos hipotecarios), usados para financiar actividades de comercialización, producción o prestación de servicios.
- *Crédito de consumo revolvente*: se otorga a las personas naturales con la intención de ocuparse del pago de bienes, gastos o servicios no vinculados con la actividad empresarial. Además, este tipo de crédi-

---

9 EDDIE DAMIAN ASTO CASTRO, LAURA DEL CARMEN LAQUI CASTRO y GIBRAN MOISES PUELLO MEJÍA. “Factores que determinan el uso de aplicaciones móviles en las entidades microfinancieras de la ciudad de Tacna, Perú”, tesis de maestría, Tacna, Perú, Neumann Business School, 2017, disponible en [<https://repositorio.epneumann.edu.pe/handle/EPNEUMANN/86>], p. 31.

tos posibilitan que el dinero pagado como parte de la línea de crédito pueda ser utilizado nuevamente.

- *Crédito de consumo no revolvente*: se otorga a las personas naturales para ocuparse del pago de bienes, servicios o gastos no vinculados con la actividad empresarial. Este tipo de créditos implican una serie de cuotas pactadas, cuyo pago finiquita la deuda.
- *Crédito hipotecario para vivienda*: se otorga a las personas naturales para adquirir, construir, remodelar, agrandar, mejorar o subdividir una vivienda propia, toda vez que los créditos se amparen con hipotecas inscritas u otorguen, mediante el sistema convencional de préstamo hipotecario, letras hipotecarias o algún otro sistema de similar característica.

Por su parte, EDMUNDO LIZARZABURU BOLAÑOS y JESÚS DEL BRÍO<sup>10</sup> destacan que el sistema financiero del Perú, durante el 2016, experimentó alces en sus activos con una subida en 40.2000 millones de soles y logró una totalidad de 341.500 millones de soles. Esto pone de manifiesto que, pese a la desaceleración económica interna y las elevaciones del tipo de cambio, existe solidez en el campo financiero del país.

Además, durante el 2014, se vivenció un aumento moderado en conformidad con el despliegue de la actividad económica y de los factores financieros medulares, por lo que es un hecho que el sistema peruano, en cuestión de economía, sostuvo una estabilidad y solvencia durante los inicios de 2014 hasta 2016. La realidad vivida en esos años postula que las microfinanzas también se apoderaron de un crecimiento estable y seguro.

Justo, el avance de las microfinanzas peruanas ha producido una excesiva cantidad de entidades microfinancieras que ofrendan, conforme transcurre el tiempo, mayor número de productos, por lo que dan origen a un ambiente de mayor y creciente competitividad que ocasiona un nocivo rendimiento financiero y el quebrantamiento de sus resultados. Este ambiente puede ser forjado, de manera directa, por la gestión regida sobre la eficiencia operativa y administrativa, donde es fundamental entablar interrelaciones entre las áreas y, para cam-

---

10 EDMUNDO LIZARZABURU BOLAÑOS y JESÚS DEL BRÍO. “Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014”, en *Suma de Negocios*, n.º 7, 2016, pp. 94 a 112. [<https://bit.ly/31EIToP>].

biarlo, se precisa de que el encargado de los negocios guíe y examine la operatividad y funde una relación más cercana con los clientes<sup>11</sup>.

En la actualidad, el sistema microfinanciero del Perú se compone, en particular, de 25 instituciones que aún enseñan una solvencia económica honorable. Mibanco es una de estas empresas, que al lado de cajas municipales y rurales, empresas financieras y compañías relacionadas con las Pymes (o MYPES), contribuyen con la población peruana<sup>12</sup>. Para una mayor claridad de este sistema, es preciso conocer un poco más a fondo las entidades que lo constituyen, las más importantes se exponen en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Estado de las más importantes entidades microfinancieras del Perú

Organización	Ingreso financiero	Gastos de administración
Mibanco	23.63%	10.25%
Caja Arequipa	20.98%	8.81%
Caja Huancayo	20.43%	9.68%
Caja Piura	21.00%	10.44%
Caja Cusco	18.87%	8.61%
Caja Tacna	18.98%	8.61%
Caja Raíz	20.75%	11.51%
Caja Los Andes	28.04%	14.52%
Financiera Credinka	22.21%	11.60%
Financiera Comparamos	35.78%	18.97%
Financiera Confianza	25.36%	12.99%

Nota: Adaptado de TOLEDO (2021).

En la Tabla 1, se observa que, durante noviembre del 2019, las entidades microfinancieras más representativas ostentaban un gasto menor a su ingreso, por lo que obtenían ganancias apropiadas. Además, se debe tener en cuenta que el ingreso financiero alude al nivel de interés medio anual que una entidad recibe por los créditos ofrecidos de manera directa; mientras que los gastos de la administración se cons-

- 11 EMERSON JESÚS TOLEDO CONCHA. “Microfinanzas en el Perú: del modelo relacional al modelo de eficiencia”, en *Apuntes Contables*, n.º 27, 2021, pp. 75 a 93, disponible en [<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/6878/9342>].
- 12 MIGUEL DE LA VEGA. “Moody’s prevé que las microfinancieras del Perú incrementarán colocaciones”, en *Andina Agencia Peruana de Noticias*, Lima, febrero de 2021, disponible en [<https://bit.ly/3MaUzso>].

tituyen como la proporción de intervención del talento humano y de los montos manejados en las operaciones.

### ***B. Características del sistema microfinanciero***

Las instituciones microfinancieras se han insertado de un proceso de reformación a fin de modificar sus rutinas bancarias, dado que han eliminado la necesidad de garantías patrimoniales o avales y han dado origen a un sistema bancario orientado a la creatividad, participación, responsabilidad y confianza mutua. Según ANA ROJANO REINOSO<sup>13</sup>, el sistema microfinanciero presenta unas determinadas características que lo diferencia de las instituciones financieras más tradicionales:

- Enfocado a los pobres: es el rasgo fundamental de este tipo de programa. Aunque cada una de las instituciones tiene sus mecanismos propios de actuación, tienen el principal objetivo de mejorar y atender las necesidades financieras de las personas vulnerables y desfavorecidas.
- Conocimiento del mercado que atienden: cada una de las instituciones deben conocer las limitaciones, preferencias y necesidades de su clientela para poder satisfacerlas. La principal necesidad es el préstamo a corto plazo, sin vínculos de destino.
- Evaluación del riesgo: las instituciones microfinancieras inspeccionan el riesgo crediticio con base en el conocimiento personal entre el prestatario y el prestamista. Es importante resaltar que los nuevos clientes deben ser recomendados por clientes antiguos.
- Reducción de los costes: las instituciones microfinancieras tienen una estructura administrativa poco compleja y burocrática, haciendo que los costes de transacción sean bajos y proporcionales al tamaño reducido de los créditos.
- Autosuficiencia financiera: las instituciones microfinancieras están en constante búsqueda de la autosuficiencia en términos financieros, sin esto no podrían ser viables a largo plazo.
- Escala y alcance: la escala se refiere al tamaño de la clientela de una institución microfinanciera; mientras que el segundo se refiere al nivel de pobreza de los clientes atendidos.

---

13 ANA ROJANO REINOSO. "Las microfinanzas en la era digital. Nuevos retos y oportunidades", tesis de maestría, Barcelona, Universidad de Barcelona, 2017, disponible en [<https://www.comercioexterior.ub.edu/tesina/tesinasa-probadas/1617/TesinaRojanoAna.pdf>].

- Importancia del ahorro: es el elemento que asegura el auto sostenimiento de cualquier institución financiera que se dedique a los microcréditos.

### III. MICROCRÉDITOS

Los microcréditos constituyen alternativas viables de consecución de capital o fondos para el progreso de actividades que les facilite el desarrollo y la obtención de los recursos imprescindibles para responder a las necesidades básicas pese a su informalidad y falta de estructuración. Para CARLOS GÓMEZ GIL<sup>14</sup>, los microcréditos se catalogan como meros programas que conceden pequeños créditos a sujetos con mayor índice de necesidad con el anhelo de elevar su calidad de vida y la de sus parientes. Bajo esta afirmación, se apunta a que los microcréditos son un instrumento ideal para las personas en estado de vulnerabilidad, ya que, al momento de facilitarlos, se abre la posibilidad de salir de la situación de desventaja en que se halla el individuo; de igual forma, garantizan la caridad de su uso con buenos argumentos, debido a que los solicitantes de dichos créditos son mujeres en su mayoría demostrándose que son las más responsables y puntuales al momento de pagar. Por otro lado, los microcréditos no están dirigidos a regiones estratégicas de la economía, sino que se dedican a financiar actividades y satisfacer las necesidades sociales básicas de áreas determinadas que albergan poblaciones vulnerables.

En RAYSA CAPOTE PÉREZ *et al*<sup>15</sup>, se establece, en un plano holístico, que los microcréditos exteriorizan características, de acuerdo con el producto que ofrece, a las personas que se dirige y en función del modo en que se entrega el servicio. Con base en estas tres dimensiones, se enumeran los siguientes rasgos de este instrumento:

- Sus prestaciones se distinguen por su reducido importe.
- Su vencimiento es de breve plazo.

14 CARLOS GÓMEZ GIL. *El colapso de los microcréditos en la cooperación al desarrollo*, Madrid, Los libros de la Catarata, 2016.

15 RAYSA CAPOTE PÉREZ, AMALIA DÍAZ SILVA, CARLOS CÉSAR TORRES PAEZ y ANNEISE GIL GUERRA. "Programa de microcrédito como alternativa de fuente de financiamiento del desarrollo local", en *COODES*, vol. 9, n.º 2, mayo-agosto de 2021, pp. 526 a 554, disponible en [<http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v9n2/2310-340X-cod-9-02-526.pdf>].



- Luce elevados tipos de interés.
- Dirigido, en especial, hacia personas físicas o jurídicas (empresas) con negocios incipientes y de mínimos ingresos.
- Su clientela abunda en el mundo económico informal.
- Un alto riesgo de omisión de pagos.
- Brinda garantías ligadas con la reputación moral y el flujo de finanzas.
- Presencia de más egresos propios de las operaciones de la banca
- Extenuación en la gestión de la institución.

#### IV. AVANCES DE LAS MICROFINANZAS Y LOS MICROCRÉDITOS

En 1973, la iniciativa microcrediticia comenzó a ser promovida en los alrededores de la ciudad de Recife (Brasil) por voluntarios de un grupo asociativo titulado *Acción*, el cual había notado la situación crítica del desempleo, un impulsor de la migración rural y del empleo inseguro e informal. La supervivencia de los empleados se veía favorecida por la economía emergente y por la accesibilidad a materia prima requerida en el trabajo mediante prestamistas que al día agregaban un 10% al nivel de interés. Mientras sucedía esto en Brasil, en Bangladés MUHAMMAD YUNUS se formulaba la pregunta siguiente: ¿Qué sucedería si los empresarios que estaban en quiebra tienen la posibilidad de acceder a préstamos normales con un monto de interés razonable? Este cuestionamiento fue el detonante para el inicio del otorgamiento de préstamos con una baja cifra monetaria y sin condiciones financieras desmedidas; esto dio paso a la existencia de microempresas y microcréditos que motivaron el tejido empresarial de consolidación progresiva y gradual. Todo este complejo, de manera cómoda, se posicionó como una herramienta útil y capaz de librar a las personas de un mundo de marginalidad y de trabajo hostil, al tomar en cuenta que cada una de ellas se adaptan y se adecuan a las múltiples realidades que toma el contexto social<sup>16</sup>.

Después, en 1976, YUNUS, en el afán de brindar préstamos al sector vulnerable de Bangladés, instituyó el Banco Grameen, el cual se sirvió de un sistema de “grupos de solidaridad” para asegurarse de que se

16 ROJANO REINOSO. “Las microfinanzas en la era digital. Nuevos retos y oportunidades”, cit.

practicaría la devolución de cada crédito. Este sistema permitía que agrupaciones informales accedieran a préstamos siempre y cuando cada integrante, en apoyo mutuo, buscara devolver las prestaciones y mejorar su economía. Años más tarde, cierto número de organizaciones adaptaron este sistema como el caso de la Fundación Internacional para Asistencia Comunitaria –FINCA–, la cual se alzó como la más aventajada en el sector de los bancos rurales al posibilitar –dentro de la estrategia del banco Grameen– el otorgamiento de créditos en zonas rurales, en su mayoría, desdeñadas por los entes de la banca tradicional<sup>17</sup>.

Sin embargo, al poco tiempo el sistema de microcréditos presentó indicaciones de agotamiento a causa de la ausencia de un capital que suministrara el financiamiento de los diferentes encargos prestatarios. A nivel de Latinoamérica, los prestamistas de Acción se postularon al mercado financiero internacional con la finalidad de captar fondos de garantía; esto abrió paso a la creación de Banco Sol en Bolivia, el cual fue el primer y mayor banco latinoamericano orientado a las microfinanzas que estaba bajo la protección de Acción. Así mismo, en 1992, se fundó el Banco Solidario S. A. en Ecuador, el cual multiplicó el número de prestatarios en seis años de crecimiento continuo y sostenido. Aunque se ha determinado la constitución de más entidades financieras latinoamericanas que fueron concesionarias de microcréditos, las empresas mencionadas anteriormente fueron las más importantes y exitosas de Latinoamérica<sup>18</sup>.

A medida que pasaron los años, estas organizaciones empezaron a sentir la necesidad de cambio en su variedad de productos y servicios por lo que Grameen Bank y BancoSol aumentaron y promulgaron nuevas ofertas y nuevos proyectos: créditos individuales, financiamiento de la vivienda, créditos a largo plazo para inversiones, cuentas bancarias, tarjetas, transferencias, seguros, entre otros. Los créditos individuales eran pasos enormes que auguraban un futuro nuevo y prometedor para los microcréditos, pero un gran porcentaje de las entidades microcrediticias decidieron no confiar en el sistema indivi-

---

17 MIGUEL DELFINER, CRISTINA PAILHÉ y SILVANA PERÓN. “Microfinanzas: Un análisis de experiencias y alternativas de regulación”, en *MPRA Paper*, n.º 497, 2006, pp. 1 a 44.

18 JOSÉ RICARDO GUTIÉRREZ PÉREZ. *Ventajas y desventajas de los microcréditos*, 2013, disponible en [<https://www.gestiopolis.com/ventajas-y-desventajas-de-los-microcreditos/>].

dual porque corrían el riesgo de perder la posibilidad de garantía de devolución e implicaba confiar plenamente en la buena voluntad y en la palabra de los prestatarios. Uno de estos casos fue Acción, el cual utilizó el sistema Bulak (metodología seguida por el Grameen Bank) en donde se implementó un sistema de préstamos a grupos constituidos entre tres y diez miembros para asegurar la devolución del préstamo en donde todos los miembros del grupo eran responsables; cada uno de ellos recibía una cantidad adecuada y similar de dinero para su proyecto lo que evitó así agravios de comparación. Por otra parte, esta empresa estableció un sistema de estímulo-penalización en donde si un grupo estaba interesado en recibir más préstamos tenía la obligación de tener un buen historial de sus pagos.

En ese mismo lapso temporal, otro modelo que se ubicaba entre lo individual y grupal emergió. El programa, implantado por FINCA, estaba basado en diminutos grupos de personas que establecían un fondo monetario común para dar inicio a su propia entidad bancaria. Además, tal programa tomaba lugar, justo, en las zonas rurales donde cada integrante gozaba de la posibilidad de solicitar dinero del fondo reunido común para la obtención de bienes; entonces, este método causaba una exuberante presión de grupo al consentir que todos los miembros, sin distinción, eran dueños del fondo desde un comienzo y buscaban el crecimiento de este a través de sanciones hacia personas que no ejecuten una adecuada devolución. De todas formas, esto seguía siendo una práctica del todo alejada de las entidades financieras y no merecía ser incluida dentro de los impulsores de los microcréditos, dado que el sistema, en sí, dependía de agrupaciones con personas que deseaban formar un monto económico en común con el fin de ganar intereses a partir de las devoluciones realizadas por cada integrante<sup>19</sup>.

Durante la década de 1970, las primeras entidades que dieron u organizaron microcréditos fueron las ONG, las cuales estaban sostenidos mediante donaciones de filántropos a nivel mundial. Una década después, estos organismos empezaron a percatarse que el sistema enfocado en conceder microcréditos podía ser sostenible, por ello, propusieron la formación de alianzas estratégicas con bancos de las localidades a fin de que estos últimos proveyeran financiamientos

---

19 DELFINER, PAILHÉ y PERÓN. “Microfinanzas: Un análisis de experiencias y alternativas de regulación”, cit.

mientras ellos –ONG– aportaban garantía. Reticentes, los bancos no se sometieron a este sistema sino hasta el inicio de 1990 cuando avizoraron los frutos dados por las iniciativas celebradas en años anteriores y la rentabilidad emanada de las formas de negocio del sistema. De acuerdo con GUTIÉRREZ<sup>20</sup>, en la actualidad se estima que aproximadamente 7.000 entidades microfinancieras prestan sus servicios a 16 millones de clientes alrededor del globo terráqueo.

## CAPÍTULO SEGUNDO

## El rol de la auditoría en la gestión empresarial

A nivel mundial, la auditoría ha adoptado un camino dirigido hacia un nuevo paradigma cuyo enfoque se basa en el nivel de riesgo del negocio porque se ha determinado que el control interno continúa siendo una pieza clave para las empresas. “El nuevo enfoque se fundamenta en la determinación de riesgos y en las formas de administrarlos, partiendo de la consideración que un buen y adecuado sistema de control interno no constituye garantía de la no ocurrencia de irregularidades”<sup>21</sup>. De esta manera, la auditoría está estrechamente vinculada con el riesgo porque es la creación de instrumentos determinados que facilitan la identificación y evaluación del riesgo para establecer un sistema nuevo y redefinir los programas de trabajo con la finalidad de impedir que cualquier problemática perjudique el marco de control interno.

---

21 BEATRIZ DANIELA ARRIETA LEÓN. “Auditoría interna y gestión de riesgos en Mi Banco, Agencia El Agustino, 2018”, tesis de pregrado, Lima, Universidad César Vallejo, 2018, disponible en [[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25818/Arrieta\\_LBD.pdf?sequence=1&i-Allowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25818/Arrieta_LBD.pdf?sequence=1&i-Allowed=y)], p. 14.

En consecuencia, la auditoría de gestión sobresale desde hace poco como resultado del avance tecnológico, desarrollo social y la praxis de producción en un orbe donde la globalización se acrecienta cada día más, al considerar que este tipo de auditoría es establecida por organismos del todo capacitados para desempeñarse en este campo y con características estructurales y funcionales particulares de cada uno de ellos. Esta auditoría, en efecto, consiste en evaluar la gestión que acontece en la planificación, control, uso de los recursos y otras fases; así mismo, facilita la comprensión de las disposiciones pertinentes que verifican la racional utilización y contribuyen a realizar optimaciones en las actividades y materias examinadas.

A través de ella, también se puede conseguir que los empresarios desarrollen un proceso evaluativo de la efectividad encontrada en los procedimientos estipulados y de la adecuada orientación a consumir cada objetivo propuesto.

## I. GESTIÓN EMPRESARIAL

La gestión proviene de las palabras latinas *gestio, gestiōnis* que significa “hacer o emprender algo”, de manera que se puede definir como la dirección o administración de una empresa y como la combinación de competencias y conocimientos que utilizan recursos humanos, económicos y tecnológicos en aras de alcanzar un determinado objetivo. Para JIMÉNEZ *et al.*, citados por IVÁN PATRICIO ARIAS GONZÁLEZ, la gestión empresarial “se enfoca en las medidas y estrategias llevadas a cabo con el fin de que una organización sea viable económicamente, considerando factores financieros, económicos, materiales y hasta logísticos incluyendo el recurso humano”<sup>22</sup>. Por lo tanto, la gestión dentro del mundo empresarial es una herramienta fundamental para el desarrollo económico tanto para las empresas que implementan dicho sistema como para los sectores de actividad y del país. Las principales ventajas de ejecutar un sistema de gestión empresarial de calidad son las siguientes:

- Crecimiento de la organización.
- Cumplimientos de las metas y de los objetivos propuestos.
- Descenso de los montos de costos destinados a productos y procesos.

---

22 IVÁN PATRICIO ARIAS GONZÁLEZ. “Auditoría un enfoque de gestión”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, abril de 2018, disponible en [<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>], p. 2.

- Una mejor imagen externa de la entidad u organización.
- Mayor presencia o notoriedad en el mercado.
- Elevar el nivel de la satisfacción registrada en los clientes.

Por otro lado, la implementación de una gestión empresarial de calidad facilita la reducción de la improvisación dentro de los procesos de manera tal que el primer objetivo de una empresa u organización sea ejecutar procesos que estén del todo planificados en donde se sepa a cada momento la manera de actuar en situaciones normales o condiciones óptimas de funcionamiento, así como también, la manera de actuar ante una desviación de los requisitos pautados. Del mismo modo, una gestión empresarial de calidad facilita la oportunidad no sólo de planificar los procesos sino de determinar mecanismos para la evaluación, seguimiento y mejora de los mismos. Por ello, es necesario que se recurran a normas estandarizadas que acompañen a una empresa u organización a mejorar la gestión y su calidad de productos fabricados y de servicios prestados.

## II. CONTROL DE GESTIÓN

Todos los integrantes de las empresas y organizaciones, independientemente del nivel en que estén, toman decisiones que tienen impacto a corto y largo plazo que repercuten en sus desempeños, por lo que se requiere de información pertinente, precisa y oportuna sobre la organización como base para la toma de decisiones. De esta manera, los sistemas de control de gestión facilitan información sobre la totalidad de la organización como apoyo al proceso de toma de decisiones de empleados, gerentes, ejecutivos, al conjugar el pasado, presente y futuro de la misma en términos operacionales que permitan su comprensión e internalización por el personal. Según JAVIER CATALINA LAPUENTE<sup>23</sup>, el control de gestión presenta las siguientes funciones:

---

23 JAVIER CATALINA LAPUENTE. *Planificación y control de gestión. La gestión de Riesgos*, Madrid, Escuela de Organización Industrial, 2011, disponible en [<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&resrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEWj9zYbjyM71A-hWkSDABHTPDAQQQFNOECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Fstatic.eoi.es%2Fsvavia%2Fdocuments%2Fcomponente75367.pdf&usg=AOvVawo8g-t6X8juoSquUHYkH7lZo>].

- Función de planificación: el control de gestión, por lo general, es el responsable de coordinar la preparación del presupuesto anual y las revisiones correspondientes, además de ser el encargado de determinar una propuesta de objetivos por departamentos o áreas que sea coherente con el presupuesto de la compañía.
- Función de control: el control de gestión supervisa el seguimiento presupuestario y las demás facetas de la marcha de la organización o empresa, al tomar en cuenta que esta función es diferente en cada empresa porque depende de la cultura. Además, el control de gestión realiza el seguimiento del cumplimiento de objetivos por departamentos o áreas.
- Función de información: esta función no se da en todas las empresas y organizaciones por estar descentralizada, sin embargo, es una función fundamental porque el control de gestión suele ser el oficial “suministrador” de información a los niveles de dirección con el objetivo de, a través de una visión clara y global, proveer a cada responsable o departamento la información suficiente, necesaria y oportuna para la toma de decisiones.

### III. CRITERIOS DE CONTROL DE GESTIÓN

Según LAPUENTE<sup>24</sup>, para que las funciones de un control de gestión sean ejecutadas en efecto, la empresa u organización debe tener los siguientes criterios básicos:

- Criterio de la existencia de objetivos: la organización debe basar su crecimiento y desarrollo en la fijación de unos objetivos definidos y claros.
- Criterio de responsabilidad: cada uno de los objetivos deben ser asignados a un responsable y éste, a su vez, debe estructurarlo en sub-objetivos de manera coherente.
- Criterio de la información de objetivos: cada responsable de un objetivo debe conocerlo, comprenderlo y asumirlo como propio. Por lo general, las empresas tienen el error de notificar objetivos anuales cuando ya han pasado unos meses del ejercicio, al generar situaciones difíciles de reconducir o anunciar objetivos complicados para su cumplimiento.



- Criterio del control por excepción: la implementación de los objetivos facilita el desarrollo eficiente de un trabajo de control basado en el análisis de desviaciones, al trabajar y analizar diferencias en relación a presupuesto y a objetivos para tratar de comprender lo que ocurre y ayudar a tomar correctas acciones.
- Criterio de la delegación: una empresa sólo puede delegar la toma de decisiones cuando existe una función de control que analice continuamente el proceso de decisión delegado, es decir, que el control de gestión ejecutará las funciones bajo un estilo de dirección descentralizado basado en la delegación de responsabilidades que asegure el mantenimiento de los niveles altos de confianza.

#### IV. AUDITORÍA DE GESTIÓN

La auditoría de gestión se manifiesta como una revisión sistemática de las operaciones de una institución que está encaminada a transformar en una realidad a las metas organizacionales y a disponer de los recursos en una forma pertinente; esta auditoría tiene como objetivo central la evaluación del desempeño, la identificación de innovaciones que mejorar y la aplicación de sugerencias que fomenten un ambiente mejor y el uso de disposiciones correctivas.

Para NELIDA ELEANA ZAUÑY CORONADO<sup>25</sup>, la auditoría de gestión es una hilera de acciones que, con soporte en una sistemática especial, apunta a examinar y verificar el cumplimiento de cada tarea y actividad de los distintos departamentos con la intención de comprobar si están ceñidos a los programas fijados, evaluar si alcanzan los objetivos y políticas delineados en la materia y sugerir modificaciones que optimicen el cumplimiento de todos los objetos administrativos.

En otras palabras, el término *auditoría* está orientado a un determinado objetivo que es el de analizar la eficacia y eficiencia con que las empresas y el personal operan, de manera que se puedan tomar decisiones mediante la indicación de vías alternativas que conlleven

---

25 NELIDA ELEANA ZAUÑY CORONADO. “La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de los recursos humanos de las empresas de servicios de asistencia al viajero, período 2012-2014”, tesis de maestría, Lima, Universidad San Martín de Porres, 2016, disponible en [[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2761/zauny\\_cne.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2761/zauny_cne.pdf?sequence=1&isAllowed=y)].

no solo a mitigar deficiencias sino a optimizar aún más la manera de actuar. Un auditor, de hecho, se ha convertido en una piedra angular para las entidades, puesto que aporta tanto en planes de corto plazo y largo plazo como en la delineación de sistemas rigurosos; además, la implantación de este es favorable para cerciorarse del desarrollo del mecanismo de seguridad y de la incorporación de la auditoría en cada etapa que acepta el sistema.

De igual modo, la auditoría de gestión es el examen profesional, objetivo y sistemático de evidencias que se ejerce con el designio de otorgar la oportuna evaluación respecto del desempeño conducido a elevar la situación económica y la operatividad integral en el uso de los recursos de la población, y a verificar la vigencia de la normativa que guía a los encargados de tomar las decisiones sobre la aplicación de acciones correctivas y fomenta un escenario con mayor responsabilidad frente al público, aparte de examinar la concretización de los objetivos y metas consignados en un plan de operación anual.

Por otro lado, la auditoría de gestión aporta elementos adicionales de juicio en el momento de tomar decisiones relacionadas con la incursión en el medio de la gestión institucional y, por consiguiente, implica una participación conjunta de profesionales de variadas especialidades que, en cierta medida, se conectan con la naturaleza de la gestión que hace falta para fijar un proceso evaluativo en el entorno de una entidad.

Según la Auditoría Financiera Gubernamental, establecida por la Contraloría General<sup>26</sup>, la auditoría se ostenta como la prueba que se les ejecuta a la información de un presupuesto y a las condiciones financieras de un ente organizacional como el Estado; esta prueba es practicada para emitir un juicio profesional, independiente y técnico acerca de la razonabilidad instituida en tales entes, conforme a lo que se estipula en las normas legales vigentes y al plano de la información financiera usada en la planificación y exposición de la misma información financiera.

Mientras que la gestión alude a la actuación de los directivos e incluye la razonabilidad de los objetivos y las políticas propuestas, los medios particulares para su implementación y los instrumentos de control que cooperan con el seguimiento de los resultados obtenidos.

---

26 CONTRALORÍA GENERAL. *Auditoría financiera gubernamental*, 2014, disponible en [[http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC\\_445\\_2014\\_CG\\_Directiva\\_Financiera.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_445_2014_CG_Directiva_Financiera.pdf)].

En consecuencia, se determina que el grado de eficiencia y eficacia de una organización es derivado a partir de la relación existente entre los bienes o servicios producidos, adquiridos o prestados y los recursos utilizados.

### ***A. Características de la auditoría de gestión***

Según ARIAS GONZÁLEZ<sup>27</sup>, una auditoría de gestión de calidad presenta las siguientes características:

- Es permanente permitiendo su continuidad en el tiempo para contribuir de manera eficiente y oportuna a identificar, evaluar, analizar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos.
- Es estratégico porque se focaliza en factores que distingan la resolución y criterios destacados de la empresa percibidos durante el transcurso de la praxis de la auditoría.
- Es objetiva porque se asegura que los hallazgos y conclusión en el desarrollo de la auditoría sienten sus bases en evidencias demostrables.
- Es confiable porque toda la data reportada y presentada en el examen de auditoría es exacta y veraz con la finalidad de amenorar el porcentaje de riesgo.
- Es diligente porque las pautas del órgano encargado del control requieren ser estudiados con oportunidad y diligencia.
- Es efectiva porque prescribe sugerencias para las inferencias finales de las acciones preventivas, correctivas y de mejora aplicadas respecto a las situaciones detectadas.

### ***B. Indicadores de la auditoría de gestión***

El control interno es un facilitador de la medición y evaluación del control de gestión, el cual pretende lograr la eficacia y eficiencia en el seno de las organizaciones mediante la consumación en cada meta y objetivo, de manera que toma como parámetros los indicadores de gestión que se cuajan respecto a cada necesidad de las diferentes organizaciones. Por ello, JUAN GUILLERMO MIÑANO LECAROS<sup>28</sup> determina que los indicadores de gestión son los siguientes:

---

27 ARIAS GONZÁLEZ. "Auditoría un enfoque de gestión", cit.

28 JUAN GUILLERMO MIÑANO LECAROS. "Auditoría de la Gestión Empresarial", *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, vol. 19, n.º 36, 2011, pp. 33

- Indicadores cuantitativos: cifras y valores que se determinan periódicamente a través de los resultados de las operaciones.
- Indicadores cualitativos: facultan el miramiento de la heterogeneidad, las oportunidades y los peligros del entorno organizacional y, a su vez, posibilitan la evaluación de la competencia por gestionar de los dirigentes y de los niveles de la empresa basadas en una planificación estratégica.

### C. Objetivos de la auditoría de gestión

Al traer a colación los objetivos de la auditoría, uno puede aludir a una extensa tira de ellos; no obstante, la literatura demuestra que existen unos que son ineludibles de la praxis auditora. En consecuencia, es imperioso advertir los objetivos principales, los cuales son los posteriores:

- Analizar los objetivos, planes realistas y coherentes.
- Verificar que las políticas y normas sean adecuadas y estén en vigencia, así como también debe asegurar el cumplimiento de las mismas.
- Preocuparse por la confiabilidad de la data recabada y del proceso de control.
- Verificar la presencia de acciones o métodos propicios de operación y eficiencia de los mismos.
- Examinar las prácticas de gestión.
- Determinar una planeación estratégica.

Para MARCOS EDUARDO CANTOS OCHOA<sup>29</sup>, la auditoría adquiere un rasgo de integralidad cuando ostenta consigo ciertos objetivos, los cuales se desenrollan a continuación:

- Comprobar la presencia de correspondencia entre el estado financiero y los principios contables aprobados y las reglas aplicables.

---

a 37, disponible en [[https://www.researchgate.net/publication/319659439\\_AUDITORIA\\_DE\\_LA\\_GESTION\\_EMPRESARIAL#read](https://www.researchgate.net/publication/319659439_AUDITORIA_DE_LA_GESTION_EMPRESARIAL#read)].

29 MARCOS EDUARDO CANTOS OCHOA. “La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional”, en *Telos*, vol. 21, n.º 2, 2019, pp. 422 a 436, disponible en [<https://www.redalyc.org/journal/993/99359223011/99359223011.pdf>].

- Verificar el respeto por los preceptos legales, los reglamentos, decisiones de los organismos administrativos y de gestión y los estatutos, durante toda la operatividad financiera de la entidad.
- Examinar, de manera prudente, todo lo que engloba el sistema interno de la entidad a fin de diagnosticar la existencia de efectividad y eficiencia en las operaciones y de confiabilidad en la data financiera.
- Emitir un juicio valorativo sobre el modo en que la entidad se ha dirigido para completar sus ideales trazados y el nivel de competencia expresado en la gestión de los recursos disponibles.

#### ***D. Técnicas utilizadas en la auditoría de gestión***

Todo proceso consumado en la auditoría de gestión enmaraña el uso de una tirada de técnicas con carácter de indagación que se designen a eventos o labores ejecutadas al interior de los sistemas de gestión y que actúen como medios facilitadores de la evaluación, por parte del auditor, sobre el logro de los requisitos preestablecidos. Por tanto, estas técnicas favorecen la obtención de evidencias precisas y competentes<sup>30</sup>.

Según MIÑANO LECAROS<sup>31</sup>, las técnicas más utilizadas en la auditoría de gestión son las siguientes:

- *Comparación*: aquella que delimita las similitudes o diferencias que existen en dos o más operaciones u hechos. Mediante su empleo, se analizan y contrastan los ejercicios o resultados de una entidad con los criterios, técnicas y normas dadas, de modo que se practique una evaluación y se genere un informe determinado.
- *Observación*: aquella que verifica visualmente lo que realiza el auditor al momento de ejecutar un proceso o actividad para inspeccionar factores físicos como la revisión de documentos, materiales, flujo de trabajo, etc.
- *Rastreo*: aquella que sigue y controla el procedimiento de un proceso o, en general, los procesos, con el fin de estar al tanto y evaluar su ejecución.
- *Indagación*: se presenta como la acumulación de data verbal informativa, recabada mediante diálogos directos con miembros de la

---

30 MARITZA VÁSQUEZ GILER y NANCY FABIOLA PHARGOTE VÁSQUEZ. *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*, Manta, Ecuador, Ediciones Uleam, 2018, disponible en [<https://bit.ly/3Hzop8j>].

31 MIÑANO LECAROS. "Auditoría de la Gestión Empresarial", cit.

entidad auditada o terceros respecto de las operaciones de cerca relacionadas con eventos y portes no documentados.

- *Encuesta*: cuestionarios ejecutados directamente o por correo hacia los miembros de la organización auditada o terceros con la finalidad de recoger información sobre un tema en concreto y, con base en esta data, tabular resultados
- *Análisis*: aquella que distribuye y examina con criticismo, objetividad y rigurosidad cada elemento que compone una actividad de la entidad con la intención de comprobar, bajo un criterio técnico y normativo, la conformidad y propiedad.
- *Conciliación*: aquella que facilita la conexión de dos conjuntos informativos vinculados, apartados e independientes.
- *Confirmación*: comunicación independiente y escrita, proveniente de los miembros partícipes que operan o de fuentes externas a la entidad auditada que autentifica los registros propensos a examen que determina la validez o exactitud de una operación, hecho o cifra.
- *Comprobación*: aquella que verifica la presencia, autenticidad, legitimidad y legalidad de las acciones perpetradas por una organización a través del examen de la documentación de respaldo o justificadora.
- *Cálculo*: aquella que verifica la corrección y exactitud aritmética de un resultado u operación, enseñados en comprobantes, informes, contratos, entre otros.
- *Revisión selectiva*: aquella que revisa o examina, de manera rápida o breve, parte de las operaciones o datos con miras a separar y analizar las condiciones anormales que urgen de una atención especial y evaluativa durante la auditoría.
- *Inspección*: aquella que consiste en un examen físico y ocular de obras, activos, registros y otros para determinar la existencia y autenticidad. Dicha técnica demanda la mezcla de otras técnicas como investigación, contraste, comprobación, indicios, observación praxis analítica y la tabulación.

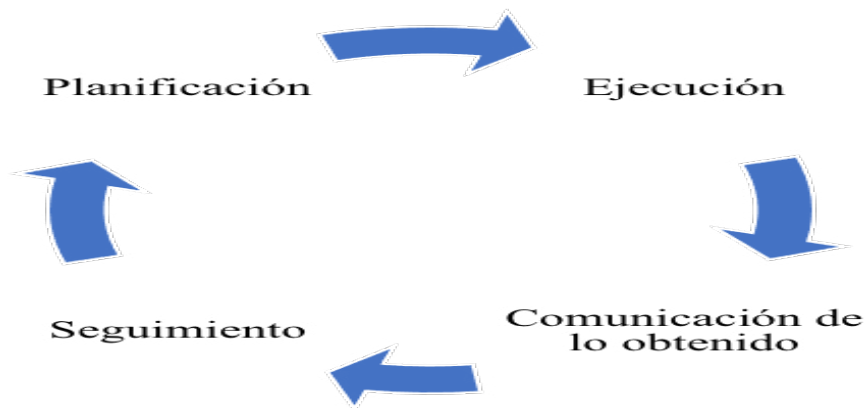
Toda esta gama de técnicas usadas en la auditoría no puede ser usada sin el empleo de papeles de trabajo, dado que estos últimos facilitan el modelado de la evidencia competente<sup>32</sup>. Estos papeles retienen todo lo que el auditor merece conocer y dominar para encauzarse en el proce-

so de evaluación de los rasgos financieros de una entidad en un determinado periodo, esto más el uso de las técnicas es de forma inminente poderoso para una óptima y aclamada labor de auditoría.

### ***E. Fase de la auditoría de gestión***

Para ARIAS GONZÁLEZ<sup>33</sup>, cualquier tipo de auditoría debe seguir y cumplir un proceso, el cual presenta las siguientes fases:

**Figura 1.** Fases de la auditoría



- a) *Fase de planificación*: se guía el camino trazado para el examen de auditoría a realizarse y se divide en dos: una planificación preliminar que brinda un panorama general de la situación empresarial y otra específica que emita valoraciones sobre el control interno.
- b) *Fase de ejecución*: se usan todas técnicas y acciones propias de una auditoría para destapar evidencias fundamentadas y probadas.
- c) *Fase de comunicación de resultados*: se formula una opinión personal basada en los resultados del examen auditor ejecutado en una parte o el todo de la organización.
- d) *Fase de seguimiento*: se coteja que los puntos recomendados en el informe de la auditoría se incluyan dentro de la práctica

en forma adecuada y precisa con miras a efectuar los objetivos y mantener el funcionamiento y la economía de una empresa.

### ***F. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas –NAGAS–***

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas –NAGAS– son los principios de auditoría fundamentales en donde se plasma el desempeño de los auditores durante la ejecución y avance de la auditoría. Estas normas o principios presentan cabal trascendencia porque al momento de cumplirlas, se garantiza que la labor hecha por el auditor sea intachable y de calidad. De acuerdo con ROGER VARA ROJAS<sup>34</sup>, las NAGAS sentaron su concepción en los Boletines SAS (de las siglas en inglés Statement on Auditing Estándar) –que se lanzaron, a manos del Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica (AICPA), en 1948– y, luego, se instituyeron como requisitos básicos del desempeño laboral de un auditor, dado que prometen la ejecución de las actividades profesionales de un auditor, así como su crítica técnica, los puntos finales a los que arriban y la reducción de riesgos en la praxis de la auditoría.

De esta manera, estas normas son obligatorias para todos los Contadores Públicos que practican la auditoría en los países latinoamericanos, en especial Perú, debido a que les sirve como módulo de la evaluación de su propia labor profesional. De igual modo, las NAGAS, vigentes en la actualidad, constituyen diez preceptos para el auditor, los cuales se especifican a continuación:

Normas Personales o Generales:

- 1) Entrenamiento (capacitaciones) y capacidad profesional.
- 2) Independencia.
- 3) Esmero o cuidado profesional.

Normas para la ejecución del trabajo:

- 4) Planeamiento y Supervisión.
- 5) Indagación y evaluación del Control Interno.
- 6) Evidencias suficientes e idóneas.

---

34 ROGER VARA ROJAS. *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*, 2017, disponible en [<https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>].



Normas para la preparación del informe:

- 7) Aplicación de principios contables ampliamente consentido.
- 8) Consistencia.
- 9) Suficiente cantidad de revelaciones.
- 10) Reflexión y muestra de opinión del mismo auditor

De acuerdo con JOANNE FLOOD<sup>35</sup>, para afirmar con certeza que se están cumpliendo cada norma de auditoría señalada en las múltiples labores de un auditor, es propicio establecer medidas políticas y procesos que controlen la calidad de esta labor. Además, estas políticas, en conjunto con los procesos, deben enfocar tanto en la labor del auditor como en los servicios de certificación, revisión y de contabilidad guiados por normas propias de la profesión.

---

35 JOANNE FLOOD. *Wiley Practitioner's Guide to GAAS 2018: Covering all SASS, SSAES, SSARSS, PCAOB Auditing Standards, and Interpretations*, New Jersey, Wiley, 2018, disponible en [<https://bit.ly/3C8Pa2j>].



## CAPÍTULO TERCERO

## Políticas de créditos a micro y pequeñas empresas

A nivel mundial, las Micro y Pequeñas Empresas –MYPES– resultan ser la principal fuente de movimiento económico de mayor incidencia, desarrollo y crecimiento para los países. Se ha determinado que, en su mayoría, las empresas de este tipo fracasan en sus primeros años debido a la poca información financiera que manejan para tomar decisiones correctas y concretas que les permitirá satisfacer las demandas de un mercado determinado en condiciones competitivas, bien sea nacional o internacional. Así mismo, en la mayoría de las poblaciones latinoamericanas que están con frecuencia afectadas por problemas sociales se ubican las Micro y Pequeñas Empresas –MYPES– porque representan un gran potencial para el desarrollo social, generación de empleo y crecimiento económico en los sectores económicos urbanos y rurales. Sin embargo, sólo un “gran porcentaje de estas microempresas tienen acceso a servicios financieros institucionalizados, cabe señalar que la posibilidad de lograr algún tiempo de apoyo limita su crecimiento y no permiten que desarrollen una gran parte de su



potencial”<sup>36</sup>. Las políticas de créditos surgen a raíz de la crisis global financiera ocurrida entre 2007 y 2008 debido a que las empresas financieras que otorgaban créditos a organizaciones latinoamericanas presentaban dificultades para conseguir la recuperación oportuna de los créditos dados a los prestatarios. Las fallas existentes en las recuperaciones de créditos fueron muy notorias en los sistemas financieros latinoamericanos, donde la morosidad promedio sobrepasó y sigue sobrepasando el 5% de la cartera total<sup>37</sup>. De manera que en la actualidad se han diseñado y estructurado diferentes tecnologías que han cambiado de manera sustantiva la manera de conseguir la consolidación o formación de una cartera de prestatarios que realicen un pago puntual porque la ejecución de una cobranza tradicional ha resultado ser del todo ineficaz y endeble para abatir la morosidad al generar fallas y el aumento de morosidad de manera considerable.

De esta manera, las investigaciones y especialistas de estas disciplinas se han preocupado por ayudar a las diversas instituciones a evitar esta enfermedad e incluso a buscar la solución de ella, pero obligando a que los directivos y ejecutivos de los intermediarios acreedores participen y se comprometan a ejecutar las tecnologías correctas para lograr las recuperaciones de los créditos.

Al respecto, GONZÁLES y GÓMES, citados por SOTO VARGAS y VENTURA HUAMAN<sup>38</sup>, establecen que, en el mundo actual, las entidades financieras atienden el manejo y control de la morosidad como una de sus principales angustias. En efecto, la morosidad es una temática de especial envergadura en los dictámenes de una empresa, debido a que su existencia causa iliquidez y, en casos extremos, un escenario de competencia de acreedores si no se acaece la austeridad de un control pertinente; no obstante, esta puede ser escatimada si

---

36 MIRELA IVETH DEL ÁGUILA GONZÁLEZ. “Microfinanzas y microcréditos de la micro y pequeña empresa rubro ferretería del Jr. 07 de junio cuadras 6 y 7 de la ciudad de Pucallpa, 2018”, tesis de pregrado, Ucayali, Perú, Universidad Privada de Pucallpa, 2018, disponible en [[http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPP/142/trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n\\_gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPP/142/trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n_gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y)], p. 1.

37 ROCÍO MIRIAM SOTO VARGAS y ROMEL VENTURA HUAMAN. “Políticas y procedimientos en la gestión de riesgo crediticio en el grupo económico Soluciones, Huancavelica, Perú, 2015”, tesis de pregrado, Huancavelica, Universidad Nacional de Huancavelica, 2018.

38 Ibid.

se produce un correcto control y monitoreo de los impagos y las estrategias enfocadas a inspeccionar los riesgos.

En otras palabras, la mayoría de las empresas actuales no cumplen con los mecanismos estipulados para los pagos y cobros por las instituciones financieras lo que origina el incremento de las cuentas por cobrar y que los términos se hagan incobrables, además del desequilibrio en los resultados económicos y financieras de las instituciones. Es importante resaltar que la situación financiera de las instituciones es fundamental para el país y para el análisis económico ya que sirve de partida para que los directivos puedan tomar decisiones adecuadas en materia de administración y gestión crediticia, además de ser esencial para la elaboración de políticas de créditos.

Por otro lado, se ha determinado que, con la elaboración de las políticas de créditos y con la ejecución de nuevas tecnologías en las empresas u organizaciones latinoamericanas, la economía de los países ha tenido un crecimiento económico elevado y sostenido, lo que contribuye al esparcimiento de las colocaciones del sistema financiero y ocasiona que exista un mayor control de la cartera de los clientes a fin de evitar la constitución de mayores riesgos crediticios a corto y largo plazo.

## I. NOCIONES SOBRE CRÉDITO

Desde tiempos remotos, el dinero ha sido el principal eje de la economía mundial, es una de las razones por la cual se crean empresas y es el sustento de los hogares a nivel global, siendo un medio fundamental para la obtención de servicios y bienes. A nivel comercial, existe una relación entre cliente y empresa que es donde se busca facilitar la venta de los productos ofertados al usar como estrategia el ofrecimiento de créditos con facilidades de pagos. De esta manera, la palabra crédito, al hablar de forma etimológica, significa “creer”, “credo” o “creído” y es derivado del verbo latino *credere* y del participio *creditus*; esta palabra tiene muchas definiciones de acuerdo con su naturaleza y en el ámbito en que se utilice. Según algunos autores, crédito representa la movilización de los valores y es la evolución de los capitales fijos en circulantes.

Por su parte, ELIETH DE LOS ÁNGELES PÉREZ SEVILLA y HEYDI DEL CARMEN TINOCO PALACIOS<sup>39</sup> enuncian que el crédito es una prestación de recursos económicos que una entidad bancaria concede a sus clientes siempre y cuando estos estén dispuestos a reintegrar el monto prestado, con un interés agregado que recompense el accionar bancario, a través de la entrega gradual de cuotas o en un único pago.

De manera, que el crédito es el voto de confianza establecido entre una institución financiera y sus clientes, por lo que siempre se requiere que, antes de otorgar un crédito al cliente, se debe optar por considerar disposiciones de prevención que soslayen los atrasos en el pago de cuotas dispuestas. Además, las organizaciones con una estructura crediticia acertada, al igual que las entidades financieras, se apoderan de aspectos valiosos como las cuentas incobrables con el objeto de enfrentar la pérdida de equilibrio en la solvencia del negocio y de reducir el vencimiento de las carteras vencidas, por ello, es evidente que toda entidad empresarial debe asimilar pautas y normativas que orienten el cobro de crédito y montos generados a partir de ventas; en caso opuesto, una empresa puede ingresar en un periodo de pérdidas constantes y considerables que, a la larga, pueden desembocar en efectos de gravedad como el cese por descapitalización.

Por otro lado, la Resolución S. B. S. n.º 11.356 – 2008, decretado por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones<sup>40</sup>, en el Capítulo I (*Conceptos y principios para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones*) presenta las siguientes definiciones:

- a) *Créditos*: suma de créditos tanto directos como indirectos.
- b) *Créditos directos*: financiamientos otorgados desde las entidades financieras hacia su público que imponen el pago obligatorio de montos monetarios en una o más oportunidades,

---

39 ELIETH DE LOS ÁNGELES PÉREZ SEVILLA y HEYDI DEL CARMEN TINOCO PALACIOS. “Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los inventarios en el procesamiento de la información contable de la empresa Los Lirios S. A., durante el primer semestre del año 2017”, tesis de pregrado, Managua, Nicaragua, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, 2017, disponible en [<http://repositorio.unan.edu.ni/9546/1.haslightboxThumbnailVersion/18902.pdf>].

40 SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES. *Resolución S. B. S. N.º 11.356 – 2008*, Lima, 2008, disponible en [[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_Res-11356-2008.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)].

además del entendimiento de deberes surgidos desde el refinanciamiento de adeudos preexistentes.

- c) *Créditos indirectos o contingentes*: cartas fianza, cartas de créditos, los avales, las aceptaciones bancarias, las líneas de créditos no manipuladas y los créditos aprobados no desembolsados conferidos por las instituciones financieras.
- d) *Créditos a bancos multilaterales de desarrollo*: concedidos para entidades que se componen de una tirada de estados que entregan financiamientos y servicios suplementarios para el crecimiento.
- e) *Créditos soberanos*: créditos mantenidos con los bancos públicos, tesoros públicos y otras entidades del Estado que gozan de partidas estipuladas por el tesoro público para las funciones concretas.
- f) *Créditos a entidades del sector público*: créditos otorgados a entidades públicas que reciben el reconocimiento de soberanos; así como a compañías públicas o mixtas y a gobiernos regionales y locales.
- g) *Créditos a intermediarios de valores*: otorgados a entidades con principales líneas de negocio como la administración de fondos, los servicios de asesoría financiera, la intermediación de valores, negociación de valores y banca de inversión. Por otra parte, incluye los financiamientos otorgados a las Bolsas de Valores, Sociedades Agentes de Bolsa, Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Fondo de Inversión y Fondos Mutuos, patrimonios fideicometidos, vehículos de propósito especial y cualquier institución que indique la Superintendencia.
- h) *Créditos a empresas del sistema financiero*: otorgados a empresas percibidas en los literales A y B del artículo 16 de la Ley General y sus similares del exterior, de la misma manera, se otorgan a COFIDE, FOGAPO, Banco Agropecuario, Banco de la Nación y al Fondo MIVIVIENDA.
- i) *Créditos revolventes*: aquellos con la aprobación de que el saldo oscile de acuerdo con las decisiones del deudor, al tomar en cuenta la inclusión de los modos de avance en tarjetas de crédito y cuenta corriente, sobregiros en cuenta corriente, préstamos y créditos revolventes; así mismo, también se consideran parte de este tipo a los productos que abrazan un elemento revolvente y otro no; es decir, que permiten reutilizaciones parciales.



- j) *Créditos no revolventes*: aquellos que se reembolsan a través de cuotas cada vez que el deudor no pueda reutilizar el monto a pagar; del mismo modo, no se admite que los saldos aplazados varíen de acuerdo con la decisión del deudor.

## II. TIPOS DE CRÉDITOS

Según la Resolución S. B. S. N.º 11.356 – 2008, decretado por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradores Privadas de Fondos de Pensiones<sup>41</sup>, en el Capítulo I se determina que los créditos se clasifican en:

- *Créditos corporativos*: se otorgan a personas jurídicas con un nivel de ventas anuales que exceden los S/. 200 millones en los últimos dos años, con base en los actuales estados financieros del deudor auditados recién. Los créditos no son considerados corporativos cuando el deudor no presenta estados financieros auditados y cuando ocurre una disminución de las ventas anuales del deudor durante los dos años, estos créditos se reclasifican como créditos a grandes empresas. Además, se consideran corporativos a los soberanos y a los brindados a bancos multilaterales, instituciones públicas, patrimonios autónomos de seguro de crédito, terceros o intermediarios, empresas financieras y los fondos de garantía implantados en la Ley.
- *Créditos a grandes empresas*: como se señala antes, estos son otorgados a personas jurídicas con ventas anuales ascendentes a S/. 20 millones, pero debajo de S/. 200 millones en los dos últimos años, al considerar el estado reciente del deudor, o a personas jurídicas que, durante el último año, han mantenido vigencia en las emisiones de dispositivos representativos de deuda en el mercado de capitales. De lo contrario, se pueden reclasificar en créditos corporativos, a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, de acuerdo con su correspondencia.
- *Créditos a medianas empresas*: otorgados a personas jurídicas que ostentan un adeudo total en el sistema financiero que excede a S/. 300.000 en los seis últimos meses y no se incluyen dentro de los corporativos o a grandes empresas. Por otra parte, se considera crédito a medianas empresas a aquellos otorgados a personas naturales que posean un adeudo total en la organización financiera con mayor can-

tividad a S/. 300.000 en los últimos seis meses, toda vez que parte del adeudo se consideren créditos a pequeñas o microempresas.

- *Créditos a pequeñas empresas*: destinados al financiamiento de acciones de prestación de servicios, comercialización o producción que se ejecuta en favor de personas naturales o jurídicas que posean un adeudo total en el sistema financiero mayor a S/. 20.000, mas no excedido a S/.300.000 en los seis últimos meses (no incluye los créditos hipotecarios para vivienda). En caso contrario, se pueden reclasificar en créditos a medianas empresas o a microempresas en función de lo que incumba.
- *Créditos a microempresas*: destinados al financiamiento de acciones de prestación de servicios, comercialización o producción que se produce para personas naturales o jurídicas que adeuden en el sistema financiero un monto no mayor a S/. 20.000 en los seis últimos meses (no incluye créditos hipotecarios para vivienda). De lo contrario, se pueden reclasificar al tipo de crédito correspondiente.
- *Créditos de consumo revolvente*: otorgados a personas naturales con el objetivo de socorrerles con el pago de gastos (como precios de bienes y servicios) no vinculados con el sector empresarial. Al igual que los otros tipos, también se puede reclasificar al tipo de crédito correspondiente.
- *Créditos de consumo no-revolvente*: otorgados a personas físicas con el objetivo de socorrerles con el pago de gastos no ligados al sector empresarial. De lo contrario, se pueden reclasificar al tipo de crédito correspondiente.
- *Créditos hipotecarios para vivienda*: otorgados a personas físicas para que adquiera, construya, remodela, amplíe, mejore y subdivida su vivienda, siempre que sean amparados con hipotecas inscritas como es debido.

### III. POLÍTICAS DE CRÉDITOS

Las políticas de créditos se contemplan como una hilera de lineamientos que tienen la alta dirección de una organización o empresa, en este de las Micro y Pequeña Empresas –MYPES– para lograr posicionarse en el mercado del crédito, el cual es una forma de crédito que se distingue por su rápido otorgamiento. Para FERNÁNDEZ, FERNÁNDEZ y RODRÍGUEZ,

citados por JOSÉ RICARDO GUTIÉRREZ PÉREZ<sup>42</sup>, las políticas de créditos son el conjunto de normativas empleadas para consentir un crédito a clientes en el que se deben señalar los parámetros crediticios que fijan el uso de formas de pago pertinentes, las cuales rijan el crédito otorgado.

Un elevado número de organizaciones de cualquier rubro manejan sus actividades en conformidad con una serie de políticas normativas que encaminan la multiplicidad de los eventos comerciales desarrollados en el mercado con base en una perspectiva mercantil; de ese modo, el crédito se presume como un proceso arreglado de pasos interrelaciones para el avance financiero y económico que solicita normativas y regímenes para que se encaucen sobre cada propósito específico. Del mismo modo, las actividades empresariales son dinámicas y provocan un flujo de operaciones que facilitan la transacción de bienes y servicios, por lo que se requiere el delineamiento adecuado de una política de créditos, la cual debe atender los factores de orden externo e internos.

#### IV. FACTORES DE ORDEN EXTERNO

- Estabilidad financiera y situación socioeconómica que presente el país en el momento en que se quieran implementar, modificar o sustituir las políticas de créditos.
- Situación del mercado, es decir, el conocimiento del manejo, calidad y situación del mercado como el comportamiento de la competencia, estado de los clientes, condiciones de los proveedores, entre otros.

#### V. FACTORES DE ORDEN INTERNO

- Objetivos propuestos que rompan cualquier valla que impida la introducción al mercado a fin de posicionar productos recientes, aumentar la cantidad de clientela, conservar el puesto de ocupación y de producción, entre otros más.
- La rentabilidad para determinar el porcentaje de cobrabilidad permisible.

---

42 JOSÉ RICARDO GUTIÉRREZ PÉREZ. *Ventajas y desventajas de los microcréditos*, 2013, disponible en [<https://www.gestiopolis.com/ventajas-y-desventajas-de-los-microcreditos/>].

- Eficiencia y capital de trabajo elemental para costear las ventas a plazos.
- Estado financiero empresarial para prevenir un crecido porcentaje de inversiones en cuentas que quedan por cobrar.
- Responsabilidad y pericia del manejo financiero, los cuales recaerán en las personas responsables de conservar y proteger el flujo de caja de la empresa.

## VI. SECUENCIA DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS

Por lo general, las políticas de créditos obedecen a una secuencia que debe estar expresada por escrito para facilitar la plena conciencia del personal acerca del trabajo que realiza. Según NATHALY GABRIELA LEONES ALQUINGA y SANTIAGO OSWALDO BARRIGA LALAMA<sup>43</sup>, la secuencia es la siguiente:

- Reconocimiento de los objetivos que se desean lograr.
- Borradores o lineamientos anteriores que servirán de base para la política de créditos.
- Revisión y discusión de dichos lineamientos con los responsables de las áreas implicadas: contabilidad, finanzas, legal, ventas y otros más.
- Escrito final y decisivo de la política de créditos.
- Aprobación de los altos directivos o gerencia.
- Difusión de la política de créditos en la empresa y entre todos los responsables de su aplicación.
- Ejecución de la política de créditos que ya haya sido aceptada y difundida.
- Control y verificación de los resultados para determinar la contribución de la política de créditos al logro de los objetivos y, en caso de necesitarse, aplicar las medidas correctivas.

## VII. CLASIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITOS

Según DEL VALLE CÓRDOVA, citado por SOTO VARGAS y VENTURA HUAMAN<sup>44</sup>, las políticas de créditos se clasifican en:

- *Liberales*: las políticas de crédito se señalan como liberales si las empresas se llenan de generosidad para brindar créditos en el monto máximo aprobado y en el grado para confrontar la escasez temporal o total de garantías. En tal sentido, las condiciones que inviste son las siguientes:
  - a) El posicionamiento de bancos y caja de la entidad son bajos y poseen un elevado pasivo que vence a corto plazo.
  - b) El inventario de la organización se describe como anormalmente alto
  - c) Descenso en el precio de las mercancías originadas.
  - d) La búsqueda de un mercado que forje nuevos productos.
  - e) La utilidad bruta de cada uno de los artículos es muy grande.
  - f) Se requieren gastos de mercadeo sumamente altos en los tipos de industrias.
  - g) La entidad empresarial se adueña de altos volúmenes productivos con carga febril, por lo que tiene la condición de conservar su volumen de ventas a fin de no registrar pérdidas.
  - h) Se visualiza demanda y buena fama de la obra elaborada durante un periodo específico.
  - i) Las industrias son propensas a periódicos cambios sobre el diseño o estilo de sus mismos productos y, en consecuencia, se encuentran en riesgo de perder fuertes mercancías existentes.
  - j) La empresa hace un giro en sus competencias para adquirir más clientes.
- *Conservadoras*: las políticas de créditos son conservadores cuando las organizaciones o empresas exhiben cierto grado de restricción para la otorgación de créditos, para delimitar los montos máximos aprobados y para definir los riesgos que asumirán. Se diferencia de los liberales porque exigen sólidas garantías para asegurar la reposición de las cuentas por cobrar. Las condiciones que presenta se muestran a continuación:

44 SOTO VARGAS y VENTURA HUAMAN. "Políticas y procedimientos en la gestión de riesgo crediticio en el grupo económico Soluciones, Huancavelica, Perú, 2015", cit.

- a) La empresa tiene una situación financiera sobreextendida que le imposibilita suponer un riesgo promediado del normal, por ello, se enfocan en vender únicamente a los clientes más sólidos y vigorosos del mercado
- b) La demanda de la mercancía elaborada se caracteriza por ser alta y se evita aumentar la producción que sustituya los encargos.
- c) La política de créditos sólo está dirigida a clientes que habitúan emitir pagos en un periodo de corto plazo.
- d) Por lo general, presentan condiciones económicas perniciosas.



## CAPÍTULO CUARTO

## Influencia de la auditoría de gestión en la política de créditos: estudio de caso en las micro y pequeñas empresas de ADEA Andahuaylas, Perú

Las empresas públicas y privadas en la actualidad están sometidas a presentar grandes riesgos en su gestión, es por ello que resulta fundamental que cuenten con herramientas como la auditoría que les facilite identificar y definir las falencias en cuanto a eficacia, eficiencia y economía de la gestión empresarial. De ese modo, la auditoría propia de una gestión contribuye al logro e incremento de una administración empresarial eficaz, al delimitar las deficiencias y los rasgos que se deben mejorar para optimizar el crecimiento y la rentabilidad empresarial; del mismo modo, esta auditoría permite traslucir en el entorno económico la situación general y administrativa de la empresa.

Por otro lado, las políticas de crédito emergen como lineamientos que determinan la extensa variedad de actividades comerciales dados en el mercado a partir de un paraje mercantil; en consecuencia, el crédito refiere a un proceso estructurado de procedimientos interrelacionados con el mundo financiero que insta políticas para que sus procesos se encaucen sobre objetivos específicos. Por ello, en este



capítulo, se esboza un trabajo de investigación que buscó estudiar y analizar el modo en que la auditoría de gestión incide en la política de créditos a micro y pequeñas empresas –MYPES– de ADEA, ubicado en Andahuaylas (Perú).

## **I. OBJETIVO GENERAL**

Determinar si el uso de la auditoría de gestión influye en la Política de Créditos a Pequeñas y Micro Empresas de ADEA Andahuaylas – Perú.

## **II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la Auditoría de Gestión en las Pequeñas y Micro Empresas de ADEA Andahuaylas – Perú.
- Describir las políticas de créditos empleadas por ADEA Andahuaylas – Perú.

## **III. HIPÓTESIS GENERAL**

La auditoría de gestión influye en la Política de Créditos a Pequeñas y Micro Empresas de ADEA Andahuaylas – Perú.

## **IV. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- La Auditoría de Gestión en las Pequeñas y Micro Empresas de ADEA Andahuaylas – Perú es ineficaz.
- Las políticas de créditos empleadas por ADEA Andahuaylas – Perú son regulares.

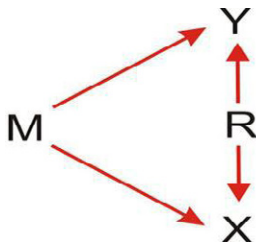
## **V. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Este fue descriptivo y experimental y consideró dos características importantes: auditoría de gestión y política de créditos. Por tal motivo, se describió, analizó e interpretó de manera sistemática un conjunto de hechos o fenómenos relacionados con las variables de estudio.

## VI. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño usado se incluye dentro del descriptivo–correlacional, ya que se buscó establecer la relación existente entre dos variables (Auditorías de Gestión y la Política de Créditos), con la intención de testificar en qué medida las variaciones de una variable estaban en asociación con las variaciones de otra variable. De esta manera, el diagrama utilizado fue el siguiente:

**Figura 2.** Diseño de investigación



Donde:

M = muestra

X = variable de Auditoría de Gestión

Y = variable de Política de Créditos

R = relación entre variables.

### A. Variables

*Variable X:* auditoría de gestión

*Variable Y:* políticas de crédito

### B. Población

Debido a que se trató de una población accesible, pequeña y finita, se consideró necesario tomarla como población muestral, en consecuencia, se tomó a todo el personal señalado que constó de veinticinco (25) personas.

### C. Muestra

La población en dónde se encontraron los sujetos a investigar, también fueron la muestra a investigar, lo que correspondió a veinticinco (25) personas.

### D. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos empleados en esta investigación fueron la encuesta y un cuestionario para directivos y trabajadores de ADEA en Andahuaylas – Perú.

- Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos
- Instrumento n.º 1: Auditoría de gestión
- Confiabilidad del instrumento

El criterio de confiabilidad del instrumento fue determinado por el coeficiente de Cronbach, el cual requería de una sola administración del instrumento de medición y producía valores que fluctúan entre uno y cero. Este instrumento se podía aplicar a escalas de varios valores posibles, por lo que resulta dable utilizarlo para determinar la confiabilidad en escalas con ítems que pueden ser respondidos por más de dos alternativas.

**Tabla 2.** Criterio de confiabilidad valores

No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad (No aplicable)	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1.00

Nota: Tomado de BRAVO (2017).

### E. Estadísticos de fiabilidad

**Tabla 3.** Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
0,629	20

En la Tabla 2, se distingue que el coeficiente obtenido fue 0.629, por lo que, comprobó que el Test, con 20 ítems, tuvo una moderada confiabilidad.

### ***F. Validez del Instrumento***

Este criterio está encadenado a la validez del contenido y de la construcción. La validez del contenido enlaza el instrumento con las variables a medir y la validez de construcción, los ítems del cuestionario aplicado con los lineamientos teóricos y objetivos de la investigación con el propósito de que crear consistencia y coherencia técnica. Por tal motivo, la validez del test fue fijada al determinar la validez de constructo, asumiendo como elemento informativo el análisis de su estructura a través de un análisis factorial exploratorio.

### ***G. Validez de la variable auditoría de gestión***

**Tabla 4.** kmo y prueba de Bartlett

<b>Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin</b>		,602
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	170,813
	Gl	105
	Sig.	,000

En la Tabla 3 se observa que la medida de adecuación muestral del test de Kaiser-Meyer-Olkin fue 0,602, la cual fue mayor a 0.5, por ello, se afirmó que era fructuoso analizar los ítems de esta variable.

La prueba de esfericidad de Bartlett mide la correspondencia entre ítems de una sola dimensión y fue usada para determinar la asociación de los ítems, al tener en cuenta el estadígrafo chi-cuadrado. En tal sentido, su significancia se asoció a una probabilidad inferior a 0.05, por tanto, se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que los ítems estuvieron vinculados hacia la medición de tan solo una identidad.

### ***H. Comunalidades***

El método de Comunalidad permitió la extracción de la proporción de varianza definida por los factores de cada ítem y los valores pequeños establecieron que el ítem tratado no debía ser abarcado en el análisis final. Además, la comunalidad expone la variabilidad (de cada

variable) que puede ser revelada por factores comunes o, en otras palabras, por componentes de la dimensión de estudio.

Tabla 5. Método de comunalidad

N.º	Ítems	COMUNALIDAD
	Auditoría de Gestión	
01	Considera usted que la Auditoría de Gestión es un instrumento de evaluación importante	,941
02	En el proceso de Auditoría de Gestión, usted ha recibido la visita del auditor	,890
03	En el proceso de Auditoría de Gestión, usted ha respondido a algún instrumento utilizado por el auditor	,783
04	Considera usted que, como producto de la Auditoría de Gestión, se da un cambio en la Asociación	,792
05	Considera usted que un planeamiento adecuado en la Auditoría de gestión permite determinar la eficiencia, eficacia y economía	,949
06	Considera usted que, como producto de la Auditoría de Gestión, se pueden identificar los problemas que tienen la asociación	,765
07	Considera usted que, como producto de la Auditoría de Gestión, las recomendaciones emergentes permitirán mejorar los controles.	,839
08	Considera usted que el análisis e interpretación correcta del contenido del informe de auditoría de gestión, permite aplicar las medidas correctivas.	,881
09	Considera usted que el monitoreo permanente y oportuno permite el seguimiento a la implementación de las medidas correctivas por la entidad.	,535
10	Considera usted que las recomendaciones dadas por la Auditoría, son aplicadas en la Asociación.	,894
11	Considera usted que el personal de la Asociación se encuentra preparado para ser auditado	,808
12	¿Cree usted que la continua ejecución de auditoría pueda ser un soporte y una herramienta para toma de decisiones adecuadas y para una gestión mejor?	,864
13	El personal de la Asociación es permanentemente evaluado y auditado	,861
14	Considera usted que cuentan con el personal adecuado para la Asociación y la visión que persigue	,846
15	Considera usted que con el personal que cuenta es suficiente para realizar todas las actividades que comprende la asociación	,828

16	Considera usted que la Asociación tiene la cobertura adecuada para satisfacer las demandas del mercado	,809
17	Considera usted que la última auditoría realizada dejó satisfecho a la gerencia mayor	,638
18	El personal de la asociación de acuerdo el cargo que desempeña conoce detalladamente sus funciones a desempeñar	,827
19	Considera usted que el personal auditor debe ser un personal constantemente contratado	,793
20	Considera usted que la auditoría en gestión mejora la calidad de servicio a las pequeñas y micro empresas	,823

En la Tabla 4 se aprecia que todos los ítems ostentaron valores de extracción superiores a 0,4, por lo que se infirió que existía un buen nivel de la calidad grupal dentro de cada factor.

**Tabla 6.** Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	4,555	22,773	22,773	4,555	22,773	22,773
2	3,676	18,382	41,155	3,676	18,382	41,155
3	2,618	13,092	54,247	2,618	13,092	54,247
4	2,436	12,180	66,426	2,436	12,180	66,426
5	1,794	8,972	75,398	1,794	8,972	75,398
6	1,289	6,447	81,845	1,289	6,447	81,845
7	,993	4,966	86,811			
8	,757	3,783	90,594			

De acuerdo con la Tabla 5, solo se evidenció un componente que pudo explicar el 22,773% del total de la varianza de la variable medida por el instrumento. Este total (valor principal) fue 4,555, el cual es un valor alto, dado la cantidad de ítems (20 preguntas) del instrumento, por ende, los resultados indicaron que todos los ítems solo se encargaban de medir una sola dimensión. Esto demostró la existencia de unicidad en el instrumento.

En conclusión, el instrumento de medición en la variable *auditoría de gestión* presentó unicidad, dado que todos los ítems se encontraban en relación plena y, a través de la validación empírica, se estableció que cada ítem buscaba la medición de una sola dimensión.

## Instrumento N.º 2: Política de Créditos

***I. Estadísticos de fiabilidad***

Del mismo modo que en el primer instrumento, la confiabilidad del segundo instrumento fue definida por el coeficiente de Cronbach, por lo que tuvo en cuenta criterios y valores que establecían el nivel de confiabilidad del instrumento.

***J. Análisis de fiabilidad*****Tabla 7.** Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,698	15

En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de fiabilidad, para este instrumento, fue 0.698, por ende, se afirmó que el Test con quince (15) ítems también presentó una moderada confiabilidad.

***K. Validez del Instrumento*****Tabla 8.** Validez del Instrumento n.º 2: Política de Créditos

kmo y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		,508
Prueba de Esfericidad Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	170,813
	Gl	105
	Sig.	,002

En la Tabla 7 se muestra que la medida de adecuación muestral del test de Kaiser-Meyer-Olkin fue 0,508, el cual fue mayor a 0.5, por ello, se afirmó que es fructuoso analizar los ítems de esta variable.

## L. Comunalidades

**Tabla 9.** Método de comunalidad

N.º	ITEMS	COMUNALIDAD
	Política de créditos	
1	Considera usted que la política de créditos con que cuenta la Asociación, es la adecuada para el otorgamiento de créditos a Pequeñas y Micro Empresas	,872
2	Considera usted que la política de créditos de la Asociación, es aplicada de manera correcta en el otorgamiento de créditos a Pequeñas y Micro Empresas	,807
3	Considera usted que la política de créditos de la Asociación, facilita el otorgamiento de créditos a Pequeñas y Micro Empresas	,887
4	Considera usted que, a raíz de la Auditoria, se mejora la política de créditos de la Asociación	,708
5	Considera usted que, con la aplicación de la política de créditos, se logra conseguir la eficacia y eficiencia en el otorgamiento de créditos	,884
6	Considera usted que la política de créditos ayuda a conseguir el cumplimiento de metas y objetivos	,827
7	Usted, participa activamente en la revisión y análisis de las políticas de crédito de la Asociación	,906
8	Se da un monitoreo permanente a las políticas de crédito	,902
9	Considera usted que el personal de créditos conoce los lineamientos de la empresa	,938
10	Considera usted que la política de créditos de la asociación satisface a la demanda existente	,833
11	Considera usted que la política de créditos de la Asociación puede abarcar a otras provincias	,844
12	Considera usted que su cartera de clientes puede ser mejorada con una mejor política de créditos	,934
13	Considera usted que la política de créditos de la Asociación es la mejor del mercado	,730
14	Cree usted que se podría mejorar esta política con una buena capacitación del personal	,847
15	Considera usted que la Asociación debería ya estar en la vanguardia de los créditos en Andahuaylas	,628

En la Tabla 8 se aprecia que los ítems presentaron valores de extracción superiores a 0,4, por lo que se exhibió un buen nivel de la calidad grupal dentro de cada factor.



## M. Varianza total explicada

**Tabla 10.** Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	3,489	23,261	23,261	3,489	23,261	23,261
2	2,650	17,669	40,930	2,650	17,669	40,930
3	2,156	14,373	55,303	2,156	14,373	55,303
4	1,945	12,964	68,268	1,945	12,964	68,268
5	1,261	8,407	76,675	1,261	8,407	76,675
6	1,045	6,967	83,642	1,045	6,967	83,642
7	,830	5,534	89,176			
8	,499	3,329	92,505			
9	,449	2,993	95,498			
10	,242	1,615	97,113			
11	,184	1,224	98,338			
12	,147	,980	99,317			
13	,097	,645	99,962			
14	,006	,038	100,000			
15	-6,336E-17	-4,224E-16	100,000			

De acuerdo con la Tabla 9, el total (valor principal) fue 3,489, el cual es un valor alto, dado la cantidad de ítems (15 preguntas) del instrumento, por ende, todos los ítems del instrumento solo se encargaban de medir una sola dimensión. Esto demostró la existencia de unicidad en todo el instrumento.

En conclusión, el instrumento de medición en la variable política *de créditos* presentó unidimensionalidad, dado que todos los ítems se encontraban en relación plena y, a través de la validación empírica, se estableció que cada ítem buscaba la medición de una sola dimensión.

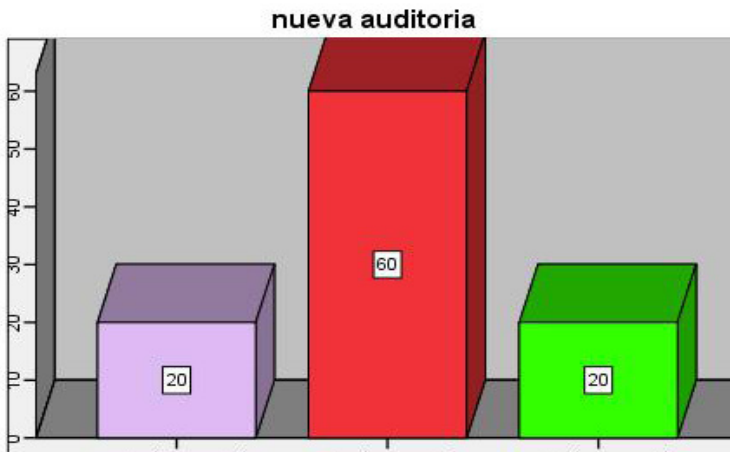
## N. Análisis e interpretación de los resultados

### Resultados del Trabajo de campo

**Tabla 11.** Variable i: Auditoría de Gestión

Nueva Auditoría		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Auditoría de Gestión ineficaz	5	20,0	20,0	20,0
	Auditoría de Gestión moderadamente eficaz	15	60,0	60,0	80,0
	Auditoría de Gestión eficaz	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 3.** Auditoria de Gestión.



En la Tabla 10 y Figura 2 se percibió que el 20% de los encuestados opinó que las Auditorías de Gestión no eran eficaces; el 60%, que eran moderadamente eficaces y el 20%, que eran eficaces.

**Tabla 12.** Variable ii: Política de Créditos

Nueva policredit		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Política de Créditos ineficaces	12	48,0	48,0	48,0
	Política de Créditos regulares	9	36,0	36,0	84,0
	Política de Créditos eficaces	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 4.** Política de Créditos.

De acuerdo con la Tabla 12 y Figura 3, el 48% de los encuestados opinó que la Política de Créditos era ineficaz; el 36%, que era regular y el 16%, que era eficaz.

### **O. Prueba de hipótesis**

- Prueba modelo de hipótesis general
- Prueba de normalidad de la Hipótesis General

La prueba de normalidad posibilita determinar si los datos proceden o no de una población con distribución normal. Cuando se presenta una distribución normal, se trabaja con las pruebas paramétricas; en

caso contrario, se usan las no paramétricas. En esta hipótesis, la normalidad se operó con el estadístico Shapiro-Wilk, puesto que la muestra fue inferior a 50 personas. Bajo este estadístico, se obtiene un nivel de probabilidad mayor o menor al nivel de significancia establecido.

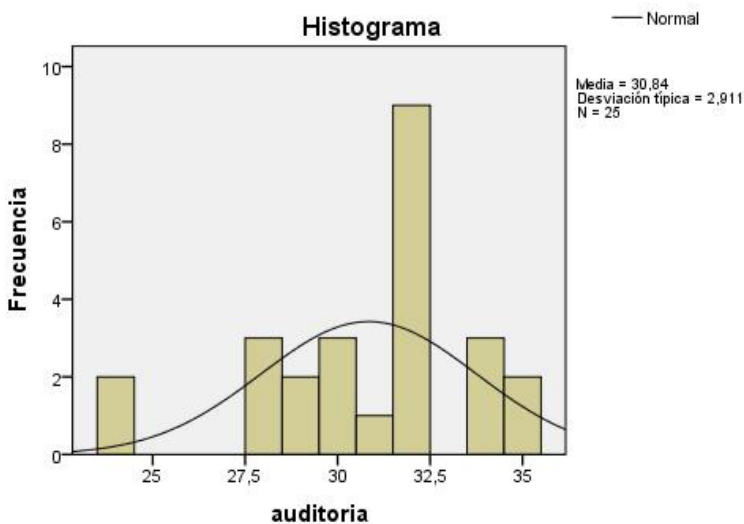
En ese sentido, cuando el nivel “p” (probabilidad) es mayor al nivel de significancia, no se refuta la  $H_0$  (hipótesis nula), mientras que se acepta la hipótesis alterna cuando el nivel “p” es menor. Por otra parte, el empleo de pruebas paramétricas o no paramétricas depende de la tenencia de normalidad y del análisis de variables, por ello, si se contempla alguna variable categórica de tipo ordinal o numérica de tipo intervalo, se opta por una prueba no paramétrica, sin considerar la presencia o no de distribución normal.

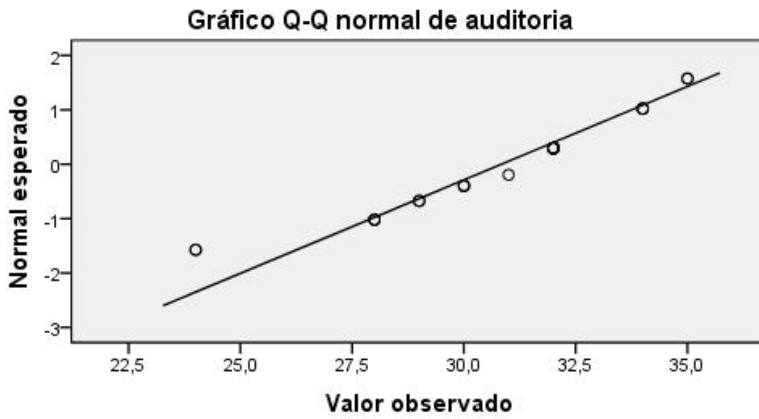
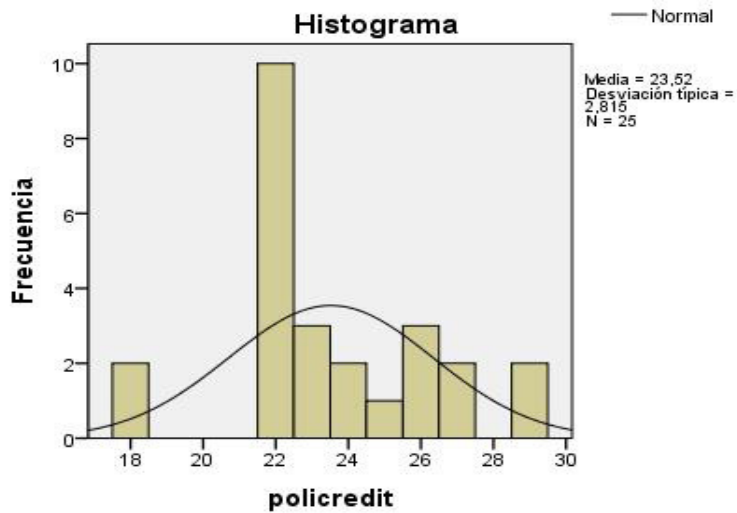
**Tabla 13.** Prueba de hipótesis de la normalidad

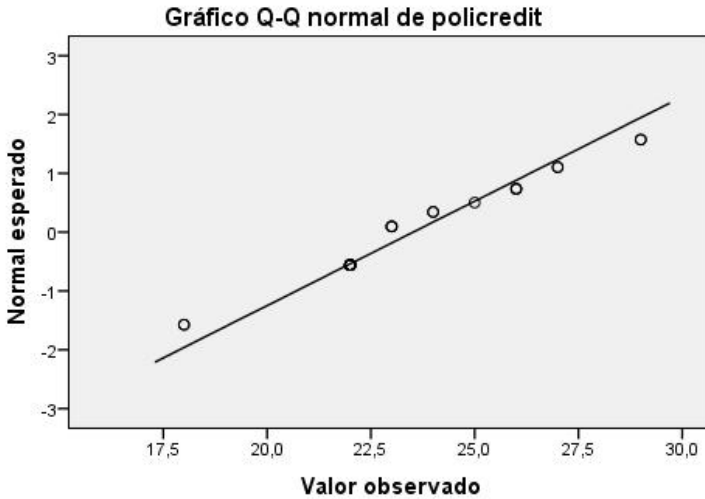
Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
auditoria	,215	25	,004	,906	25	,025
policredit	,215	25	,004	,909	25	,029

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Figura 5.** Prueba de hipótesis de la normalidad



**Figura 6.** Gráfico Q-Q normal de auditoría.**Figura 7.** Prueba de hipótesis de la normalidad.

**Figura 8.** Gráfico Q-Q normal de policredit.

– Prueba de Hipótesis Correlacional

En esta prueba de hipótesis, se empleó el coeficiente de correlación “r” de Pearson para datos agrupados, el cual varía entre +1 (correlación significativa positiva) y -1 (correlación negativa perfecta). Por otra parte, este coeficiente se estandariza a niveles de significación de 0.05 (95% de confianza y 5% de probabilidad de error) y de 0.01 (99% de confianza y 1% de probabilidad de error) y a grados de libertad definidos. Las magnitudes de este coeficiente se visualizan en la Tabla 13.

**Tabla 14.** Magnitudes de correlación según valores del coeficiente de correlación “r” de Pearson

Valor del coeficiente	Magnitud de correlación
Entre 0.0 – 0.20	Correlación mínima
Entre 0.20 – 0.40	Correlación baja
Entre 0.40 – 0.60	Correlación Moderada
Entre 0.60 – 0.80	Correlación buena
Entre 0.80 – 1.00	Correlación muy buena

Nota: Tomado de ÁNGELES, citado por CHUQUIYAURI (2019).

– Planteamiento de Hipótesis

$H_0$ : La Auditoría de Gestión no influye en la Política de Créditos a Micro y Pequeñas Empresas de ADEA, en Andahuaylas - Perú.

$H_1$ : La Auditoría de Gestión Influye en la Política de Créditos a Micro y Pequeñas Empresas de ADEA, en Andahuaylas - Perú.

– Hipótesis Estadísticas

$H_p$ :  $\rho_{xy} \geq 0,5$ , es decir, el índice de correlación será mayor o igual a 0.5

$H_o$ :  $\rho_{xy} < 0,5$ , es decir, el índice de correlación será menor a 0.5  
 $\alpha = 0,05$ , el cual se asocia con el valor de significancia

– Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Figura 9. Zona de rechazo de la hipótesis nula.



Al considerar la Zona de rechazo de la hipótesis nula  $\left\{ \frac{\rho_{xy}}{0.5} \leq \rho_{xy} \leq 1 \right\}$  un nivel de confianza de 95% y un valor de sig-

nificancia de 0.05, se obtuvo las correlaciones de la Tabla 14.

Tabla 15. Correlaciones

Correlaciones		auditoria	policredit
auditoria	Correlación de Pearson	1	,716
	Sig. (bilateral)		,024
	N	25	25
policredit	Correlación de Pearson	,716	1
	Sig. (bilateral)	,024	
	N	25	25

- Prueba de correlación de variables

Tras el análisis de correlación, se obtuvo un valor p de 0.006, menor al nivel de significancia dado, por lo que se aceptó la hipótesis propuesta, la cual indicó que la Auditoría de Gestión tiene relación significativa con la Política de Créditos. Además, el coeficiente de correlación resultó con un valor de 0.716, por eso, se concluyó que las variables ostentaron una buena correlación.

- Conclusión científica

Existieron razones suficientes para no aceptar la hipótesis nula y optar por la alterna.

Prueba de Hipótesis general

Estadístico

$$\chi^2 = \sum \sum r_k \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

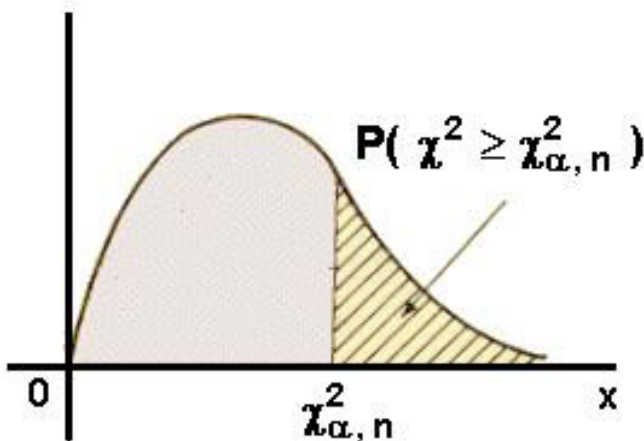
Donde:

i=1

j=1

- Determinación de la zona de rechazo de la hipótesis nula

Figura 10. Zona de rechazo de la hipótesis nula.



-



– Prueba de Chi Cuadrado

**Tabla 16.** Pruebas de chi-cuadrado

_Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson	14,400a	4	,000
N de casos válidos	20		

a. 64 casillas (100.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .20.

En la Tabla 15 se observa que el valor Chi-cuadrado de Pearson fue 14,400a con cuatro grados de libertad superior a los límites de zona de rechazo y con un valor de significancia de 0,00 (menor a 0,05). En conclusión, se contemplaron motivos suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la propuesta en el estudio.

– Prueba de primera hipótesis específica

$H_1$ : La Auditoría de Gestión en las Micro y Pequeñas Empresas de ADEA, en Andahuaylas – Perú, es ineficaz.

**Tabla 17.** Hipótesis específica Auditoría de Gestión

	Nueva auditoria	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Auditoría de Gestión ineficaz	5	20,0	20,0	20,0
	Auditoría de gestión moderadamente eficaz	15	60,0	60,0	80,0
	Auditoría de Gestión eficaz	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Figura 11.** Hipótesis específica Auditoría de Gestión.

Con base en la Tabla 17 y Figura 10, se estableció que existió un 60% que opinaba que la Auditoría de Gestión era moderadamente eficaz.

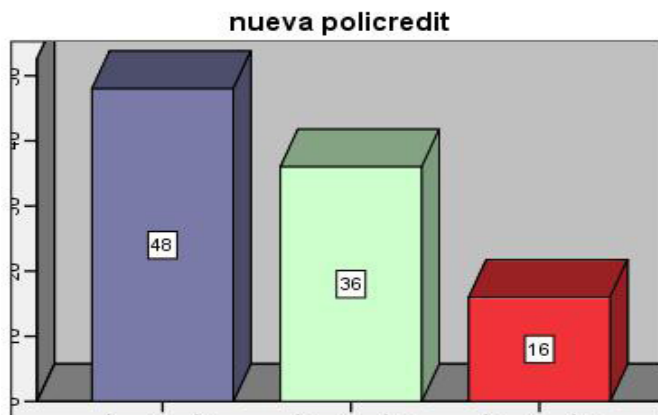
- Prueba de segunda hipótesis específica

$H_2$ : Las Políticas de Créditos empleadas por ADEA, en Andahuaylas – Perú, son regulares.

**Tabla 18.** Hipótesis Específica Políticas de Créditos

nueva policredit		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Política de Créditos Ineficaces	12	48,0	48,0	48,0
	Política de Créditos regulares	9	36,0	36,0	84,0
	Política de Créditos eficaces	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Figura 12. Hipótesis específica Políticas de Créditos.



De la Tabla 17 y Figura 11, se infiere que el 48% de los encuestados opinó que existían Políticas de Créditos ineficaces; el 36%, que eran regulares y el 16%, que eran eficaces.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

– Contrastación de los resultados del trabajo de campo

El instrumento de medición de la variable Auditoría de Gestión demostró una confiabilidad moderada, dado que sus 20 ítems tuvieron consistencia interna. Además, se confirmó la existencia de una estrecha relación entre todos los ítems y, mediante una validación empírica, la unicidad de todo el instrumento.

El instrumento de medición de la variable Política de Créditos también demostró una confiabilidad moderada, dado que sus 15 ítems tuvieron consistencia interna. Además, se confirmó la existencia de una estrecha vinculación entre todos los ítems y, mediante la validación empírica, la unicidad de todo el instrumento.

– Contrastación de la Hipótesis General

De acuerdo con los datos rescatados del análisis de correlación, se comprobó que hubo una buena correlación entre las dos variables de estudio con un nivel de significancia de 0,000. Esto determinó que ambas variables fueron directamente proporcionales.

Así mismo, cuando el coeficiente de correlación se elevó al cuadrado, se obtuvo 0,5126. Esto estableció que la *Auditoría de Gestión* explicó el 51,26% del desenvolvimiento de las *Políticas de Crédito*.

## CONCLUSIONES

- Las pruebas utilizadas sobre las variables Auditoría de Gestión y Políticas de Créditos presentaron validez y confiabilidad conforme a los análisis de estadística ejecutados.
- Los resultados demostraron que las Auditorías de Gestión fueron moderadamente eficaces.
- Los resultados demuestran que las Políticas de Créditos fueron ineficaces.
- Se pudo comprobar que el 51,26% de las Políticas de Créditos está en dependencia de las Auditorías de Gestión.
- En general, los resultados obtenidos indicaron que la Hipótesis General de Investigación fue contundentemente aceptada, por lo que la auditoría de gestión sí incide en la Política de Créditos a Pequeñas y Micro Empresas de ADEA, en Andahuaylas – Perú.

## SUGERENCIAS

- Difundir los resultados obtenidos de las Auditorías de Control y las Políticas de Créditos, enfatizando los valores propios de sus dimensiones a fin de que se extiendan a otras entidades.
- Se sugiere elevar el número de investigaciones referentes a la Auditorías de Gestión, debido a que se halla en relación directa con las Políticas de Créditos. La ejecución de estas investigaciones tiene la misión de mejorar la calidad y eficiencia de las organizaciones y empresas.



## CAPÍTULO QUINTO

## Colofón sobre la auditoría de gestión en las mypes

En las organizaciones actuales, sobre todo, en las Micro y Pequeñas empresas (denominadas como MYPES), se evidencia la necesidad de datos financieros que posibilitan la realización de procesos y acciones dentro de una economía tan global como la actual, así como de un marco común de información financiera a nivel global. Toda esta realidad conduce a la producción de modificaciones en el campo de la contabilidad y, al mismo tiempo, de la auditoría, la cual presenta fuertes deficiencias en el cumplimiento de sus objetivos porque no logra satisfacer plenamente las necesidades de todo el grupo organizacional, en especial, de los gerentes, socios, inversionistas y las entidades encargadas del control. A causa de ello, tal como JUAN CARLOS CASTILLO MOROCHO *et al*<sup>45</sup> expre-

---

45 JUAN CARLOS CASTILLO MOROCHO, JUAN CARLOS ERAZO ÁLVAREZ, CECILIA IVONNE NARVÁEZ y MIREYA MAGDALENA TORRES PALACIOS. "Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial", en *Visionario Digital*, vol. 3, n.º 2.1, 2019, pp. 159 a 188, disponible en [[https://www.researchgate.net/publication/333810349\\_Auditoria\\_de\\_gestion\\_y\\_su\\_incidencia\\_en\\_la\\_eficiencia\\_y\\_eficacia\\_de\\_las\\_operaciones\\_de\\_una\\_empresa\\_comercial#read](https://www.researchgate.net/publication/333810349_Auditoria_de_gestion_y_su_incidencia_en_la_eficiencia_y_eficacia_de_las_operaciones_de_una_empresa_comercial#read)].

sa, la evaluación de la gestión se torna como un elemento trascendente en el ámbito de las empresas y dicha importancia se ve plasmada en los implementos provechosos que posee para instituir un control efectivo sobre cada acción de la empresa como la administrativa y financiera.

De esta manera, la auditoría de gestión es ejecutada en las empresas con la intención de comenzar un proceso evaluativo fehaciente de corte operativo y administrativo sobre los resultados obtenidos, la eficacia de los logros, el nivel económico, la eficiencia y la efectividad en el empleo de recursos y la firmeza de prácticas éticas que aseguren la prosperidad organizacional a largo plazo, la óptima relación y comunicación entre miembros y clientes, y triunfos en los ámbitos de su operación.

Por su parte, las políticas de créditos abrigan un enorme impacto en la praxis de la auditoría y en los análisis financieros, debido a que los especialistas de esta profesión son un desafío que se debe afrontar de manera precisa y rigurosa. Estas políticas, también, ostentan tal impacto, dado que los datos informacionales de una entidad tienen el deber de evitar eventos irregulares que perjudiquen la estructura financiera y los logros alcanzados en cada proceso y de elaborar transformaciones vitales en actividades y principios con el diseño de obtener indicadores de gestión y financieros oportunos y de favorecer la razonabilidad durante la toma de planes decisivos.

Por otro lado, es importante resaltar que, a causa de la actualización de los procesos y/o procedimientos de auditoría y control, la presentación de los resultados de una auditoría de gestión se asimila más entre los sectores públicos y privados, la cual comprende la elaboración de un informe de auditoría con seguimiento, recomendaciones y conclusiones, permitiendo el conocimiento de la situación real de la organización auditada tanto para los directivos como para los gerentes y propietarios por lo que se genera y se accede a una toma de decisiones oportuna debido a que los resultados y hallazgos de la auditoría expuestas en el informe pueden instituirse en limitaciones o debilidades administrativas.

Al respecto VELÁSQUEZ, citado por CASTILLO MOROCHO *et al*<sup>6</sup>, establece que, en el escenario actual, la concepción que arrastra la auditoría de gestión ha experimentado un robustecimiento por intermedio de labores sistemáticas y arregladas que buscan instaurar una evaluación de la

gestión ocurrida en las empresas para reflexionar de manera profesional, objetiva e independiente respecto de la manera en que se manejan los recursos, el modo de avance de los procesos, la identificación del nivel de compromiso de los dirigentes y la invención de bienes y servicios en consonancia con un criterio de calidad.

En consecuencia, es irrefutable que las organizaciones gozan de un fortalecimiento después de la práctica de procesos de excelencia gerencial, calidad plena y sistemas de información y después de alcanzar una apreciación autónoma (en forma objetiva, sistemática y analítica) de las operaciones que ayude a puntualizar si se respetan los procesos, las políticas asumidas, las normas estipuladas y la implementación de recursos eficaces y económicos. Al producirse tal apreciación, logra comprobar el cumplimiento de la misión de una empresa y optimizar los resultados que colaboran con el crecimiento empresarial.

Por otra parte, en las auditorías de gestión que se realizan en las Micro y Pequeñas Empresas –MYPES– a nivel de América Latina existe un determinado enfoque que comprende los principales objetivos de la auditoría de desempeño, de cumplimiento económico-social y legal, los cuales son seis; economía, eficiencia, eficacia, ecología, ética y equidad.

El primero de ellos es la economía, la cual se personifica como las condiciones y términos usados por los recursos financieros, materiales y humanos en la calidad y cantidad conveniente y, también al menor costo posible y acertado. En lo que refiere a eficiencia, este se observa como la relación de insumos y el proceso de obtención de productos; tal objetivo se define en el grado de conseguir un contraste entre el insumo-producción y los estándares u normas aceptadas, al examinar que la eficiencia aumenta en tanto que se obtenga la mayor cantidad de unidades a partir de una específica cantidad de insumos.

En lo que atañe a la eficacia, esta alude al nivel que una actividad o proyecto culmina sus planes y completa sus objetivos y metas trazados. Por otro lado, la ecología se observa dentro de una organización cuando se utiliza de manera apropiada y acertada los recursos financieros, los insumos (o materia prima) y el talento humano, así como cuando se verifica que se han respetado las normas referidas a la conservación y continuidad del medio ambiente.

Otros dos objetivos, como se ha señalado, son la ética y la equidad. La ética se despliega como esa voluntad y necesidad para concientizar a los miembros de una empresa y producirles un sentido de responsabilidad sobre todas sus actividades laborales. En el caso de la equidad,



esta implica la existencia de igualdad social y empresarial en cada uno de los recursos usados: económicos, financieros y el talento humano.

Sin duda alguna, el concepto y proceso de auditoría han presenciado cambios con el pasar de los años. En tal sentido, esta se desarrolló, en un comienzo, en el sector público en aras de que los auditores especialistas adquirieran información detallada y amplia acerca de la rendición de cuentas de los administradores públicos. Hoy en día, es utilizada en todas las empresas y organizaciones tanto del ámbito privado como estatal y es catalogada como una ciencia que da fe de las operaciones pretéritas y tiene la finalidad de emitir futuras mejoras mediante la presentación de recomendaciones constructivas con propensión a aumentar la eficacia, eficiencia y economía de la organización. No obstante, es meritorio resaltar que las empresas u organizaciones deben estar en sintonía con la auditoría de gestión; es decir, que la empresa auditada tiene la obligación de ayudar a los auditores y proporcionar información independiente que puedan ayudar al desarrollo del proceso y, por ende, a la obtención de los resultados<sup>47</sup>.

Al final, la auditoría de gestión enfoca el mapa de riesgos o gestión, el cual tiene el propósito de identificar, analizar, controlar y administrar periódicamente los riesgos empresariales que perjudican los objetivos de la organización, al facilitar el mayor control sobre ellos y la disminución de la exposición al riesgo para alcanzar una mejor rentabilidad, viabilidad y crecimiento de la empresa. En efecto, la auditoría, de acuerdo con LAUREANO TRIANA RUBIO<sup>48</sup>, es una herramienta con mucha significancia para los altos dirigentes de una entidad empresarial, puesto que determinar la capacidad organizacional para resolver asuntos críticos relacionados con la estructura el funcionamiento de la empresa.

De esta manera, los microcréditos son esenciales porque ofertan ventas con facilidades de pagos que han tenido gran éxito y acepta-

---

47 MARÍA INÉS ZAMBRANO ZAMBRANO, VICENTE FÉLIX VÉLIZ, MARTHA CECILIA ESCOBAR GARCÍA y ELVIA ARMADA TRABAS, E. "Auditoría de gestión: fundamentos teóricos y metodológicos", *Revista Científica Multidisciplinaria*, vol. 4, n.º 4, 2018, pp. 13 a 24, disponible en [<http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1186>].

48 LAUREANO TRIANA RUBIO. *Auditoría de gestión empresarial/ Age e impacto de los estándares internacionales de información NIIF/NIA 's en la contabilidad medioambiental*, Barranquilla, Editorial Uniautónoma, 2017, disponible en [<http://repositorio.uac.edu.co/handle/11619/3783>].

ción dentro del mercado y han ganado muchos clientes por medio de ellos; sin embargo, debe seguirse una tirada de procedimientos para la cobranza y el pago de créditos, teniendo presente que es crucial que la empresa adopte políticas de créditos fijas para invertir e incrementar la producción de dicha empresa.



**BIBLIOGRAFÍA**

- ARIAS GONZÁLEZ, IVÁN PATRICIO. “Auditoría un enfoque de gestión”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, abril de 2018, disponible en [<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>].
- ARRIETA LEÓN, BEATRIZ DANIELA. “Auditoría interna y gestión de riesgos en Mi Banco, Agencia El Agustino, 2018”, tesis de pregrado, Lima, Universidad César Vallejo, 2018, disponible en [[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25818/Arrieta\\_LBD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25818/Arrieta_LBD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)].
- ASTO CASTRO, EDDIE DAMIAN; LAURA DEL CARMEN LAQUI CASTRO y GIBRAN MOISES PUELLO MEJÍA. “Factores que determinan el uso de aplicaciones móviles en las entidades microfinancieras de la ciudad de Tacna, Perú”, tesis de maestría, Tacna, Perú, Neumann Business School, 2017, disponible en [<https://repositorio.epneumann.edu.pe/handle/EPNEUMANN/86>].
- BRAVO HUERTA, MARÍA DEL CARMEN. “Nivel de productividad y evaluación de desempeño del personal de salud en Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho, 2017”, tesis de maestría, Lima, Universidad César Vallejo, 2017, disponible en [[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22734/Bravo\\_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22734/Bravo_HMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)].
- CANTOS OCHOA, MARCOS EDUARDO. “La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional”, en *Telos*, vol. 21, n.º 2, 2019, pp. 422 a 436, disponible en [<https://www.redalyc.org/journal/993/99359223011/99359223011.pdf>].
- CAPOTE PÉREZ, RAYSA; AMALIA DÍAZ SILVA, CARLOS CÉSAR TORRES PAEZ y ANNELESE GIL GUERRA. “Programa de microcrédito como alternativa de fuente de financiamiento del desarrollo local”, en *COODES*, vol. 9, n.º 2, mayo-agosto de 2021, pp. 526 a 554, disponible en [<http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v9n2/2310-340X-cod-9-02-526.pdf>].

- CASTILLO MOROCHO, JUAN CARLOS; JUAN CARLOS ERAZO ÁLVAREZ, CECILIA IVONNE NARVÁEZ y MIREYA MAGDALENA TORRES PALACIOS. “Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial”, en *Visionario Digital*, vol. 3, n.º 2.1, 2019, pp. 159 a 188, disponible en [[https://www.researchgate.net/publication/333810349\\_Auditoria\\_de\\_gestion\\_y\\_su\\_incidencia\\_en\\_la\\_eficiencia\\_y\\_eficacia\\_de\\_las\\_operaciones\\_de\\_una\\_empresa\\_comercial#read](https://www.researchgate.net/publication/333810349_Auditoria_de_gestion_y_su_incidencia_en_la_eficiencia_y_eficacia_de_las_operaciones_de_una_empresa_comercial#read)].
- CHUQUIYAURI JUSTO, RAÚL FELIPE. “Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial de Enfermería del Hospital de Huaycan Nivel II-1, del distrito de Ate Vitarte – 2016”, tesis de maestría, Lima, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2019, disponible en [<https://library.co/document/y8138g2z-relacion-organizacional-sindrome-personal-asistencial-enfermeria-hospital-huaycan.html>].
- CONTRALORÍA GENERAL. *Auditoría financiera gubernamental*, 2014, disponible en [[http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC\\_445\\_2014\\_CG\\_Directiva\\_Financiera.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_445_2014_CG_Directiva_Financiera.pdf)].
- DE LA VEGA, MIGUEL. “Moody’s prevé que las microfinancieras del Perú incrementarán colocaciones”, en *Andina Agencia Peruana de Noticias*, Lima, febrero de 2021, disponible en [<https://bit.ly/3MaUszo>].
- DEL ÁGUILA GONZÁLEZ, MIRELA IVETH. “Microfinanzas y microcréditos de la micro y pequeña empresa rubro ferretería del Jr. 07 de junio cuadras 6 y 7 de la ciudad de Pucallpa, 2018”, tesis de pregrado, Ucayali, Perú, Universidad Privada de Pucallpa, 2018, disponible en [[http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPP/142/trabajo%20de%20investigaci%c3%b3n\\_gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPP/142/trabajo%20de%20investigaci%c3%b3n_gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y)].
- DELFINER, MIGUEL; CRISTINA PAILHÉ y SILVANA PERÓN. “Microfinanzas: Un análisis de experiencias y alternativas de regulación”, en *MPRA Paper*, n.º 497, 2006, pp. 1 a 44.
- EL PERUANO. “Aprueban la Política Nacional de Inclusión Financiera y modifican el Decreto Supremo N.º 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera”, 2019, disponible

en [<https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/20676-decreto-supremo-n-255-2019-ef/file>].

FLOOD, JOANNE. *Wiley Practitioner's Guide to GAAS 2018: Covering all SASS, SSAES, SSARSS, PCAOB Auditing Standards, and Interpretations*, New Jersey, Wiley, 2018, disponible en [<https://bit.ly/3C8Pa2j>].

GALÁN MELO, GABRIEL SANTIAGO. “Actividad financiera en el Estado constitucional: los ingresos producto de la gestión del patrimonio público en Colombia, Venezuela, Ecuador y Bolivia”, *Revista de Derecho*, n.º 28, 2017, pp. 113 a 138, disponible en [<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/foro/article/view/599/2453>].

GARCÍA FLORES, HUGO LUIS. “Microfinanzas y su relación con la calidad del servicio en las MYPES del distrito Callao, 2014”, tesis de maestría, Lima, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2018, disponible en [<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2350/TM%20AD-Ad%203993%20G1%20-%20Garcia%20Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>].

GÓMEZ GIL, CARLOS. *El colapso de los microcréditos en la cooperación al desarrollo*, Madrid, Los libros de la Catarata, 2016.

GUTIÉRREZ PÉREZ, JOSÉ RICARDO. *Ventajas y desventajas de los microcréditos*, 2013, disponible en [<https://www.gestiopolis.com/ventajas-y-desventajas-de-los-microcreditos/>].

LAPÓ CASTRO, ANDRÉS NAPOLEÓN y SEGUNDA ELENA TOLOZANO BENTES. “Propuesta de mejoras a las políticas de crédito a la empresa Pharco S. A.”, tesis de pregrado, Guayaquil, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, 2017, disponible en [<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/145/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20LAPO%20CASTRO.pdf>].

LAPUENTE, JAVIER CATALINA. *Planificación y control de gestión. La gestión de Riesgos*, Madrid, Escuela de Organización Industrial, 2011, disponible en [<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewj9zYbjyM71AhWkSDABHTPDAQQFnoECBUQAQ&url=https%3A%->

2F%2Fstatic.eoi.es%2Fsvavia%2Fdocuments%2Fcomponente75367.pdf&usg=AOvVawo8gt6X8juoSquUHYkH7lZo].

- LEONES ALQUINGA, NATHALY GABRIELA y SANTIAGO OSWALDO BARRIGA LALAMA. “Políticas de crédito del almacén agrícola “La Mano Amiga” y su incidencia en el crecimiento financiero”, tesis de pregrado, Ambato, Ecuador, Universidad Técnica de Ambato, 2014, disponible en [<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20444/1/T2467i.pdf>].
- LIZARZABURU BOLAÑOS, EDMUNDO y JESÚS DEL BRÍO. “Evolución del sistema financiero peruano y su reputación bajo el índice Merco. Período: 2010-2014”, en *Suma de Negocios*, n.º 7, 2016, pp. 94 a 112. [<https://bit.ly/3IEIToP>].
- LÓPEZ MALDONADO, LAURA CONSUELO y ROBERTO ALEJANDRO RAMOS-MURGA RIVAS. “Relación entre desempeño financiero y social en el sistema microfinanciero peruano regulado y no regulado”, tesis de maestría, Lima, Universidad del Pacífico, 2015, disponible en [[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1020/Laura\\_Tesis\\_maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1020/Laura_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)].
- MERCHÁN-PONCE, NARDA; NANCY PINARGOTE-VÁSQUEZ, ERICK BAQUE-SÁNCHEZ, GLORIA CHIQUITO-TIGUA, RUBÉN GLORIA ACEBO-CALDERÓN y LADY PAREDES-ACEBO. “Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales”, en *Polo del Conocimiento*, vol. 3, n.º 5, 2018, pp. 115 a 127.
- MIÑANO LECAROS, JUAN GUILLERMO. “Auditoría de la Gestión Empresarial”, *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, vol. 19, n.º 36, 2011, pp. 33 a 37, disponible en [[https://www.researchgate.net/publication/319659439\\_AUDITORIA\\_DE\\_LA\\_GESTION\\_EMPRESARIAL#read](https://www.researchgate.net/publication/319659439_AUDITORIA_DE_LA_GESTION_EMPRESARIAL#read)].
- PÉREZ SEVILLA, ELIETH DE LOS ÁNGELES y HEYDI DEL CARMEN TINOCO PALACIOS. “Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los inventarios en el procesamiento de la información contable de la empresa Los Lirios S. A., durante el primer semestre del año 2017”, tesis de pregrado, Managua, Nicaragua, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, 2017,

disponible en [<http://repositorio.unan.edu.ni/9546/1.haslightbox-ThumbnailVersion/18902.pdf>].

- ROBINSON, MARGUERITE. *La Revolución Microfinanciera: finanzas sostenibles para los pobres*, México D. F., The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank, 2004.
- ROJANO REINOSO, ANA. “Las microfinanzas en la era digital. Nuevos retos y oportunidades”, tesis de maestría, Barcelona, Universidad de Barcelona, 2017, disponible en [<https://www.comercioexterior.ub.edu/tesina/tesinasaprobadas/1617/TesinaRojanoAna.pdf>].
- SABLICH HUAMANI, CHARLES ALEXANDER. *Derecho financiero, una visión actual en el Perú*, Ica, Perú, Sablich Consultores E. I. R. L., 2012, disponible en [<https://www.eumed.net/libros-gratis/2013b/1347/1347.pdf>].
- SOTO VARGAS, ROCÍO MIRIAM y ROMEL VENTURA HUAMAN. “Políticas y procedimientos en la gestión de riesgo crediticio en el grupo económico Soluciones, Huancavelica, Perú, 2015”, tesis de pregrado, Huancavelica, Universidad Nacional de Huancavelica, 2018.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES. *Resolución S. B. S. N.º 11.356 – 2008*, Lima, 2008, disponible en [[https://www.sbs.gob.pe/Portals/o/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719\\_Res-11356-2008.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/o/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf)].
- TOLEDO CONCHA, EMERSON JESÚS. “Microfinanzas en el Perú: del modelo relacional al modelo de eficiencia”, en *Apuntes Contables*, n.º 27, 2021, pp. 75 a 93, disponible en [<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/contad/article/view/6878/9342>].
- TRIANA RUBIO, LAUREANO. *Auditoría de gestión empresarial/Age e impacto de los estándares internacionales de información NIIF/NIA’s en la contabilidad medioambiental*, Barranquilla, Editorial Uniautónoma, 2017, disponible en [<http://repositorio.uac.edu.co/handle/11619/3783>].
- VALENTIN MBALLA, LOUIS. “Desarrollo local y microfinanzas como estrategias de atención a las necesidades sociales: un acercamiento



teórico conceptual”, *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, vol. 62, n.º 229, 2017, pp. 101 a 128, disponible en [<http://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v62n229/0185-1918-rmcps-62-229-00101.pdf>].

VARA ROJAS, ROGER. *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*, 2017, disponible en [<https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>].

VÁSQUEZ GILER, MARITZA y NANCY FABIOLA PHARGOTE VÁSQUEZ. *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*, Manta, Ecuador, Ediciones Uleam, 2018, disponible en [<https://bit.ly/3Hzop8j>].

ZAMBRANO ZAMBRANO, MARÍA INÉS; VICENTE FÉLIX VÉLIZ, MARTHA CECILIA ESCOBAR GARCÍA y ELVIA ARMADA TRABAS, E. “Auditoría de gestión: fundamentos teóricos y metodológicos”, *Revista Científica Multidisciplinaria*, vol. 4, n.º 4, 2018, pp. 13 a 24, disponible en [<http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/1186>].

ZAUÑY CORONADO, NELIDA ELEANA. “La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de los recursos humanos de las empresas de servicios de asistencia al viajero, período 2012-2014”, tesis de maestría, Lima, Universidad San Martín de Porres, 2016, disponible en [[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2761/zauny\\_cne.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2761/zauny_cne.pdf?sequence=1&isAllowed=y)].





Editado por el Instituto Latinoamericano de Altos Estudios –ILAE–,  
en agosto de 2022  
Se compuso en caracteres Minion Pro de 11 y 9 ptos.

Bogotá, Colombia

