



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA FINANCIERA AL ÁREA DE CRÉDITOS Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA DE LA EMPRESA INTERDOMÉSTICO S.A.C., TRUJILLO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Contadora Pública

Autora:

Bach. Paola Raquel Sotero Gonzales

Asesor:

Mg. CPC Leoncio Esquivel Pérez

Trujillo - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Leoncio Esquivel Pérez, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de CONTABILIDAD Y FINANZAS, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de la bachiller:

- Paola Raquel Sotero Gonzales

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “Implementación de recomendaciones de auditoría financiera al área de créditos y su influencia en la recuperación de cartera morosa de la empresa Interdoméstico S.A.C., Trujillo, 2018”, para aspirar al título profesional de: Contadora Pública por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Mg. Leoncio Esquivel Pérez

Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis del estudiante: Paola Raquel Sotero Gonzales para aspirar al título profesional con la tesis denominada: Implementación de recomendaciones de auditoría financiera al área de créditos y su influencia en la recuperación de cartera morosa de la empresa Interdoméstico S.A.C., Trujillo, 2018.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Martin Facundo Ruiz
Jurado Presidente

Mg. Graciela Zurita Guerrero
Jurado

Dra. Clara Ugaz Barrantes
Jurado

DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño a Jehovah, por la vida, salud y amor, ya que gracias a él puedo estar confiada en que guiara todo camino tomado, por permitirme disfrutar cosas maravillosas que solo con Él son posibles.

A mi madre Raquel por su incondicional amor y confianza; por ser una amiga, confidente y el mejor ejemplo de valores que podría haber tenido. A mi papa Pablo, por su apoyo constante en cada decisión.

A mi esposo Daniele por su comprensión, cariño y amor incondicional. A mis hermanos, Iván y Junior por su compañía en momentos difíciles y ponerme cada vez la valla más alta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por su amor, salud y guiarme en toda etapa de mi vida, porque gracias a Él todo el posible.

A mis padres por sus enseñanzas y confianza en estos cinco años universitarios, y su gran apoyo para cumplir cada meta trazada.

A mis maestros. A la Coordinadora Carola Salazar Rebaza por su constante dedicación al grupo; al Mg. Leoncio Esquivel Pérez por su gran apoyo, paciencia, comprensión, y motivación.

A la Universidad Privada del Norte y a mis maestros, quienes, con su sabiduría y enseñanza, nos brindaron sus conocimientos y experiencias que nos ayudaron a mejorar no solo en nuestra vida académica, sino también en nuestra vida personal.

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema.....	22
1.3. Objetivos.....	22
1.4. Hipótesis General.....	22
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	23
2.1. Tipo de investigación	23
2.2. Población y muestra.....	23
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	24
2.4. Procedimiento	27
2.5. Aspectos Éticos.....	27
2.6. Operacionalización de variables.....	28
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	29
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	61
4.1. Discusión.....	61
4.2. Conclusiones.....	63
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Créditos vencidos por agencia al 31.12.18	33
Tabla 2: Créditos vencidos Agencia Trujillo Matriz al 31.12.18.....	34
Tabla 3: Seguimiento de recomendaciones de Auditoria Externa	36
Tabla 4: Resumen de créditos vencidos de Agencia Trujillo Matriz y progreso de refinanciación al 31.07.19.....	37
Tabla 5: Créditos refinanciados al 31.07.19 Agencia Trujillo Matriz	37
Tabla 6: Variación del Índice de morosidad por refinanciación de deuda.....	39
Tabla 7: Créditos vencidos Agencia Trujillo Centro al 31.12.18	42
Tabla 8: Seguimiento de la segunda recomendación de Auditoria Externa	46
Tabla 9: Cuadro resumen de acciones de Cobranza Administrativa	48
Tabla 10: Créditos recuperados por comunicación a centrales de riesgo de Agencia Trujillo Centro al 31.07.19	49
Tabla 11: Resumen de créditos vencidos de A. T. Centro y progreso de recuperación mediante comunicación a centrales de riesgo al 31.07.19	50
Tabla 12: Variación del Índice de morosidad de la Agencia Trujillo Centro por comunicación a centrales de riesgo al 31.07.19.....	50
Tabla 13: Créditos vencidos por Agencia al 31.12.18	53
Tabla 14: Créditos vencidos Agencia Trujillo Centro al 31.12.18	54
Tabla 15: Seguimiento de recomendaciones de Auditoria Externa al año 2018	55
Tabla 16: Creditos Agencia Trujillo Centro recuperados por cobranza prejudicial y judicial al 31.07.19.....	58
Tabla 17: Resumen de créditos recuperados por procesos prejudiciales y judiciales de A. T. Centro y progreso de recuperaci al 31.07.19	59
Tabla 18: Variación del indice de morosidad de la A. T. Centro por aplicación de procesos prejudiciales y judiciales al 31.07.19	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Institucional de la empresa Interdoméstico S.A.C.....	31
Figura 2: Fórmula de índice de morosidad.....	39
Figura 3: Créditos vencidos con copia de reporte central de riesgo.....	43
Figura 4: Créditos vencidos cuyos files contienen historial crediticio (8 meses)	44
Figura 5: Créditos vencidos cuyos files contienen evidencia de evaluación por parte de Analista	44
Figura 6: Créditos vencidos que contienen comentario por parte del Analista....	45
Figura 7: Créditos vencidos cuyos files contienen Declaración Jurada de Bienes	45

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tendrá como propósito determinar la influencia de la implementación de recomendaciones de auditoría financiera al área de créditos en la recuperación de cartera morosa de la empresa Interdoméstico S.A.C. en Trujillo en el año 2018. La investigación realizada fue de tipo Ex post facto, documental y con apoyo de informantes claves dentro de la empresa. Como resultado de la investigación se determinó su influencia positiva de la implementación de recomendaciones en la recuperación de la cartera morosa, ya que se al implementar dichas recomendaciones como la refinanciación de las deudas vencidas, la evaluación y comunicación de centrales de riesgo y la aplicación correcta de procesos prejudiciales y judiciales, se evidencia que el índice de cartera morosa de la Agencia Trujillo al 31.12.18 con 11.20% ha disminuido notablemente al nuevo índice luego de la implementación al 31.7.19 con 7.64% haciendo una diferencia de 3.56%. La conclusión a la que se llega en el presente trabajo de investigación es que la implementación de recomendaciones de la auditoría financiera al área de créditos influye de manera significativa en la recuperación de cartera morosa, debido a que al cumplir dichas recomendaciones la empresa ha obtenido resultados económicos beneficiosos, como también en el mejoramiento de la gestión por parte del analista y jefatura de créditos, desde la evaluación del cliente al momento de otorgar el crédito hasta la aplicación de medidas crediticias estipuladas en un plan para su recuperación.

Palabras clave: Recomendaciones de auditoría, créditos, morosidad.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el mundo de los negocios ha ido evolucionando, ya sea por la globalización y la aplicación libre de la economía a nivel mundial ha ocasionado una revolución empresarial a gran medida. La aparición de grandes empresas posicionadas conlleva al crecimiento de todas sus áreas lo que genera que estas se vean vulneradas ante debilidades que no son subsanadas en el momento oportuno.

En el momento en que una empresa se ve afectada por múltiples problemas es necesario dar como alternativa la realización de una auditoría financiera y que estos entiendan que no significa asumir un gasto sino invertir. Muchas veces este dinero invertido, es lo mejor que se puede hacer para que, a corto o mediano plazo su empresa comience a funcionar, se reactive o salga del estancamiento en el que se pueda ver inmersa. La contratación de una auditoría financiera eficiente le puede ayudar a convertir esas presiones en una ventaja competitiva ya que de manera eficaz debe proporcionar valor añadido a la empresa, esencialmente permitiendo hacer las cosas mejor, a medida que las recomendaciones producto de la auditoría financiera se implementen. El principal objetivo de una auditoría financiera es poner énfasis en la mejora continua de la organización producto de la implementación de recomendaciones en materia financiera y económica. Para implementar dichas recomendaciones es necesario establecer cuál es el área afectada, la causa, que medidas de control se realizarán para evitarlas y establecer un personal adecuado para poder ayudar a la empresa cumplir con lo recomendado, lo cual ayudará para la optimización de los recursos y el desempeño de la empresa tanto en lo administrativo como en la operación; mejorando la confianza en la empresa y el tiempo generando utilidades y crecimiento interno.

Muchas empresas internacionales que otorgan créditos se han visto afectadas por consecutivas pérdidas, ocasionadas por las debilidades en la recuperación de la cartera vigente, la aparición de la cartera judicial y enviando dichos créditos al castigo, de tal manera produciendo altos índices de morosidad, dichas pérdidas serán reflejados en la situación financiera y económica de la organización.

En el Perú, Luna Victoria (2005) en su tesis titulada “ Incidencia de la tecnología crediticia en el índice de morosidad del crédito a la micro y pequeña empresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Nor Perú”, considera que se debe tener en cuenta que el problema de morosidad se convierte en uno de liquidez en el corto plazo y, si no se cuenta con la refinanciación o nuevas líneas de crédito, este se puede convertir en problemas de solvencia a largo plazo, que determina, probablemente, la liquidación de la organización. Unos de los errores son normas inexistentes o falta de disciplina en el cumplimiento, tentación de incrementar la cartera sacrificando su calidad, falta o inadecuado sistema de control, incorrecta tecnología crediticia, falta de información oportuna sobre la situación de mora y la timidez o negligencia para realizar actividades de cobranza.

Por otra parte, Ramírez y Robles (2016) en su tesis titulada “La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo” mencionan que la morosidad de créditos PYME afectan de manera directa al ratio de morosidad, sus debilidades fueron el otorgamiento de créditos a clientes con deuda de mayor número en instituciones financieras, la inexperiencia del cliente con el negocio y que este no cuente con una garantía que respalde la recuperación del crédito; todo ello a causa de la mala evaluación por parte de los analistas de crédito, ya que estos por llegar a su meta oculten información valiosa

además de que no realizan un seguimiento de pagos. La organización a la cual se le realiza la investigación es la empresa Interdoméstico S.A.C. localizada en la ciudad de Trujillo, la cual ha venido acumulando en los últimos años pérdidas reflejadas en sus estados financieros producto de los créditos no recuperados, ya que los principales problemas concurrentes es que no se toma medidas para recuperar ni refinanciar los créditos vencidos y castigados, así mismo no se realiza una adecuada evaluación al cliente ni un seguimiento al cronograma de pagos. Por ello tomó como alternativa contratar el servicio de auditoría externa para obtener las recomendaciones que se implementaron en la organización. La presente investigación determinará de qué manera la implementación de dichas recomendaciones ha influido en la recuperación de cartera morosa de la organización, en el año 2018.

Al respecto, el autor Pastor (2009) en su tesis titulada “Medidas Crediticias para reducir el índice de morosidad del crédito a la PYME en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura a partir del año 2007” presentó como objetivos específicos buscar contribuir y brindar mayor conocimiento e información acerca de la incidencia que ha tenido el uso de medidas crediticias para las micro finanzas implementadas y puestas en operación con la finalidad de lograr la disminución de la morosidad, así también determinar su incidencia en la calidad de cartera del crédito PYME ;su conclusión fue que el método de evaluación utilizado en una micro financiera es un factor para determinar el nivel de morosidad ya que se ha comprobado que utilizando un método adecuado se puede lograr la disminución significativa de éste índice. El aporte de esta tesis para el presente trabajo de investigación es que al igual que la empresa escogida, el área afectada es el de créditos, ya que para una empresa micro financiera la cartera morosa perjudica notablemente a la organización.

Del mismo modo Montiel (2012) en su tesis titulada “Gestión de tesorería para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el sector servicio del municipio Maracaibo” presentó como objetivos analizar la gestión y control de tesorería para las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) del municipio Maracaibo, este señala que las PYMES tienen una problemática integral, con orígenes tanto en las influencias del entorno, como en las deficiencias de gestión interna, de este modo su conclusión fue que a partir de los resultados del proceso de investigación se propuso un conjunto de recomendaciones que dan paso a una propuesta de gestión que se encamina a fomentar y promover directrices gerenciales financieras con el fin de administrar adecuadamente los recursos disponibles, ya que su objetivo concreto es el despegue de estas organizaciones y en general lograr un aporte al ámbito empresarial, además del crecimiento de la organización. El aporte de esta tesis para el presente trabajo de investigación es que al igual que la escogida empresa de estudio, el área que se ve afectada es de tesorería (créditos), ya que se viene dando una serie de errores, los cuales se vieron reflejados mediante una evaluación de auditoría externa, para ello fueron implementadas una serie de recomendaciones que fortalecieron las debilidades existentes.

De forma similar, el autor Rosado (2018) en su tesis titulada “Seguimiento a las recomendaciones generales en la Auditoría a los procesos del área de Recaudación y Cartera de la Corporación Nacional Eléctrica Pública Estratégica”, presentó como objetivos verificar el cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la Auditoría Interna a esta empresa pública en lo que se refiere al cumplimiento de los procedimientos y políticas que regulan las actividades de recaudación en las distintas agencias que pertenecen al área de servicio de la CNEP EP así como también a los de

saneamiento y recuperación de la cartera, de este modo su conclusión fue que la aplicación de las recomendaciones permite evaluar la eficiencia, porque se relaciona el accionar de los funcionarios con el logro de los objetivos institucionales, como resultado de medir los ingresos económicos obtenidos posteriormente. El aporte de esta tesis para el presente trabajo de investigación es que al igual que la empresa que se seleccionó, se ven deficiencias en el área de créditos en todos sus procesos desde el otorgamiento hasta la recuperación de la cartera, cabe mencionar la importancia que tienen los funcionarios en la implementación de las recomendaciones.

Podemos también mencionar a Huamán (2011) en su tesis titulada “Principales determinantes del alto índice de Morosidad de la empresa MICREDITO SAC, durante el periodo mayo del 2009 – octubre del 2010”, presentó como objetivo explicar los principales determinantes del alto índice de morosidad que orientan sus recursos a las micro empresas durante un periodo determinado, la conclusión a la que se llega es que para mejorar la calidad de la cartera crediticia, expresada en bajos niveles de morosidad es importante la evaluación económica y financiera profunda de la microempresa, así como políticas de créditos claras y estables que se ajusten al entorno competitivo en el cual se desenvuelve. La presente tesis ayudó a considerar que para que la organización marche de manera adecuada, se debe contar con controles internos referidos a políticas claras de recuperación del crédito y difundirlas, como también el saber cuáles son los objetivos de la organización, los cuales deben estar plasmados de tal manera que se garantice la calidad.

En otro orden el autor Gaibor (2015) en su tesis titulada “Seguimiento de las recomendaciones de auditoría pública y su influencia en los resultados de los procesos administrativos y financieros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del

Cantón Montalvo de la provincia de los Ríos”, presentó como objetivos evaluar el grado de cumplimiento de recomendaciones de auditoría, como el de su acatamiento y su influencia en los resultados de los procesos administrativos y financieros, como resultado de ello se concluyó que a pesar de que las recomendaciones de auditoría se dieron con el objeto de mejorar la calidad y adecuada realización de los procesos, las autoridades y servidores encargados de su aplicación no dieron cumplimiento a las mismas, ya sea por desconocimiento al ser nuevos servidores o por negligencia en las funciones encargadas dieron como resultado el no cumplir con los objetivos propuestos, los cuales serán reflejados de manera negativa en la situación financiera y económica. El aporte de esta tesis para el presente trabajo de investigación es que se tiene conocimiento de la influencia negativa a la organización el incumplimiento de las recomendaciones propuestas por la auditoría y sus responsables.

Como se ha indicado anteriormente es importante para la empresa Interdoméstico implementar las recomendaciones de auditoría financiera teniendo en consideración que según Montesino (citado en Gaibor, 2015) la auditoría es la revisión o censura de cuentas, esta es una práctica tan antigua como la propia elaboración de cuentas, no obstante, ha sufrido un importante cambio de orientación a lo largo de los años. En la primera etapa, que llega a principios de este siglo, el objeto prioritario era prevenir y descubrir errores y fraudes, mediante la verificación de la exactitud y corrección del balance, mientras que en la segunda etapa lo que se pretende es expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros para presentar la situación financiera de la empresa.

De lo anterior se puede afirmar que inicialmente, la auditoría se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran

exactos. Por lo tanto, esta era la forma primaria: confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros.

Con el tiempo, el campo de acción de la auditoría ha continuado extendiéndose; no obstante, son muchos los que todavía la juzgan como portadora exclusiva de aquel objeto remoto, o sea, observar la veracidad y exactitud de los registros.

Además, Sánchez (citado en Gaibor ,2015) menciona que la palabra Auditoría viene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, y el diccionario lo considera revisor de cuentas colegiado, pero se asume que esa virtud de oír y revisar cuentas está encaminada a la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismo. Este autor proporciona por lo tanto el origen etimológico de dicha palabra, así delimitándola y definiéndola, para un mejor estudio y comprensión.

Así también De la Peña (citado en Gaibor ,2015) indica que el vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día, la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata, de tal manera que según este criterio se puede establecer una primera gran clasificación de la auditoría diferenciando entre auditoría económica y auditorías especiales.

De la misma manera Aguirre (citado en Gaibor ,2015) define a la auditoria como el examen profesional realizado por el Contador Público, objetivo e independiente, de las operaciones Financieras y/o Administrativas, que se realiza con posterioridad a su

ejecución y cuyo producto final es un informe conteniendo opinión sobre la información financiera y/o administrativa auditada, así como conclusiones y recomendaciones tendientes a promover la economía, eficiencia y eficacia de la gestión empresarial o gerencial, sin perjuicio de verificar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

De las dos definiciones anteriores aportadas por De la Peña y Aguirre se hace referencia a que la Auditoría, en su acepción más amplia significa verificar la información financiera, operacional y administrativa que se presenta sea confiable, veraz y oportuna. Es decir, revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den de forma cómo fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumplen con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Evaluando la forma como se administra y opera teniendo al máximo el aprovechamiento de los recursos.

En el caso que sea una auditoría que incluye el examen de estados financieros, el auditor emitirá un informe corto denominado “Dictamen”. Una auditoría interna, externa u otras evalúa el grado de eficiencia y eficacia con que se desarrollan las tareas administrativas y el grado de cumplimiento de los planes y orientaciones de la gerencia. Según lo mencionado se expresa que las auditorías son de vital importancia para las empresas, ya que estas le permiten a la gerencia tener conocimiento de la verdadera situación global o parcial de las entidades, además las auditorías permiten tener certeza de la veracidad de los datos en sus estados financieros y por ende el logro de los objetivos de la entidad.

De todo lo anterior se concluye que la auditoría es un examen objetivo, es decir analiza los hechos ocurridos de una manera imparcial, además es un examen sistemático,

porque al momento de la ejecución se debe seguir procesos científicamente diseñados y preestablecidos. También es un examen profesional, es decir realizado por profesionales en auditoría o contaduría pública, pero también puede ser efectuado por profesionales en áreas afines a la auditoría con suficiente experiencia, la auditoría examina operaciones ejecutadas, es decir que la auditoría examina tanto operaciones financieras como administrativas ejecutadas por la entidad sujeta a examen, tiene la finalidad de evaluar operaciones que se refiere a comparar entre la condición (lo que es) y el criterio (lo que debe ser) verificando que dichas operaciones guardan propiedad, legalidad y veracidad. Al término de la auditoría se emite un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones, es decir el producto final de la auditoría será siempre el informe.

Para tener conocimiento más específico del tipo de auditoría a tratar en la presente investigación según Meza (citado en Gaibor, 2015) la Auditoría Financiera es uno de los tipos de Auditoría más aplicados en todos los sectores, tanto las empresas privadas como entidades financieras son objeto de estas revisiones por lo menos una vez al año. En algunos casos, las empresas son sujeto de doce de estas revisiones no solo por estar reglamentado a través de una ley, sino porque le han dado mayor empuje, interés y aceptación ya que el informe que se obtiene de las mismas avalado por un profesional con amplios conocimientos y ajeno a la entidad constituyen la herramienta que sirve de soporte ante los accionistas para evidenciar el compromiso de la administración de que el negocio está siendo manejado adecuadamente y de manera íntegra. Tomando en cuenta la definición del autor Meza, se dice que la Auditoría Financiera consiste en el examen de los registros, documentos y otras evidencias que sustentan los estados financieros de una entidad, efectuado por el auditor para formular el dictamen respecto

de la razonabilidad con que se presentan los resultados de las operaciones, la situación financiera, los cambios operados en ella y en el patrimonio; para determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y para formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión financiera y al control interno.

De lo expresado anteriormente el autor Hidalgo (citado en Gaibor ,2015) hace referencia a las recomendaciones de auditoría, siendo estas el resultado de las falencias o debilidades encontradas en un proceso de auditoría en una empresa o entidad, también son acciones que los auditores creen necesarias para corregir condiciones existentes o mejorar las operaciones. Son encaminadas a las autoridades o funcionarios competentes de la entidad, que deben cumplirlas a cabalidad. La finalidad de las recomendaciones emitidas por los auditores, es que generen adelantos en los sistemas públicos o privados, en la utilización y optimización de los recursos. Los titulares de las entidades públicas y privadas para quienes están dirigidas las recomendaciones, tienen la obligatoriedad de cumplirlas bajo el conocimiento de que su incumplimiento genera dificultades que van desde sanciones, hasta la destitución del cargo. Las recomendaciones pueden ser de cumplimiento reglamentario, administrativas, de control interno, financieras, operativas y preventivas. Las recomendaciones de auditoría deben estar fundadas en la experiencia laboral del auditor y el pleno conocimiento de la autoridad de la organización auditada. Para emitir recomendaciones debemos tomar en cuenta los siguientes puntos: deben ser claras y precisas, tener sustento, ser incentivadoras, para motivar a los responsables a cumplirlas, evitar abarcar con temas que no van de la mano con el caso, y deben estar dirigidas para ser puestas en marcha.

Con respecto al área de créditos a la cual se le realizará la investigación Llerena (2013) define que el crédito es una operación económica en la que existe una promesa de pago con algún bien, servicio o dinero en el futuro. La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos.

También se define según el autor Ramírez (2012) que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda) más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda).

Cabe mencionar que, de lo expuesto anteriormente, para el otorgamiento del crédito Llerena (2013) sostiene que el crédito tiene cinco componentes a tener en cuenta como el carácter siendo las cualidades de solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito. Al hacer un análisis de crédito, se busca de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago a un cliente. Cuando los prestamistas evalúan el carácter, estudian la estabilidad, por ejemplo, cuánto tiempo ha vivido en su dirección actual y si tiene antecedentes de pagar sus cuentas puntualmente y en su totalidad. La capacidad, se refiere a su capacidad para pagar el préstamo, tomando en consideración sus otras deudas y gastos. Los acreedores o prestamistas evalúan la proporción entre sus deudas y sus ingresos, es decir, hacen la comparación entre lo que debe y lo que gana. Cuando menos sea esta relación, más confiarán los acreedores en su capacidad de pagar el dinero que pide prestado. El capital es la solidez financiera

del cliente que le permite generar fondos para cumplir con el pago continuo de la deuda. La colateral son todos aquellos elementos de que dispone el negocio o sus dueños, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir las garantías; las mismas que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos. Las condiciones son los factores externos que puedes afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas, sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

Respecto a la cartera morosa Ramírez y Robles (2016) indican que el término moroso es confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. La consecuencia inmediata de la constitución en mora del deudor es el devengo de intereses moratorios como indemnización de los daños y perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro. De esta manera, una vez constituido en mora, corresponde al moroso el pago del importe principal de la deuda más los intereses moratorios que resulten de aplicación en función del retraso acumulado que contribuirán a compensar los costes financieros que el retraso en el pago ha originado al acreedor.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la implementación de recomendaciones de auditoría financiera al área de créditos influye en la recuperación de cartera morosa de la empresa Interdoméstico S.A.C., Trujillo, 2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la implementación de recomendaciones de auditoría financiera al área de créditos en la recuperación de cartera morosa de la empresa Interdoméstico S.A.C., Trujillo, 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar el cumplimiento de las recomendaciones referente a la refinanciación de deuda en la recuperación de cartera morosa.
- Describir el cumplimiento de recomendación relacionada a comunicación a centrales de riesgo y medir la influencia en la recuperación de cartera morosa.
- Establecer la influencia de la implementación de recomendación acerca de aplicación de procesos prejudiciales y judiciales en la recuperación de la cartera morosa.

1.4. Hipótesis General

La implementación de las recomendaciones de auditoría financiera al área de créditos influye de manera positiva en la recuperación de cartera morosa de la empresa Interdoméstico S.A.C., de Trujillo en el año 2018, debido a que, al implementar recomendaciones sobre el refinanciamiento de deudas morosas, evaluación de los controles las centrales de riesgo de manera oportuna y aplicación de procesos prejudiciales y judiciales de cobranza, el índice de cartera morosa disminuye notablemente al realizar la recuperación de créditos con deudas atrasadas.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental y tipo Ex post facto. Por el tipo de variable que expresa la hipótesis principal, la investigación tendrá el enfoque cuantitativo. Se describirán hechos sucedidos en la implementación de recomendaciones de auditoría financiera al área de créditos y buscará determinar la incidencia en la recuperación de la cartera morosa.

Al respecto Behar (2008) indica que una investigación descriptiva es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar, consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. Se ocupa de la descripción de las características que identifican los diferentes elementos y componentes y, su interrelación.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población:

La población está constituida por todas las recomendaciones de auditoría financiera a la empresa Interdoméstico S.A.C., año 2018.

Lo anterior mencionado se corrobora en lo mencionado por Ulloa (2012) donde indica que la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación, se usa el término de población para designar al conjunto de todos los elementos materia de la investigación.

2.2.2. Muestra:

La muestra comprende las recomendaciones de auditoría financiera al área de Créditos de la empresa Interdoméstico S.A.C. agencia Trujillo, en el año 2018.

Lo anterior mencionado se concluye de lo expuesto por Behar (2008) donde afirma que la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas:

Análisis documental:

En el presente trabajo por ser una investigación descriptiva se hará uso de la técnica de indagación documentaria ya que para determinar de qué manera la implementación de recomendaciones de auditoría al área de créditos a tenido influencia en recuperación de la cartera morosa se necesita información documentaria de la auditoría como informe de auditores externos, normativa del área de créditos de la empresa, documentos que sustenten la implementación, entre otros.

Para ello Ramírez y Robles (2016) indican que la indagación documentaria es parte esencial de un proceso de investigación científica, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades, usando para ellos diferentes tipos de documentos; indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado.

Entrevista:

Una entrevista es una técnica que se aplicara a los colaboradores de las diversas jerarquías que realizan gestión directa e indirecta en el área de créditos en la empresa Interdoméstico S.A.C., a fin de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación.

Basado en lo indicado por Ramírez y Robles (2016) la entrevista es la reunión de dos o más personas para tratar algún asunto y que está basada en una serie de preguntas que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión.

Así mismo, Bernal (2003) menciona que el instrumento de una entrevista es su guía, está constituido por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación.

Encuesta:

Esta técnica se realizará para conocer las opiniones de los involucrados en el área de créditos acerca de cómo la implementación de recomendaciones a influido en recuperación de la cartera morosa, cuáles han sido sus expectativas en el momento de la implementación y en la actualidad.

De acuerdo a Castañeda y Tamayo (2013) se define que la encuesta es técnica que permite conocer las opiniones, actitudes, aptitudes, expectativas, hechos y motivaciones de los colaboradores.

2.3.2. Instrumentos:

Ficha de análisis documental:

Al respecto Caballero (2013) describe que la ficha de análisis documental es utilizada como instrumento del

análisis documental con la finalidad de recolección de datos de las fuentes documentales, fichas textuales y de resumen.

Los documentos principales a revisar con este instrumento son los estados financieros al 31.12.18, las políticas y procedimientos para el área de créditos, informe de auditoría financiera, informe de seguimiento a las recomendaciones de auditoría financiera, este último realizado por auditoría interna; entre otros.

Guía de entrevista:

Para Bernal (2010) la entrevista tiene como instrumento su propia guía, esta se encuentra constituida por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. La guía se utilizará para anotar las diferentes interrogantes que se le planteará al Jefe del área de Créditos, esta constará de 11 preguntas abiertas.

Cuestionario:

Sobre este punto Castañeda y Tamayo (2013) indican que el cuestionario como instrumento de la encuesta, es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación, puede aplicarse a grupos o individuos estando presente el investigador o el responsable de recoger la información o puede enviarse por correo a los destinatarios seleccionados en la muestra. Este instrumento constará de 11 preguntas cerradas.

2.4. Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizarán los instrumentos para la recolección de datos como la ficha de análisis documental la cual servirá para obtener documentos de la empresa de manera física tales como los Estados Financieros, el informe de auditoría como también documentos normativos de la empresa escogida siendo fundamentales para el desarrollo de los objetivos; la entrevista y cuestionario que se aplicarán al personal encargado del área teniendo previamente su autorización, para lograr así información fiable y necesaria de primera mano. Finalmente se utilizará métodos estadísticos para procesar los datos a obtener, siendo uno de ellos la medición del índice de morosidad en años consecutivos.

2.5. Aspectos Éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó información específica sobre el tema, para el cual se tomó en cuenta los criterios éticos establecidos por la universidad. Se aplicó los instrumentos de recolección de datos al contador de la empresa escogida, al cual se le dio a conocer previamente, para obtener su autorización. Por otro lado, se consideró las políticas públicas como el derecho a la propiedad intelectual al momento de citar a los distintos autores que ayudaron a sustentar la investigación, considerándose el método APA de manera correcta.

2.6. Operacionalización de variables

El presente trabajo de investigación presenta dos variables de estudio:

Independiente: Implementación de recomendaciones de auditoría financiera al área de créditos.

Dependiente: Recuperación de cartera morosa

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Implementación de recomendaciones	Son actos de administración que utiliza el titular o gerente, los funcionarios, y trabajadores de una organización para implantar las recomendaciones. Estos actos se realizan con la finalidad de superar las observaciones, contenidas en los informes de auditoría.	Refinanciación de deuda	Importe de créditos refinanciados
		Comunicación a centrales de riesgo	Importe de créditos recuperados por comunicación de centrales de riesgo
		Procesos prejudiciales y judiciales	Importe de créditos recuperados por procesos prejudiciales y judiciales
Recuperación de cartera morosa	Es el recobro del monto total de créditos otorgados por una persona o empresa y que se convirtieron en un activo de riesgo al tener los créditos en mora.	Morosidad en cartera de créditos	% de morosidad % variación del índice de morosidad

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Datos Generales de la empresa objeto de estudio

- **Razón Social:** Interdoméstico S.A.C.
- **Giro del Negocio**

La compañía se dedica a la importación y comercialización en el mercado peruano de electrodomésticos, computadores, televisores, muebles y artículos para el hogar a través de 66 tiendas ubicadas en todo el país.

- **Reseña Histórica**

En Interdoméstico S.A.C. son especialistas en la venta de electrodomésticos, con 60 años de experiencia en el mercado nacional. Forman parte del grupo PICHINGA de Ecuador, grupo empresarial que tiene presencia en los países de Ecuador, Colombia, Panamá, España, EEUU y Perú (a través del Banco Financiero y la tarjeta dinero club entre otras empresas del grupo).

Se esfuerzan por facilitar a las familias al acceso al bienestar y a la modernidad, brindándoles productos de calidad a través de un excelente servicio, un producto duradero, un crédito accesible, siempre con una sonrisa y un trato amable.

Tienen 64 tiendas a lo largo del territorio nacional, y ofrecen a sus proveedores un canal comercial estable, rentable y confiable.

Brinda a sus colaboradores un ambiente de trabajo estimulante, enriquecedor y de realización, que permite su crecimiento personal y laboral, haciendo que cada día de trabajo en Interdoméstico S.A.C. sea una grata experiencia.

- **Misión**

Facilitar a las familias el acceso al bienestar y modernidad, a través de las comercializaciones de productos duraderos, con un servicio de calidad. A la par ofrecer a los proveedores un canal comercial estable, rentable y confiable de cobertura nacional, desarrollando personal y profesionalmente a nuestros colaboradores en un ambiente de trabajo estimulante, enriquecedor y de relación, que permita compartir valores con la comunidad y generar una utilidad óptima para nuestros accionistas.

- **Visión**

Tener en cada familia peruana, un producto, un crédito y un cliente satisfecho.

- **Principales Productos**

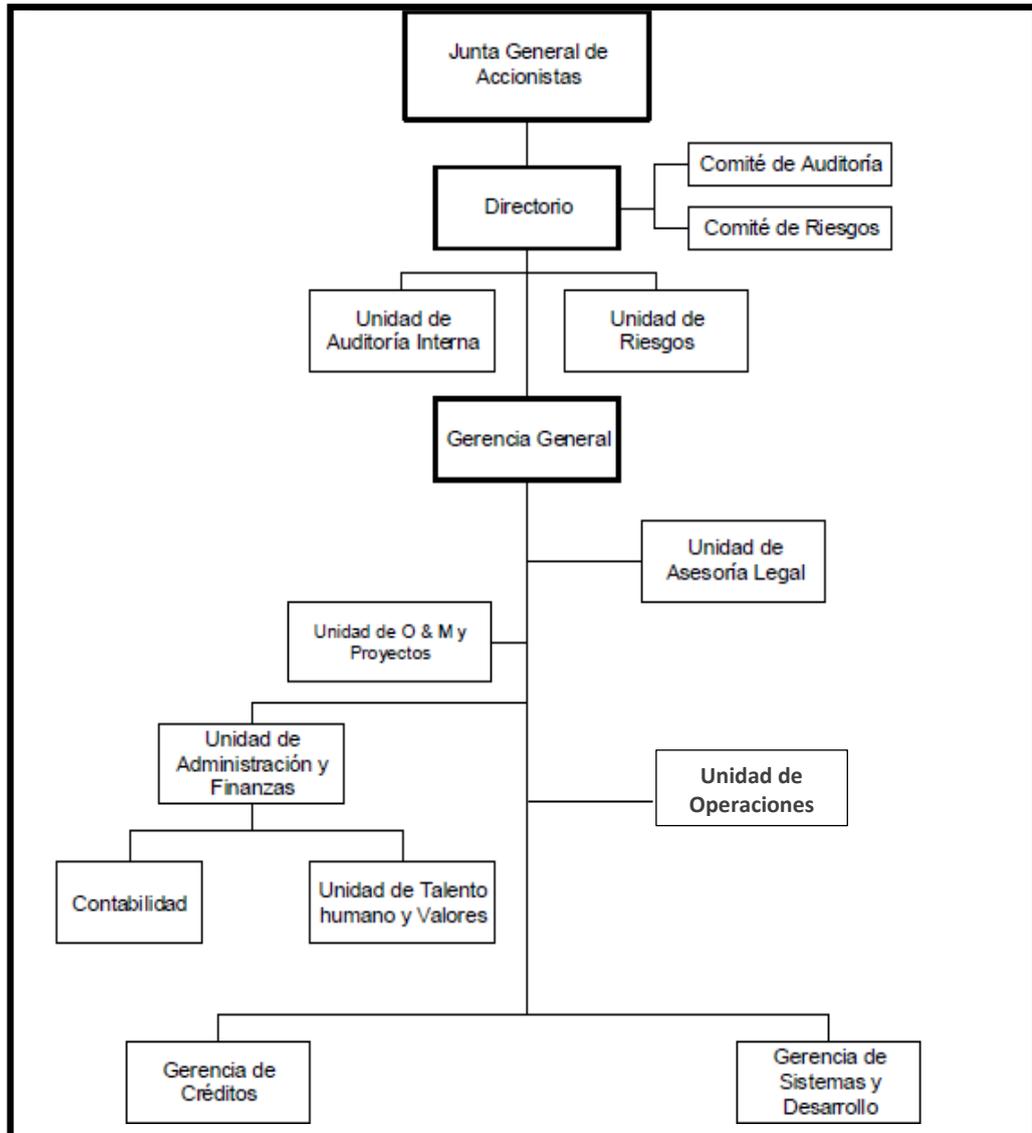
Los principales productos son los electrodomésticos, computadores, televisores, muebles, artículos para el hogar y motos lineales.

- **Principales tipos de créditos**

- **Credi Interdoméstico:** Es el crédito convencional en cuotas fijas orientado a los clientes no bancarizados, a los cuales les damos la oportunidad de acceder al sistema financiero, por el cual pueden adquirir productos y mejorar su calidad de vida.
- **Tarjeta Interdoméstico Banco Financiero:** Es la tarjeta de crédito Interdoméstico, operada por el banco financiero, enfocada a los clientes bancarizados.

- **Organigrama**

Figura N° 01: Organigrama Institucional de la empresa Interdoméstico S.A.C.



Fuente: Manual de Organización y Funciones

Elaboración: Propia

3.2. Análisis del cumplimiento de las recomendaciones referente a la refinanciación de deuda y su influencia en la cartera morosa

De la auditoría financiera externa realizada a la empresa en año 2018, una de las recomendaciones fue realizar la refinanciación de deuda de los clientes para disminuir el índice de la cartera morosa.

Para el desarrollo de este ítem se utilizó como instrumento la entrevista y se le realizó al jefe del área de créditos Anexo N°03, quien dio a conocer el proceso de implementación y los resultados de manera clara. También indicó que en el proceso los términos de los contratos se modificaron como es la reducción de la cuota que se paga por efecto de la negociación, el saldo del crédito en mora, la tasa de interés y sistema de amortización, permitiendo que el deudor pague el préstamo en un plazo más extenso.

Para poder verificar el cumplimiento de la recomendación dada por auditoría externa referente a la refinanciación de deuda se analizaron los siguientes documentos:

- a- Presentación del Estado de Situación Financiera al 31.12.2018 y nota contable de colocación de créditos.
- b- Lista de cartera de créditos otorgados que se encuentran morosos al 31.12.2018.
- c- Revisión de Informe de Seguimiento de auditoría interna poniendo énfasis en la recomendación de refinanciación de deuda y estatus de implementación.
- d- Señalar lista de cartera morosa que ha sido refinanciada al 31.07.2019.

Los datos se obtuvieron mediante análisis documental Anexo N°01 para obtener los informes de auditoría externa y los informes de la implementación de las recomendaciones.

En primera instancia se presenta el Estado de Situación Financiera al 31.12.2018 (Anexo N° 04) con su respectiva nota contable de colocación de créditos

(Anexo N° 05), donde se detalla la clasificación en vigente, vencido y en cobranza judicial, para mostrar luego el detalle de dicha cuenta según agencia a la que provienen.

A continuación, se presenta un resumen de los créditos vencidos por cada agencia de la empresa al 31.12.2018.

Tabla N °01: Créditos vencidos por agencia al 31.12.2018

En Soles		
DESCRIPCIÓN	TOTALES	ESTRUCTURA %
AYACUCHO	657,162.69	17%
TRUJILLO MATRIZ	1,108,606.06	30%
TRUJILLO CENTRO	900,557.25	24%
CAJAMARCA	530,248.13	14%
CHICLAYO	458,120.04	12%
CASMA	101,301.83	3%
Total de Cartera Vencida	3,755,996.00	100%

Fuente: Base de datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: En la presenta tabla se puede mostrar el total de créditos vencidos al 31.12.2018, desglosados por agencia a la que provienen dichos créditos haciendo un total de S/ 3,755,996.00 soles el mismo que puede contrarrestarse con saldo de cuentas por cobrar reflejados en el Estado de Situación Financiera, para efecto de estudio se realizó el análisis a la agencia Trujillo Matriz con un monto de S/ 1,108,606.06 soles.

La auditoría financiera externa para llegar a la recomendación de refinanciación de deuda, de la lista de créditos vencidos Agencia Trujillo Matriz al 31.12.2018 mostrados en tabla N° 02 a continuación, se realizó una evaluación determinando los créditos a refinanciar teniendo como criterios los días de atraso, monto de deuda, que el cliente tenga endeudamiento con no mayor de 4 entidades financieras y capacidad de pago.

Tabla N °02: Créditos vencidos Agencia Trujillo Matriz al 31.12.2018

Nº	NOMBRE COMPLETO	FECHA PRESTAMO	SALDO PRESTAMO	SITUACIÓN PRESTAMO
1	VALVERDE SAONA CARLOS FELIPE	08/09/2017	S/30,282.72	Vencido
2	IZQUIERDO GONZALES ALFONZO	02/01/2017	S/30,891.23	Vencido
3	CHAVEZ MURGIA RAQUEL	10/06/2017	S/29,297.91	Vencido
4	CASTRO VALVERDE ELENA ROCIO	09/07/2017	S/28,904.74	Vencido
5	GAMARRA MAZON SOFIA	23/06/2017	S/28,853.51	Vencido
6	CONTRERAS IZQUIERDO ERCKA	11/02/2017	S/28,853.47	Vencido
7	DE LA CRUZ FERMANDEZ ROBERTO	17/07/2017	S/28,845.36	Vencido
8	BLAS CARRANZA DEONICIO	16/05/2017	S/27,831.02	Vencido
9	ROBLES CALDERON MAGALY DEL PILAR	01/06/2017	S/27,827.86	Vencido
10	AGUILAR CRUZ MARICARMEN	07/07/2017	S/27,673.21	Vencido
11	RUIZ RODRIGUEZ ALBERTO	11/05/2017	S/27,670.30	Vencido
12	GUEVARA JUANSUI MANUEL ORLANDO	12/03/2017	S/27,643.19	Vencido
13	ARENAS TIRADO JUAN FELIPE	01/05/2017	S/27,641.08	Vencido
14	PRADOSANCHEZ JENNY BRIGUITH	22/06/2017	S/27,619.81	Vencido
15	MELGAR PAREDES CESAR AUGUSTO	01/08/2017	S/26,555.26	Vencido
16	MANTILLA ALBAN CRISTHIAN	23/06/2018	S/26,534.67	Vencido
17	GUTIERREZ ZARATE MIGUEL	14/05/2018	S/26,507.85	Vencido
18	ULLOA DELGADO KATHERINE	01/07/2017	S/25,491.13	Vencido
19	SALAZAR DE LA CRUZ NOELIO	23/05/2017	S/25,443.26	Vencido
20	SANZHEZ PRADO MARIO	04/06/2017	S/25,413.81	Vencido
21	CERNA VELASQUEZ LUIS ALBERTO	27/08/2017	S/25,413.16	Vencido
22	SALINAS NAVARRO LUIS MANUEL	17/06/2017	S/25,372.74	Vencido
23	VALDERRAMA DOMINGO MAGALY ARACELI	11/07/2017	S/23,337.78	Vencido
24	PEREZ SANCHEZ PERCY WILIAM	23/03/2018	S/23,331.79	Vencido
25	MAURICIO HILARIO JOSE	20/07/2017	S/23,318.70	Vencido
26	SANZHEZ MERCEDES IVAN	19/04/2018	S/22,311.68	Vencido
27	SANCHEZ SAONA KARLA ANGELICA	05/11/2017	S/21,288.21	Vencido
28	ESQUIVEL CRUZ CRISTINA	19/07/2017	S/21,280.21	Vencido
29	SANCHEZ PEREZ MIGUEL	14/06/2018	S/20,272.39	Vencido
30	CAMPOS DEL SOLAR GABRIELA	07/12/2016	S/20,258.31	Vencido
31	CUEVA SOLANO HELEN	11/08/2017	S/20,249.36	Vencido
32	GONZALEZ MARQUINA ANA LUISA	06/01/2017	S/20,177.20	Vencido
33	RODRIGUEZ SIFUENTES EDINSON	05/04/2018	S/20,165.63	Vencido
34	ANTICONA GUSTAVO JULIA DEL PILAR	27/05/2018	S/20,148.38	Vencido
35	CASTILLO JIMENEZ ISRAEL	27/06/2018	S/19,074.40	Vencido
36	ARTEAGA CLEMENTE ANGELICA	22/10/2017	S/19,033.88	Vencido
37	MEDINA SAVALETA ROSALIA	15/03/2018	S/17,927.78	Vencido
38	CUBAS URQUIAGA GIA	06/12/2017	S/17,923.27	Vencido
39	MEREGILDO SAENZ HERNAN	04/05/2017	S/14,889.75	Vencido
40	AVILA LOPEZ DILAN	09/11/2017	S/14,876.81	Vencido

Continuación Tabla N °02: Créditos vencidos Agencia Trujillo Matriz al
31.12.2018

41	GOMEZ RIOS ESTEPHANY	21/08/2017	S/13,869.86	Vencido
42	BERNAL VELEZ EDIBERTO	06/11/2017	S/13,855.45	Vencido
43	FLORES DEL RIO ROMINA	04/11/2015	S/12,838.60	Vencido
44	ZEGARRA SOTELO ADRIAN	15/02/2016	S/12,834.54	Vencido
45	ROJAS PONCIO JAVIER	23/12/2015	S/11,761.69	Vencido
46	ESPINOLA RODRIGUEZ SARA	27/10/2015	S/10,760.34	Vencido
47	AZABACHE CALDERON JHONATAN	09/03/2018	S/9,703.50	Vencido
48	VALLE CRUZ JORGE EDUARDO	04/10/2017	S/9,608.66	Vencido
49	MENDOZA URIBE SAMANTHA	04/06/2017	S/9,499.93	Vencido
50	CASTAÑEDA DIONICIO KARINA	07/08/2016	S/9,435.59	Vencido
51	AVALOS PEREDA LILIANA	21/07/2016	S/9,333.25	Vencido
52	RIVERA HERNANDEZ LUIS FELIPE	07/06/2017	S/8,320.44	Vencido
53	SANCHEZ ARANA ARIANA	17/02/2017	S/6,229.46	Vencido
54	OCAMPO CAPCHA NAOMI KELLY	14/09/2017	S/4,121.93	Vencido
TOTAL			S/1,108,606.06	

Fuente: Base de datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: En la presente tabla se puede identificar los 54 clientes que conforman la cartera vencida de la Agencia Trujillo Matriz, la fecha en la cual se concedió el crédito, monto de deuda y situación del crédito al 31.12.2018; haciendo un total de S/ 1,108,606.06 soles.

El presente listado fue indispensable para realizar una evaluación de los expedientes de crédito en su totalidad ya que era una cantidad accesible, se tuvo como resultado que no se está cumpliendo totalmente con lo estipulado en normativa para otorgamiento de crédito referente a actas de aprobación del crédito, saldos de caja e ingresos sustentados y visitas de parte del jefe de créditos para cerciorarse de que los datos brindados por los clientes sean reales, siendo esto indispensable para evitar la morosidad del crédito.

A continuación, se muestra la Tabla N°03 del informe de seguimiento de recomendaciones realizada por auditoría interna de la empresa a los créditos vencidos de Agencia Trujillo Matriz, la cual se realizó con la finalidad de ver el cumplimiento de esta recomendación y estado actual al 31.07.2019.

Tabla N° 03: Seguimiento de recomendaciones de Auditoría Externa

Evaluador: Auditoría Externa
Fecha Auditoría Externa: 31/02/2019
Fecha de Implementación: 30/04/2019
Grado de Avance: 70%
Estado al 31.07.19: Proceso

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN	RESPUESTA DE LA EMPRESA
Alto índice de morosidad, recurriendo en pérdidas y castigos sin considerar alternativas de recuperación.	La Gerencia General, en coordinación con la Gerencia de Créditos y el apoyo de la Jefatura de Riesgos deberán realizar un análisis de la cartera morosa e identificar créditos a refinanciar o entrar a proceso judicial antes de realizar el castigo.	<p><u>Respuesta al 31.03.2019</u></p> <p>La institución manifiesta que tratará el tema en el Comité de Créditos del mes de Marzo 2019, fecha en que la Unidad de Créditos y Jefatura de Riesgos realizará una evaluación y análisis de la cartera morosa a fin de la recuperación dichos créditos.</p>

Fuente: Base de datos matriz de la empresa
Elaboración: Propia

Comentario: La presente tabla es una parte del informe de seguimiento de recomendaciones elaborado por auditoría interna de la empresa, en la cual se identifica la observación realizada por auditoría externa, la recomendación, la respuesta del área de créditos, grado de avance y estado de implementación aún en proceso ya que solo se refinanció al 31.07.2019 un 70% aproximadamente del total de la cartera vencida de la agencia Trujillo Matriz, haciendo el monto de S/ 781,966.36 soles.

Tabla N° 04: Resumen de créditos vencidos de Agencia Trujillo Matriz y progreso de refinanciación al 31.07.19

Total créditos vencidos al 31.12.18	Créditos Refinanciados al 31.07.19	Estado de Progreso de refinanciación al 31.07.19	Créditos no recuperados, vencidos al 31.07.19
S/ 1,108,606.06	S/ 781,966.36	70%	S/ 326,639.70

Fuente: Base de datos matriz de la empresa
 Elaboración: Propia

La evidencia del cumplimiento de que esta recomendación ha sido implementada se presenta en la siguiente Tabla N°05, donde se muestra que al 30.07.2019 se refinanciaron 20 créditos vencidos de Agencia Trujillo Matriz, siendo los más relevantes en cuanto a los meses de atraso, capacidad de pago y el monto del crédito.

Tabla N° 05: Créditos refinanciados al 31.07.2019 Agencia Trujillo Matriz

Nº	NOMBRE COMPLETO	FECHA REFINANCIACIÓN	SALDO PRESTAMO	SITUACIÓN PRESTAMO
1	VALVERDE SAONA CARLOS FELIPE	02/05/2019	S/30,282.72	Refinanciado
2	IZQUIERDO GONZALES ALFONZO	02/05/2019	S/30,891.23	Refinanciado
3	CHAVEZ MURGIA RAQUEL	03/05/2019	S/29,297.91	Refinanciado
4	CASTRO VALVERDE ELENA ROCIO	09/05/2019	S/28,904.74	Refinanciado
5	GAMARRA MAZON SOFIA	23/05/2019	S/28,853.51	Refinanciado
6	CONTRERAS IZQUIERDO ERCKA	11/05/2019	S/28,853.47	Refinanciado
7	DE LA CRUZ FERMANDEZ ROBERTO	17/05/2019	S/28,845.36	Refinanciado
8	BLAS CARRANZA DEONICIO	18/05/2019	S/27,831.02	Refinanciado
9	ROBLES CALDERON MAGALY DEL PILAR	20/05/2019	S/27,827.86	Refinanciado
10	AGUILAR CRUZ MARICARMEN	07/06/2019	S/27,673.21	Refinanciado
11	RUIZ RODRIGUEZ ALBERTO	11/06/2019	S/27,670.30	Refinanciado
12	GUEVARA JUANSUI MANUEL ORLANDO	12/06/2019	S/27,643.19	Refinanciado
13	ARENAS TIRADO JUAN FELIPE	15/06/2019	S/27,641.08	Refinanciado
14	PRADOSANCHEZ JENNY BRIGUIITH	22/06/2019	S/27,619.81	Refinanciado
15	MELGAR PAREDES CESAR AUGUSTO	25/06/2019	S/26,555.26	Refinanciado
16	MANTILLA ALBAN CRISTHIAN	26/06/2019	S/26,534.67	Refinanciado
17	GUTIERREZ ZARATE MIGUEL	26/06/2019	S/26,507.85	Refinanciado

Continuación Tabla N °05: Créditos refinanciados al 31.07.2019 Agencia Trujillo Matriz

18	ULLOA DELGADO KATHERINE	27/06/2019	S/25,491.13	Refinanciado
19	SALAZAR DE LA CRUZ NOELIO	27/06/2019	S/25,443.26	Refinanciado
20	SANZHEZ PRADO MARIO	27/06/2019	S/25,413.81	Refinanciado
21	CERNA VELASQUEZ LUIS ALBERTO	27/06/2019	S/25,413.16	Refinanciado
22	SALINAS NAVARRO LUIS MANUEL	27/06/2019	S/25,372.74	Refinanciado
23	VALDERRAMA DOMINGO MAGALY ARA	29/06/2019	S/23,337.78	Refinanciado
24	PEREZ SANCHEZ PERCY WILIAM	29/06/2019	S/23,331.79	Refinanciado
25	MAURICIO HILARIO JOSE	29/06/2019	S/23,318.70	Refinanciado
26	SANZHEZ MERCEDES IVAN	29/06/2019	S/22,311.68	Refinanciado
27	SANCHEZ SAONA KARLA ANGELICA	30/06/2019	S/21,288.21	Refinanciado
28	ESQUIVEL CRUZ CRISTINA	30/06/2019	S/21,280.21	Refinanciado
29	SANCHEZ PEREZ MIGUEL	30/06/2019	S/20,272.39	Refinanciado
30	CAMPOS DEL SOLAR GABRIELA	30/06/2019	S/20,258.31	Refinanciado
		TOTAL	S/781,966.36	

Fuente: Base de datos matriz de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: En esta tabla se puede identificar los 30 clientes que pasaron de la cartera vencida a cartera refinanciada y la fecha de refinanciación del crédito al 31.07.19. La empresa para llegar a esta decisión realizó una evaluación a lo recomendado por auditoria externa finalizando con realizar la refinanciación a clientes con deuda mayor a S/ 20,000 haciendo un monto de S/ 781,966.36 siendo un 70% del total de la cartera vencida agencia Trujillo Matriz.

Del análisis realizado al cumplimiento de las recomendaciones referente a la refinanciación de deuda de clientes morosos, llegamos a determinar que la empresa no ha tomado en cuenta ciertos criterios como meses de atraso, monto de deuda y re evaluación de capacidad de pago de cada cliente, ya que en la evaluación realizada por auditoria externa se encontraron debilidades en la correcta evaluación del cliente antes de otorgarle el crédito, haciendo así la lenta recuperación de la cartera. Ofreciendo modos de pago, nuevos plazos, incentivos, descuentos y reducido de tasa de interés en la refinanciación se produjo una posibilidad para recuperar dichos créditos.

Se presenta la fórmula contable del índice de morosidad Figura 02, la cual se empleará para determinar el porcentaje de morosidad de la empresa por cada recomendación dada por auditoría externa al área de créditos.

Figura 02: Fórmula del índice de morosidad

$$\text{ÍNDICE DE MOROSIDAD} = \frac{\text{Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre}}{\text{Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre}}$$

Fuente: Fórmula Contable

Elaboración: Propia

A continuación, se realizará en Tabla N° 06, la variación del índice de morosidad del cierre 2018 y el nuevo índice de morosidad al 31.07.19 luego de implementar la recomendación acerca de refinanciación de deuda.

Tabla N°06: Variación del índice de morosidad por refinanciación de deuda de clientes morosos de la Agencia Trujillo Matriz al 31.07.19

Índice de morosidad al 31.12.18	Nuevo Índice de morosidad al 31.07.19	Disminución del Índice de Morosidad por refinanciación de deuda
IM = $\frac{3,755,996}{33,524,995}$	IM = $\frac{2,974,030}{32,743,029}$	2.12 %
IM = 11.20%	IM = 9.08%	

Fuente: La empresa

Elaboración: Propia

Interpretación: Del resultado obtenido en el desarrollo del primer objetivo, se realizó el cálculo del índice de morosidad al 31.12.18 con un 11.20% y el nuevo índice después de implementada la recomendación hecha por auditoría externa al área de créditos acerca de refinanciación de deuda de la Agencia Trujillo Matriz con un 9.08%; obteniendo una disminución de 2.12% hecho que evidencia la incidencia positiva de dicha implementación en la cartera morosa de la empresa.

3.3. Descripción del cumplimiento de la recomendación relacionada a comunicación a centrales de riesgo y medir su influencia en la recuperación de cartera morosa.

En la actualidad para que los usuarios de un crédito puedan gestionar un crédito personal o empresarial tienen que pasar por una serie de controles de las áreas de riesgos de los bancos o empresas. Uno de los primeros reportes que se solicita en entidades financieras y comerciales es el de la central de riesgo, en el caso peruano las centrales de riesgo más conocidas son EQUIFAX (INFOCORP), SENTINEL y SBS estas instituciones ofrecen información sobre la calificación que asignan los bancos al deudor, también las empresas financieras, comerciales, entre otros que reportan como morosos a los clientes que luego de varios días no han cumplido sus obligaciones de pago. Si bien muchas empresas dejan de lado este dato importante antes de contratar a un personal u otorgar un crédito, cuando es de suma importancia saber la calificación del cliente en créditos anteriores, ya que te da un indicio de que cumplirá con el pago o no al crédito que se vuelva a otorgar. Si la deuda en entidades financieras es más de 5 soles, ya se registra en la central de riesgo EQUIFAX (INFOCORP), SENTINEL o SBS, si la deuda está al día se le califica Normal, si el retraso es de más de una semana Problema Potencial, si el tiempo se amplía se obtiene el calificativo Deficiente, Dudoso o Pérdida. Una mala calificación te impide obtener un crédito hipotecario, vehicular y tarjeta de crédito. La información de estas centrales de riesgo se alimenta de los reportes de la Superintendencia de Banca y Seguros, Cámara de Comercio de Lima, Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, Fondos privados de pensiones. Este reporte se puede solicitar de forma gratuita en la plataforma de atención de la SBS.

Las calificaciones que se asignan a las deudas son las siguientes:

0. Normal, clientes que cumplen con su pago al día.

1. Problema potencial, clientes que presentan atraso en su pago entre 90 y 30 días.
2. Deficiente, clientes que presentan en su pago atraso entre 31 y 60 días.
3. Dudoso, clientes que presentan atraso en su pago entre 61 y 120 días.
4. Pérdida, clientes que no pagaron su deuda con más de 120 días.

Este tipo de información ayuda a los negocios que otorgan créditos lo hagan de manera preventiva y de seguimiento en la recuperación del crédito, ya que si un cliente pide crédito se puede recurrir a EQUIFAX , SENTINEL o SBS y solicitar un reporte sobre un potencial cliente, y se sabrá si conviene o no darle el crédito; en caso que ya se le haya otorgado el crédito ayuda en la recuperación de este puesto que si dicho crédito se encuentra vencido, un nuevo reporte de central de riesgo ayuda a saber si se podría a llegar a una negociación con el cliente. Si bien es cierto que la deuda impaga luego de cinco años ya no aparece en las centrales de riesgo, sin embargo, en el record histórico de los bancos siempre se registrará y solo se borrará cuando se haya cancelado. La auditoría financiera realizada a la empresa al año 2018, planteó como recomendación la comunicación oportuna a centrales de riesgo y seguimiento de cobranza con la finalidad de recuperar la cartera morosa.

Para la determinación de la influencia se consideran los siguientes pasos:

- a. Listar cartera de créditos vencidos al 31.12.2018 por efectos de estudio se realizará a Agencia Trujillo Centro.
- b. Mostrar evaluación de expedientes de créditos por parte de auditoria externa donde se determinó como recomendación la comunicación oportuna a centrales de riesgo.
- c. Mostrar la evidencia de la implementación de recomendación acerca de comunicación de centrales de riesgo y determinar la influencia en la recuperación de la cartera morosa.

Para poder obtener datos importantes e indispensables que ayuden al desarrollo de este objetivo, se empleó como instrumento análisis documental (Anexo N°01) para adquirir los informes de auditoría externa y los informes de la implementación de las recomendaciones. También se utilizó el cuestionario (Anexo N°02), la cual ayudó para conocer el proceso de implementación y resultados de manera clara por parte del encargado del área de créditos.

La Auditoría financiera externa para llegar a la recomendación de una oportuna comunicación a centrales de riesgo, de la lista de créditos vencidos Agencia Trujillo Centro al 31.12.2018 mostrados en tabla N° 07 realizó una evaluación que se mostrará posteriormente analizada mediante figuras estadísticas.

Tabla N°07: Créditos Vencidos Agencia Trujillo Centro al 31.12.2018

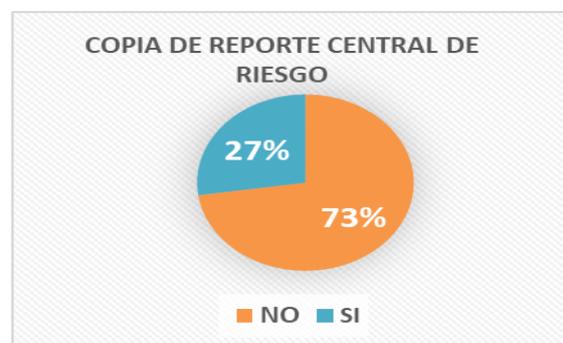
Nº	NOMBRE COMPLETO	SALDO PRESTAMO	SITUACION PRESTAMO AL 31.12.18	CENTRAL DE RIESGO CONSULTADO PREVIAMENTE
1	AVALOS AGUIRRE MARIA ALICIA	S/45,262.92	Vencido	NINGUNA
2	ARANA GUTIERREZ ANA SOFIA	S/45,147.52	Vencido	SBS
3	GODOY SANCHEZ DANIEL HUMBERTO	S/42,954.12	Vencido	EQUIFAX
4	MOLINA SALINAS FELICITAS	S/42,923.33	Vencido	NINGUNA
5	MARTINEZ QUIÑONES CAROLINA	S/42,708.86	Vencido	SENTINEL
6	DE LA CRUZ AGUSTIN JULIO ALEXANDER	S/41,688.31	Vencido	EQUIFAX
7	CRUZ RUIZ ADRIANA ROSE	S/41,638.76	Vencido	NINGUNA
8	RAMOS VELASQUEZ NICOLAS	S/41,555.03	Vencido	SBS
9	ROBLES BERMUDEZ ANDERSON	S/41,444.69	Vencido	NINGUNA
10	RUIZ GOMEZ RAUL	S/41,224.69	Vencido	NINGUNA
11	FIGUEROA TIRADO RAQUEL	S/40,995.45	Vencido	NINGUNA
12	CUEVA VELASQUEZ BERNANDO	S/40,693.09	Vencido	EQUIFAX
13	VASQUEZ CRUZ MIRELLA	S/40,048.13	Vencido	NINGUNA
14	ARROYO URQUIAGA NICOLAS	S/39,834.14	Vencido	NINGUNA
15	VILLARREAL ULLOA GABRIELA	S/39,769.99	Vencido	NINGUNA
16	DIAZ GONZALEZ LILIANA ROCIO	S/39,692.77	Vencido	NINGUNA
17	TAMAYO LAZARO TEODORA	S/39,637.47	Vencido	NINGUNA
18	RAMOS GUEVARA LUIS FELIPE	S/39,726.92	Vencido	NINGUNA
19	MANTILLA PAREDES PAOLA ANA	S/39,483.53	Vencido	NINGUNA
20	RODRIGUEZ SOLANO EDINSON ERICK	S/39,249.11	Vencido	NINGUNA
21	ZAMBRANO CHUQUIPOMA DANNE BRIGU	S/38,186.24	Vencido	NINGUNA
22	QUIÑONES POLO ALEXANDRO	S/36,692.18	Vencido	NINGUNA
		S/900,557.25		

Fuente: Base de datos de la empresa
Elaboración: Propia

Comentario: En la presente tabla se puede identificar los 22 clientes que conforman la cartera vencida de la Agencia Trujillo Centro, monto de deuda, situación del crédito al 31.12.18 y central de riesgo consultado previamente al otorgamiento del crédito; haciendo un total de S/ 900,557.25. El presente listado fue indispensable para realizar la evaluación de los expedientes de crédito en su totalidad.

La evaluación de los files al listado de créditos de agencia Trujillo Centro mostrada anteriormente ,se realizó teniendo como criterios el archivo físico del reporte de SENTINEL, EQUIFAX o SBS que este se encuentre vigente, con información crediticia de los últimos 8 meses, y debidamente comentado por el analista de créditos, concluyendo que el procedimiento es ineficiente, ya que se logró identificar carencias en la evaluación a los clientes al momento de otorgar el crédito, como también al momento de negociar el pago del crédito vencido. Dicha evaluación se encuentra en Anexo N 06 los resultados se mostrarán y comentarán a continuación.

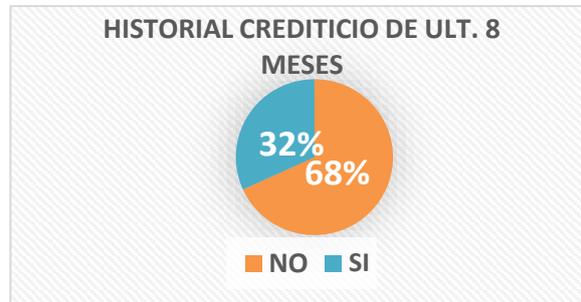
Figura 03: Créditos vencidos que tienen copia de Reporte Central de Riesgo



Fuente: La empresa
Elaboración: Propia

Interpretación: De la evaluación realizada por Auditoria Externa a una lista de 22 files de clientes con créditos vencidos de la Agencia Trujillo Centro al 31.12.18, se obtuvo como dato que 16 clientes no tienen una copia de reporte de central de riesgo archivada en file y 6 cumplen con el criterio, haciendo un porcentaje de 73% y 27% respectivamente.

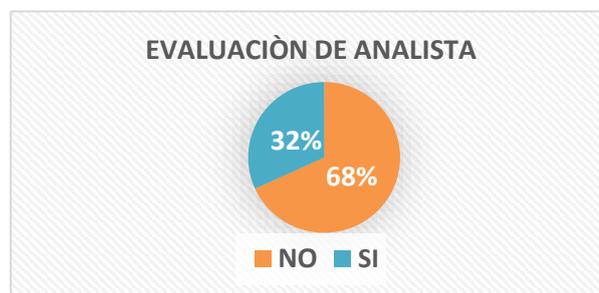
Figura 04: Créditos vencidos cuyos files contiene historial crediticio (8 meses)



Fuente: La empresa
Elaboración: Propia

Interpretación: De la evaluación realizada por Auditoria Externa a una lista de 22 files de clientes con créditos vencidos de la Agencia Trujillo Centro al 31.12.18, se obtuvo como dato que 7 clientes si tienen un reporte de central de riesgos vigente mostrando historial con 8 meses de antigüedad y 15 no cumplen con el criterio, haciendo un porcentaje de 32% y 68% respectivamente.

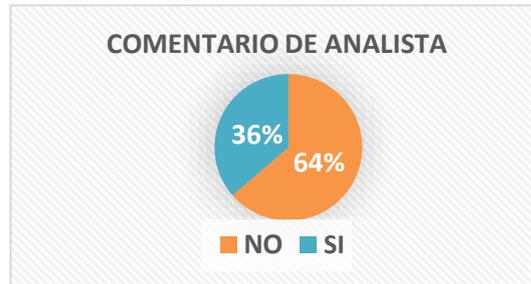
Figura 05: Créditos vencidos cuyos files contiene evidencia de evaluación por parte del Analista



Fuente: La empresa
Elaboración: Propia

Interpretación: De la evaluación realizada por auditoria externa a una lista de 22 files de clientes con créditos vencidos de la Agencia Trujillo Centro al 31.12.18, se obtuvo como dato que 7 clientes si contienen evidencia de que el reporte de central de riesgo fue evaluado por parte del analista al momento de renovar dicho crédito y 15 no cumplen con el criterio, haciendo un porcentaje de 32% y 68% respectivamente.

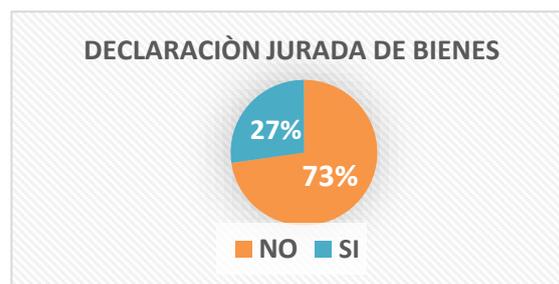
Figura 06: Créditos vencidos que contienen comentarios del Analista



Fuente: La empresa
Elaboración: Propia

Interpretación: De la evaluación realizada por Auditoría Externa a una lista de 22 files de clientes con créditos vencidos de la Agencia Trujillo Centro al 31.12.18, se obtuvo como dato que 8 clientes si tienen comentario de parte del analista después de haber evaluado el historial del cliente y 14 no cumplen con el criterio, haciendo un porcentaje de 36% y 67% respectivamente.

Figura 07: Créditos vencidos cuyos files contienen Declaración Jurada de Bienes



Fuente: La empresa
Elaboración: Propia

Interpretación: De la evaluación realizada por auditoría externa a una lista de 22 files de clientes con créditos vencidos de la Agencia Trujillo Centro al 31.12.18, se obtuvo como dato que 6 clientes si tienen anexo declaración jurada de bienes debidamente firmada para respaldar la capacidad de pago y 16 no cumplen con el criterio, haciendo un porcentaje de 37% y 73% respectivamente.

Auditoria externa después de haber realizada dicha evaluación crediticia y de haber identificado la carencia de la evaluación por parte de los analistas al momento de otorgar y renovar créditos, a continuación en tabla N° 08 se muestra la recomendación de auditoria al área de créditos de que se realice una previa evaluación a los créditos vencidos y efectúe procesos de cobranza mencionados posteriormente para la recuperación de la cartera morosa ,que para efectos de estudio se aplicó al listado de créditos de agencia Trujillo Centro.

Tabla N °08: Seguimiento de recomendaciones de Auditoría Externa al año 2018

OBSERVACIÓN:	RECOMENDACIÓN:	COMENTARIO DE LA ENTIDAD:
<p>Cartera vencida evidencia deficiencia en la evaluación previa al otorgamiento del credito , no se han realizado acciones de cobranza a la cartera vencida ni informes a centrales de riesgo oportunas.</p>	<p>La Gerencia de Creditos de la empresa; deberán realizar previa evaluación acciones de cobranza administrativa hasta la comunicación a centrales de riesgo e informes, dichas acciones quedarán plasmados en cada expediente crediticio como evidencia de su labor.</p>	<p>Se realizará procedimientos de cobranza mediante llamadas telefónicas y comunicación a centrales de riesgo con el fin de negociar con el cliente el pago de sus coutas, de no obtener resultado positivo se procederá con el informe a centrales de riesgo y posteriormente el inicio de cobranza pre judicial y judicial.</p>

Fuente: Base de datos matriz de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: Esta tabla es una parte del informe de seguimiento de recomendaciones elaborado por auditoria interna de la empresa, en la cual se identifica la observación realizada por auditoria externa, la recomendación, la respuesta del área de créditos, el estado de recuperación aún se encuentra en proceso ya que solo se recuperó por comunicación a centrales de riesgo al 31.07.19 un 16% aproximadamente del total de la cartera vencida Agencia Trujillo Centro.

Procesos de Cobranza

Los procesos de cobranzas tienen como objetivo realizar una gestión efectiva de cobranza, potencializando el correcto proceso de otorgación de crédito y asegurando el retorno de las colocaciones en beneficio para la organización.

Primeramente, la planeación de la cobranza personalizada está dada por la Hoja de Ruta diaria generada por el cobrador - verificador en base a los criterios establecidos por el Área de crédito y cobranzas (vencimientos, compromisos de pago, montos, etc.), todo cobro debe ser respaldado con la emisión de un comprobante de pago/abono firmado por el cliente y cajero o cobrador verificador, cada cobrador debe tener un talonario de recibos separados para llevar un mejor control, de la misma manera debe llevar un talonario la caja y estos deben ser auditado por el sub administrador en forma semanal, uno de los procedimientos de medida inicial de cobranza son las llamadas telefónicas informando al cliente acerca del estado de su deuda, siguiendo de comunicados de deuda buscando una negociación con el cliente, de no haber resultados favorables la comunicación a centrales de riesgo mediante un reporte ,realizando un análisis de dicho reporte para determinar la capacidad de negociación de pago, de ser el caso que el cliente no cuente con endeudamiento con más de dos empresas, con un monto menor a S/ 40,000.00 se procederá con la visita al cliente ofreciendo negociación de pago. De ser que el cliente cuente con endeudamiento mayor a 4 empresas y un monto superior a S/ 40,000.00 se procederá con el aviso de pago prejudicial y próximamente entre a cobranza judicial.

Posteriormente se presenta resumen de acciones cobranza Tabla N°09, junto a los responsables de la acción de cobranza.

Tabla N °09: Cuadro resumen de acciones de Cobranza Administrativa

DIAS DE ATRASO	ACCIÓN	DIRIGIDO A	RESPONSABLE	FIRMAS
De 1 a 8	Visitas y llamadas telefónicas	Titular(es)	Adm/Sub Adm Cobrador/Cajero	
De 9 a 14	Recordatorio de Cobranza, y llamadas telefónicas	Titular(es) y/o Garante(s)	Adm/Sub Adm Cobrador/Cajero	Adm/ subadministra dor
De 15 a 21	Notificación de incumplimiento y llamadas telefónicas.	Titular(es) y/o Garante(s)	Adm/Sub Adm Cobrador/Cajero	Adm/ subadministra dor
De 22 a 30	Ultimo recordatorio de Pago, y llamadas telefónicas.	Titular(es) y/o Garante(s)	Adm/Sub Adm Cobrador/Cajero	Adm/ subadministra dor
De 31 a más	Comunicación a Centrales de Riesgo	Titular(es) y/o Garante(s)	Adm/Sub Adm Cobrador/Cajero	Adm/ subadministra dor
De 45 días De 120 días	Cobranza Prejudicial Cobranza Judicial	Titular(es) y/o Garante(s)	Asesor legal	Asesor legal

Fuente: Base de datos matriz de la empresa

Elaboración: Propia

A continuación, se muestra en tabla N° 10 la lista de Créditos Vencidos de Agencia Trujillo Centro al 31.07.2019, identificando que del listado de 22 créditos vencidos, la aplicación de procedimientos de cobranza, como son llamadas telefónicas informativas al cliente acerca de su deuda y la comunicación a centrales de riesgo e informes logró la negociación de 6 créditos, recuperando el monto de S/ 143,137.41. A los créditos restantes se les aplicó procesos pre judicial y judicial según plan de recuperación de créditos vencidos, mostrados en objetivo N° 3.

Tabla N °10: Créditos recuperados por comunicación a centrales de riesgo de
Agencia Trujillo Centro al 31.07.2019

Nº	NOMBRE COMPLETO	SALDO PRESTAMO	SALDO RECUPERADO * AL 31.07.19	SITUACION PRESTAMO AL 31.03.19	SITUACIÓN PRESTAMO AL 31.07.19
1	AVALOS AGUIRRE MARIA ALICIA	S/45,262.92		Vencido	Vencido
2	ARANA GUTIERREZ ANA SOFIA	S/45,147.52		Vencido	Vencido
3	GODOY SANCHEZ DANIEL HUMBERT	S/42,954.12		Vencido	Vencido
4	MOLINA SALINAS FELICITAS	S/42,923.33		Vencido	Vencido
5	MARTINEZ QUIÑONES CAROLINA	S/42,708.86		Vencido	Vencido
6	DE LA CRUZ AGUSTIN JULIO ALEXAN	S/41,688.31		Vencido	Vencido
7	CRUZ RUIZ ADRIANA ROSE	S/41,638.76		Vencido	Vencido
8	RAMOS VELASQUEZ NICOLAS	S/41,555.03		Vencido	Vencido
9	ROBLES BERMUDEZ ANDERSON	S/41,444.69		Vencido	Vencido
10	RUIZ GOMEZ RAUL	S/41,224.69		Vencido	Vencido
11	FIGUEROA TIRADO RAQUEL	S/40,995.45		Vencido	Vencido
12	CUEVA VELASQUEZ BERNANDO	S/40,693.09		Vencido	Vencido
13	VASQUEZ CRUZ MIRELLA	S/40,048.13		Vencido	Vencido
14	ARROYO URQUIAGA NICOLAS	S/39,834.14		Vencido	Vencido
15	VILLARREAL ULLOA GABRIELA	S/39,769.99		Vencido	Vencido
16	DIAZ GONZALEZ LILIANA ROCIO	S/39,692.77		Vencido	Vencido
17	TAMAYO LAZARO TEODORA	S/39,637.47	S/25,784.12	C.C.Riesgo	Recuperado
18	RAMOS GUEVARA LUIS FELIPE	S/39,726.92	S/19,754.57	C.C.Riesgo	Recuperado
19	MANTILLA PAREDES PAOLA ANA	S/39,483.53	S/27,854.25	C.C.Riesgo	Recuperado
20	RODRIGUEZ SOLANO EDINSON ERIC	S/39,249.11	S/23,781.89	C.C.Riesgo	Recuperado
21	ZAMBRANO CHUQUIPOMA DANNE B	S/38,186.24	S/15,784.10	C.C.Riesgo	Recuperado
22	QUIÑONES POLO ALEXANDRO	S/36,692.18	S/30,178.48	C.C.Riesgo	Recuperado
		S/900,557.25	S/143,137.41		

Fuente: Base de datos de la empresa

Elaboración: Propia

* Saldo Recuperado por comunicación a centrales de riesgo

Comentario: En la tabla se puede identificar los 22 clientes que conforman la cartera vencida de la Agencia Trujillo Centro, monto de deuda y situación del crédito al 31.07.2019; un total de recuperación de S/ 143,137.41 por negociación de 06 créditos mediante comunicación de central de riesgo y aviso telefónico.

Tabla N° 11: Resumen de créditos vencidos de Agencia Trujillo Centro y progreso de recuperación mediante comunicación a centrales de riesgo al 31.07.19

Total créditos vencidos al 31.12.18	Créditos Recuperados por comunicación a centrales de riesgo al 31.07.19	Estado de Progreso de recuperación al 31.07.19	Créditos no recuperados, vencidos al 31.07.19
S/ 900,557.25	S/ 143,137.41	16%	S/ 757,419.84

Fuente: Base de datos matriz de la empresa

Elaboración: Propia

En resumen, de lo descrito anteriormente se logra determinar la influencia positiva de una adecuada y oportuna comunicación a centrales de riesgo ya que de esta manera se logra obtener información histórica crediticia importante de cada cliente, siendo la base para que por medio de este se realice un análisis y una evaluación de la capacidad de pago al momento de otorgar, renovar y recuperar la cartera vencida sabiendo precisamente qué medidas tomar para dicha recuperación desde el aviso de cobranza por llamada telefónica hasta la comunicación e informe a centrales de riesgo.

Tabla N° 12: Variación del índice de morosidad por comunicación a centrales de riesgo de la Agencia Trujillo Centro al 31.07.19

Índice de morosidad al 31.12.18	Nuevo Índice de morosidad al 31.07.19	Disminución del Índice de Morosidad por comunicación a centrales de riesgo
$\text{IM} = \frac{3,755,996}{33,524,995}$	$\text{IM} = \frac{3,612,859}{33,381,858}$	0.38 %
$\text{IM} = 11.20\%$	$\text{IM} = 10.82\%$	

Fuente: La empresa

Elaboración: Propia

Interpretación: De los resultados obtenidos en el tercer objetivo, se realizó el cálculo del índice de morosidad al 31.12.18 con un 11.20% y el nuevo índice después de implementada las recomendaciones hecha por auditoría externa al área de créditos acerca de comunicación a centrales de riesgo con un 10.82%; obteniendo una disminución de 0.38% hecho que evidencia la incidencia positiva de dicha implementación en la cartera morosa de la empresa.

3.4. Influencia de la implementación de recomendación acerca de aplicación de procesos prejudiciales y judiciales en la recuperación de la cartera morosa.

En la aplicación de procesos prejudiciales y judiciales para la recuperación de la cartera morosa, una empresa puede o no intervenir directamente. En los casos en que intervenga, está considerada dentro de su personal de línea o asesoría a un gestor, o abogado especialista en cobranza judicial. En caso inverso, podrá recurrir a una agencia de cobranzas independiente, las mismas que ofrecen servicios de cobranza judicial y extrajudicial.

La auditoría financiera realizada a la empresa al año 2018, planteó como recomendación la aplicación adecuada y eficiente de los procesos prejudiciales y judiciales, así como la elaboración de un plan de recuperación de créditos vencidos y en cobranza judicial por parte del área legal en coordinación con la Gerencia de Créditos con la finalidad de recuperar la cartera morosa.

Si bien es cierto que la empresa cuenta con un área legal interna para llevar todos estos procesos judiciales, clasificando así en el Estado de Situación Financiera al 31.12.2018 el saldo de la Cartera Vencida y Cartera Judicial (Anexo N° 04), este proceso viene siendo ineficiente ya que no cuentan con un plan de recuperación de

estos créditos, no hay los procedimientos a seguir, evidencias de su labor y seguimiento que deben archivar en los expedientes de créditos según política de la empresa.

Para el desarrollo de este ítem se utilizó como instrumento la entrevista y se le realizó al jefe del área de créditos Anexo N°03, la cual ayudó para conocer el proceso de implementación y resultados de manera clara por parte del encargado del área de créditos. Para determinar la influencia de la aplicación adecuada y eficiente de procesos judiciales en la recuperación de la cartera morosa se considera los siguientes pasos:

- a. Listar cartera de créditos vencidos al 31.12.2018
- b. Mostrar la elaboración del plan de recuperación de créditos por parte del área legal y área de créditos, y la aplicación de procesos prejudiciales y judiciales, los cuales se realizaron por recomendación de auditoría externa.
- c. Revisión de Informe de Seguimiento de auditoría interna y estatus de implementación.

Los datos se obtuvieron mediante análisis documental (Anexo N°01) para obtener los informes de auditoría externa, el plan de recuperación de créditos vencidos y los informes de la implementación de las recomendaciones.

Se muestra a continuación en Tabla N°13 los créditos vencidos según agencia, para efectos de estudio se determinará la influencia de la aplicación de procesos prejudiciales y judiciales eficientes a la Agencia Trujillo Centro.

Tabla N° 13: Créditos Vencidos por Agencia al 31.12.2018

En Soles

DESCRIPCIÓN	TOTALES	ESTRUCTURA %
AYACUCHO	657,162.69	17%
TRUJILLO MATRIZ	1,108,606.06	30%
TRUJILLO CENTRO	900,557.25	24%
CAJAMARCA	530,248.13	14%
CHICLAYO	458,120.04	12%
CASMA	101,301.83	3%
Total de Cartera Vencida	3,755,996.00	100%

Fuente: Base de datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: En la presenta tabla se puede mostrar el total de créditos vencidos al 31.12.18, desglosados por agencia a la que provienen dichos créditos haciendo un total de S/ 3,755,996 el mismo que puede contrarrestarse en cuentas por cobrar reflejados en el ESF, para efecto de estudio se realizó la aplicación de procesos prejudiciales u judiciales eficientes y oportunos a la agencia Trujillo Centro con un monto de S/ 900,557.25., para determinar su influencia en la recuperación de la cartera morosa.

La auditoría financiera externa para llegar a la recomendación de aplicación de procesos judiciales y prejudiciales eficientes y oportunos, como también la implementación de un plan para la recuperación de créditos vencidos, de la lista de créditos vencidos Agencia Trujillo Centro al 31.12.2018 mostrados en tabla N° 14, se le realizó una evaluación ,concluyendo que el procedimiento del área de créditos para determinar que un crédito pasa a cobranza judicial es ineficiente, de igual forma cuando el crédito se encuentra en cobranza judicial el área legal no cuenta con un plan de recuperación ni se evidencia su labor, recomendándose que se realice una evaluación de dichos créditos considerando los meses de atraso, monto de deuda, capacidad de pago para iniciar acciones correspondientes en cada crédito.

Tabla N °14: Créditos Vencidos Agencia Trujillo Centro al 31.12.2018

Nº	NOMBRE COMPLETO	SALDO PRESTAMO	SITUACION PRESTAMO AL 31.12.18
1	AVALOS AGUIRRE MARIA ALICIA	S/45,262.92	Vencido
2	ARANA GUTIERREZ ANA SOFIA	S/45,147.52	Vencido
3	GODOY SANCHEZ DANIEL HUMBERTO	S/42,954.12	Vencido
4	MOLINA SALINAS FELICITAS	S/42,923.33	Vencido
5	MARTINEZ QUIÑONES CAROLINA	S/42,708.86	Vencido
6	DE LA CRUZ AGUSTIN JULIO ALEXANDER	S/41,688.31	Vencido
7	CRUZ RUIZ ADRIANA ROSE	S/41,638.76	Vencido
8	RAMOS VELASQUEZ NICOLAS	S/41,555.03	Vencido
9	ROBLES BERMUDEZ ANDERSON	S/41,444.69	Vencido
10	RUIZ GOMEZ RAUL	S/41,224.69	Vencido
11	FIGUEROA TIRADO RAQUEL	S/40,995.45	Vencido
12	CUEVA VELASQUEZ BERNANDO	S/40,693.09	Vencido
13	VASQUEZ CRUZ MIRELLA	S/40,048.13	Vencido
14	ARROYO URQUIAGA NICOLAS	S/39,834.14	Vencido
15	VILLARREAL ULLOA GABRIELA	S/39,769.99	Vencido
16	DIAZ GONZALEZ LILIANA ROCIO	S/39,692.77	Vencido
17	TAMAYO LAZARO TEODORA	S/39,637.47	Vencido
18	RAMOS GUEVARA LUIS FELIPE	S/39,726.92	Vencido
19	MANTILLA PAREDES PAOLA ANA	S/39,483.53	Vencido
20	RODRIGUEZ SOLANO EDINSON ERICK	S/39,249.11	Vencido
21	ZAMBRANO CHUQUIPOMA DANNE BRIGUIT	S/38,186.24	Vencido
22	QUIÑONES POLO ALEXANDRO	S/36,692.18	Vencido
		S/900,557.25	

Fuente: Base de datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: En la presente tabla se puede identificar los 22 clientes que conforman la cartera vencida de la Agencia Trujillo Centro, monto de deuda y situación del crédito al 31.12.2018; haciendo un total de S/ 900,557.25 soles. El presente listado fue indispensable para realizarse la evaluación de los expedientes de crédito en su totalidad ya que era una cantidad accesible.

Después de realizada la evaluación de auditoria externa a los créditos vencidos de Agencia Trujillo Centro al 31.12.2018, se muestra la Tabla N° 15 el informe de seguimiento de recomendaciones realizada por auditoría interna de la empresa, este informe se ha realizado con la finalidad de ver el cumplimiento de esta recomendación y estado actual al 31.07.2019.

Tabla N° 15: Seguimiento de recomendaciones de Auditoría Externa al año 2018

Fecha Auditoría Externa: 31/02/2019

OBSERVACIÓN:	RECOMENDACIÓN:	COMENTARIO DE LA ENTIDAD:
<p>Cartera judicial no evidencia recuperación desde el año 2013 y no se han realizado acciones para recuperación por cobranza judicial a la cartera vencida, realizar las acciones oportunas para sincerar los saldos de las colocaciones.</p>	<p>La Gerencia de Créditos en coordinación con la persona responsable del área legal de la empresa; deberán efectuar un plan de recuperación de éstos créditos. Los procedimientos a seguir, quedarán plasmados en cada uno de los expedientes crediticios; como evidencia de su labor y seguimiento. El área legal deberá realizar acciones oportunas a fin de recuperar la cartera vencida mediante procesos judiciales y en caso determine la imposibilidad de cobro, deberá proceder con el castigo de los créditos para el sinceramiento del saldo de las colocaciones.</p>	<p>Se solicitará a Registros Públicos la actualización de la búsqueda registral tanto de la propiedad mueble como inmueble de los intervinientes en los créditos en condición de vencido para el 75% de los créditos. Se procederá con la implementación de plan de recuperación de créditos mediante procesos judiciales.</p> <p>Comentario Auditoría Externa 1era visita: Se verificará y constatará en segunda visita el grado de avance de la implementación.</p>

Fuente: Base de datos matriz de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: Esta tabla es una parte del informe de seguimiento de recomendaciones elaborado por auditoría interna de la empresa, en la cual se identifica la observación realizada por auditoría externa, la recomendación, la respuesta del área de créditos, el porcentaje de 75% de implementación y estado de recuperación aún en proceso ya que solo se recuperó por procesos prejudiciales y judiciales al 31.07.19 un 44% aproximadamente del total de la cartera vencida Agencia Trujillo Centro, haciendo el monto de S/ 395,675.74.

Plan de Recuperación de Créditos Vencidos

De la recomendación dada por auditoría externa al área legal con el apoyo del área de créditos elaboró un plan de recuperación de la cartera vencida y judicial (Anexo N° 06), dentro del cual se establecieron procedimientos de cobranza administrativa de no tener respuesta se procede con cobranza prejudicial de 5 a 10 días posterior a la cobranza administrativa con una llamada de seguimiento indicándole al cliente que de no acercarse a la empresa a cancelar la deuda se iniciará un proceso judicial, él envió de comunicados de cobranza judicial a domicilio a 20 días y envió de informe por inicio de proceso pre judiciales a centrales de riesgo a 25 días de vencimiento, entre otros.

De ser una respuesta negativa se procederá con la contratación de una agencia de cobro para la respectiva coordinación y negociación con el cliente en un plazo de 30 días. Posteriormente pasados los 60 días de no haber llegado a un acuerdo con el cliente, se procederá a realizar un análisis costo-beneficio para el inicio de un proceso judicial, si este resulta ser factible se da comienzo de la siguiente forma:

- Una notificación de la demanda: Lo primero que ocurrirá es que irá un receptor judicial a casa del cliente y dará aviso que tiene una demanda.
- Embargo de bienes: Si no se cancela lo adeudado o no aclara la situación, irá un receptor judicial a casa del cliente y tomará nota de todas las cosas.
- Retiro de bienes: Luego del embargo vendrá el retiro es decir se llevarán los bienes.
- Remate de bienes: Venderán los bienes al mejor postor para así saldar la deuda.
- Por último, se realizarán registros del nombre y deudas del cliente en EQUIFAX (INFOCORP), SENTINEL O SBS, no será un cliente apto para recibir créditos ni tener cuenta corriente.

Si el cliente con la notificación de demanda realiza la negociación y pago de la deuda, la cobranza judicial termina de forma inmediata y todas las acciones judiciales que existían en contra del deudor desaparecen. Toda acción tomada en el proceso de recuperación de cartera morosa, prejudicial y judicial deberá estar anexada en cada file de crédito.

La evidencia del cumplimiento de que esta recomendación ha sido implementada se presenta en la tabla N° 16, donde se muestra que al 31.03.19 se realizaron procesos de cobranza prejudicial y judicial a 16 créditos vencidos de Agencia Trujillo Centro al no lograr llegar a una negociación con el cliente, siendo los más relevantes en cuanto al monto y meses de atraso. De los cuales al 31.07.2019 se recuperaron 5 créditos por cobranza judicial, 10 créditos se encuentran en recuperación mediante cobranza prejudicial, y el crédito restante se le procedió con el castigo para que de esta manera se sinceren los saldos.

Tabla N° 16: Créditos Agencia Trujillo Centro recuperados por cobranza prejudicial y judicial al 31.07.2019

Nº	NOMBRE COMPLETO	SALDO PRESTAMO	SALDO RECUPERADO AL 31.07.19	SITUACION PRESTAMO AL 31.03.19	SITUACIÓN PRESTAMO AL 31.07.19
1	AVALOS AGUIRRE MARIA ALICIA	S/45,262.92	S/20,148.30	Pre.Judicial	En recuperación
2	ARANA GUTIERREZ ANA SOFIA	S/45,147.52	S/45,147.52	C.Judicial	Recuperado
3	GODOY SANCHEZ DANIEL HUMBERTO	S/42,954.12	S/42,954.12	C.Judicial	Recuperado
4	MOLINA SALINAS FELICITAS	S/42,923.33	S/15,257.25	Pre.Judicial	En recuperación
5	MARTINEZ QUIÑONES CAROLINA	S/42,708.86		C.Judicial	No recuperado
6	DE LA CRUZ AGUSTIN JULIO ALEXANDER	S/41,688.31	S/25,148.20	Pre.Judicial	En recuperación
7	CRUZ RUIZ ADRIANA ROSE	S/41,638.76	S/18,215.84	Pre.Judicial	En recuperación
8	RAMOS VELASQUEZ NICOLAS	S/41,555.03	S/17,587.27	Pre.Judicial	En recuperación
9	ROBLES BERMUDEZ ANDERSON	S/41,444.69	S/41,444.69	C.Judicial	Recuperado
10	RUIZ GOMEZ RAUL	S/41,224.69	S/20,879.57	Pre.Judicial	En recuperación
11	FIGUEROA TIRADO RAQUEL	S/40,995.45	S/40,995.45	C.Judicial	Recuperado
12	CUEVA VELASQUEZ BERNANDO	S/40,693.09	S/14,875.56	Pre.Judicial	En recuperación
13	VASQUEZ CRUZ MIRELLA	S/40,048.13	S/30,875.48	Pre.Judicial	En recuperación
14	ARROYO URQUIAGA NICOLAS	S/39,834.14	S/12,789.25	Pre.Judicial	En recuperación
15	VILLARREAL ULLOA GABRIELA	S/39,769.99	S/39,769.99	C.Judicial	Recuperado
16	DIAZ GONZALEZ LILIANA ROCIO	S/39,692.77	S/9,587.25	Pre.Judicial	En recuperación
17	TAMAYO LAZARO TEODORA	S/39,637.47		Vencido	Vencido
18	RAMOS GUEVARA LUIS FELIPE	S/39,726.92		Vencido	Vencido
19	MANTILLA PAREDES PAOLA ANA	S/39,483.53		Vencido	Vencido
20	RODRIGUEZ SOLANO EDINSON ERICK	S/39,249.11		Vencido	Vencido
21	ZAMBRANO CHUQUIPOMA DANNE BRIGU	S/38,186.24		Vencido	Vencido
22	QUIÑONES POLO ALEXANDRO	S/36,692.18		Vencido	Vencido
		S/900,557.25	S/395,675.74		

Fuente: Base de datos de la empresa

Elaboración: Propia

Comentario: En esta tabla se puede identificar los 16 clientes que pasaron de la cartera vencida a cartera prejudicial y judicial, la fecha de dicho proceso al 31.03.2019, saldo deuda, tales créditos tienen atrasos mayores a 900 días. Se procedió con los procedimientos a dichos créditos por un monto de S/ 667,581.80 siendo un 75% aproximadamente del total de la cartera vencida agencia Trujillo Centro.

La empresa para llegar a esto realizó procedimientos de recuperación de cartera con plazos establecidos, procesos prejudiciales y judiciales eficientes, continuo seguimiento a los clientes e incentivos. Dicha recuperación asciende a S/ 395,675.74 siendo un 44% del total de la cartera vencida agencia Trujillo Centro mostrados en resumen en Tabla N° 17.

Tabla N° 17: Resumen de créditos recuperados por procesos prejudiciales y judiciales de Agencia Trujillo Centro y progreso de recuperación al 31.07.19

Total créditos vencidos al 31.12.18	Créditos recuperados por procesos prejudiciales y judiciales al 31.07.19	Porcentaje de recuperación de créditos vencidos	Créditos no recuperados, vencidos al 31.07.19
S/ 900,557.25	S/ 395,675.74	44%	S/ 504,881.51

Fuente: Base de datos de la empresa

Elaboración: Propia

A continuación, se realizará en tabla N° 18, la variación del índice de morosidad del cierre 2018 y el nuevo índice de morosidad al 31.07.19 luego de implementar la recomendación acerca de procesos prejudiciales y judiciales.

Tabla N° 18: Variación del índice de morosidad de la Agencia Trujillo Centro por aplicación de procesos prejudiciales y judiciales al 31.07.19

Índice de morosidad al 31.12.18	Nuevo Índice de morosidad al 31.07.19	Disminución del Índice de Morosidad por procesos pre judiciales y judiciales
IM = $\frac{3,755,996}{33,524,995}$	IM = $\frac{3,360,320}{33,129,320}$	1.06 %
IM = 11.20%	IM = 10.14%	

Fuente: La empresa

Elaboración: Propia

Interpretación: Del resultado obtenido en el desarrollo del segundo objetivo, se realizó el cálculo del índice de morosidad al 31.12.18 con un 11.20% y el nuevo índice después de implementada la recomendación hecha por auditoría externa al área de créditos acerca de aplicación de procesos prejudiciales y judiciales de la Agencia Trujillo Centro con un 10.14%; obteniendo una disminución de 1.06% del porcentaje de morosidad.

De lo mencionado anteriormente se resume que la implementación de recomendación acerca de aplicación de procesos prejudiciales y judiciales influye de manera positiva en la recuperación de la cartera morosa, ya que con la elaboración de un correcto plan de recuperación se logra identificar de manera oportuna el estado de deuda de cada cliente y que procedimientos deben efectuarse, con su respectiva evidencia de labor y seguimiento del área legal anexada en cada file de crédito.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Según los resultados obtenidos en la presente investigación y presentados en el capítulo anterior se valida la hipótesis planteada, es decir que la implementación de las recomendaciones del informe de auditoría financiera al área de créditos influye de manera positiva en la recuperación de cartera morosa de la empresa Interdoméstico S.A.C., debido a que al implementar dichas recomendaciones como son la refinanciación de las deudas vencidas de clientes con mayores días de atraso, la evaluación y comunicación oportuna y eficiente de la información brindada por los reportes de centrales de riesgo ,por último la aplicación correcta de procesos prejudiciales y judiciales después de agotar todas las medidas de recuperación y llevar un seguimiento de estos procesos, la empresa ha logrado la recuperación de la cartera morosa en su mayoría teniendo como consecuencia que el índice de cartera morosa de la Agencia Trujillo al 31.12.18 que fue de 11.20% haya disminuido notablemente al nuevo índice luego de la implementación de recomendaciones al 31.07.19 mes en el cual la morosidad cerró en 7.64% disminuyendo 3.56% lo cual demuestra de la influencia positiva.

Los resultados obtenidos son similares al del autor Huamán (2011), quien en su tesis “Principales determinantes del alto índice de morosidad de la empresa MICREDITO SAC, durante el periodo mayo del 2009–octubre del 2010”, concluyó que el alto índice de morosidad obtenido por la empresa es debido a la deficiencia en la evaluación económica y financiera del sujeto de crédito, el incumplimiento de la política crediticia , la mala gestión de cobranzas y el escaso control de las propuestas crediticias en los comités de créditos vencidos los cuales influyen en la recuperación de la cartera morosa, y argumentó que para mejorar la calidad de la cartera crediticia, expresada en bajos

niveles de morosidad es importante la evaluación económica y financiera de la capacidad de pago, referencias crediticias y solvencia del cliente, así como la elaboración y aplicación de políticas de créditos claras y estables que sirvan en mejorar el accionar de los analistas otorgando así criterios adecuados y mejorar la comunicación crediticia mediante tecnologías en la evaluación económica para asegurar el eficiente otorgamiento del crédito finalizando con la recuperación.

Asimismo, los resultados obtenidos también son similares a los del autor Pastor (2009), quien en su tesis “Medidas Crediticias para reducir el índice de morosidad del crédito a la PYME en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura a partir del año 2007”, sostuvo que el método de evaluación a los clientes utilizado en una micro financiera es un factor preponderante para determinar el nivel de morosidad, ya que se ha comprobado que usando un método adecuado se puede lograr la disminución significativa de este índice; así también la aplicación de nuevas medidas crediticias, como la implementación de un área de recuperaciones, el desarrollo de modelos estadísticos como el credit scoring para la evaluación de clientes han permitido la reducción de riesgo al otorgar un crédito ya que de esta manera se logra la recuperación de la cartera vencida.

De otro lado, los resultados son similares a los obtenidos por el autor Montiel (2012), quien según conclusiones de su tesis “Gestión de tesorería para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el sector servicio del municipio Maracaibo”, sostuvo que los problemas que presentan de liquidez y la no recuperación de créditos ,se debe a la conducción ineficiente de la gestión de tesorería, ya que cuentan con debilidades de manejo en el proceso de cobranzas los cuales les limita el cumplimiento de diferentes operaciones ,causado por niveles deficientes de liquidez lo cual produce un estancamiento operacional.

4.2. Conclusiones

- La implementación de recomendaciones de la auditoría financiera al área de créditos influye de manera positiva en la recuperación de cartera morosa de la empresa Interdoméstico S.A.C., esta influencia se ha presentado en la Agencia Trujillo disminuyendo el índice de morosidad de 11.20% al 31.12.18 a un índice de 7.64% al 31.07.19 después de cumplir dichas recomendaciones y optimizando la recuperación, presentando una disminución de 3.56%, en dicho índice de morosidad.
- Debido al alto índice de morosidad obtenido por la empresa se implementó una de las recomendaciones de auditoría la cual es sobre la refinanciación de deuda, habiendo previamente realizado una evaluación al cliente desde su capacidad de pago, días de atraso y monto deuda; concluyendo que la refinanciación es una técnica de recuperación favorable debido a que, con incentivos, métodos de negociación y una correcta evaluación se logró recuperar la mayor parte de los créditos vencidos sin incurrir en costos adicionales. Con lo cual se redujo la morosidad en 2.12%.
- Respecto a la recomendación de auditoría relacionada a comunicación a centrales de riesgo se ha determinado la influencia positiva al reducir el índice de morosidad de 0.38% y el grado de importancia de conocer la situación crediticia de cada cliente, ya que la empresa al obviar ciertos procedimientos de evaluación al cliente como es el reporte de centrales de riesgo ocasionó que se otorguen créditos a clientes sobre endeudados, con la elaboración y aplicación del plan de recuperación mencionados en el punto anterior se logró obtener información indispensable para la determinación de la capacidad de pago y negociación con el cliente obteniendo la recuperación de los créditos vencidos.

- En lo referente a la recomendación acerca de aplicación de procesos prejudiciales y judiciales se determinó la influencia positiva en la en la recuperación de la cartera morosa, ya que como parte de la recomendación de auditoría sugirió la elaboración de un plan de recuperación crediticia, haciendo que en este se estipulen los pasos a seguir desde su primera instancia que es la evaluación del estado del crédito y de la capacidad de pago del cliente, para que luego de agotar todas las medidas de cobranza administrativa y prejudicial se determine iniciar un proceso judicial, estas medidas lograron reducir un 1.06% del índice de morosidad.

REFERENCIAS

- Bernal, A. (2010). Metodología Investigación Científica. (3ra Edición). Colombia: Editorial Pearson.
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Argentina: Editorial Shalom.
- Caballero, A. (2013). Metodología Integral innovadora para planes y tesis. México: Editorial Cengage Learning.
- Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013) La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012 (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.
- Cubas, K. y Dávila, G. (2016) Incidencia del riesgo crediticio en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., sucursal Chiclayo – 2015 (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Elizondo, A. (2012). Medición Integral del Riesgo de Crédito. México: Editorial Limusa.
- Gaibor, M. (2015). Seguimiento de las recomendaciones de Auditoría Pública y su Influencia en los resultados de los procesos administrativos y financieros del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Montalvo de la Provincia de los Ríos (Tesis de colegiatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Guzmán, M. (2010). Análisis de Riesgo de Crédito y evidencia empírica en Chile (Titulo de pregrado). Universidad de Chile.
- Huamán, A. (2011). Principales determinantes del alto índice de Morosidad de la empresa MICREDITO SAC, durante el periodo mayo del 2009 – octubre del 2010(Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Llenera, M. (2013) Riesgo crediticio y su implicancia en la gestión financiera en la cartera de créditos de la EDPYME ACCESO CREDITICIO S.A. 2012 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Luna Victoria, M. (2005) Incidencia de la tecnología crediticia en el índice de morosidad del crédito a la micro y pequeña empresa en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Nor Perú (Tesis para optar el título de Economista). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Montiel, N. (2012). Gestión de tesorería para las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en el sector servicio del Municipio Maracaibo (Tesis de postgrado). Universidad de Zulia, Venezuela.
- Pastor, A. (2009). Medidas Crediticias para reducir el índice de morosidad del crédito a la PYME en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura a partir del año 2007 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Ramírez, C y Robles M. (2016) La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015 (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Perú.

Ramírez, K. (2012) Determinantes de la Morosidad en los créditos otorgados por la ONG IDER "Cesar Vallejo a las MYPES en los distritos de Trujillo, La Esperanza, Florencia de Mora y Moche, periodo 2004-2010 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Rosado, V. (2018). Seguimiento a las Recomendaciones Generales en la Auditoría a los procesos del Área de Recaudación y Cartera del CNEL EP. (Tesis de postgrado). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.

Saavedra, M., y Saavedra, M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. Revista Cuadernos de Administración, 23(40), 295-319.

Ulloa, A. (2012). Población y tamaño de la muestra en la investigación científica. Revista Alternativa Financiera, 7(1), 12-18.

ANEXOS

Anexo N° 01. Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN

Fecha:	10 de Junio del 2019
Empresa visitada:	Interdoméstico Sociedad Anónima,
Nombre del entrevistador:	Arnada. Paola Raquel Sotero González
Materiales llevados:	Laptop - Copias de fichos e instrumentos
Personal presente durante la visita:	Jefe de créditos - Gestor de Crédito Cobranza - Autor I.
Problemas identificados durante la visita:	Demora en la búsqueda de documentos y requisitos para la entrega.

N°	NOMBRE DE DOCUMENTO	ESTADO: VIG-DES	FISICO Y/O VIRTUAL	COMENTARIOS
01	Manual de Políticos y Proc. del área de Créditos	Desactualizado	Físico	Dicho manual es del año 2012, no ha sido actualizado y debe correr en aplicación.
02	Informe de Auditoría Externa al 31.12.18	Vigente	Físico	Informe auditado firmado y contenido formal.
03	Estados Financieros con sus respectivos NOTAS	Vigente	Físico y Virtual	Estados Financieros completos firmados y auditados.
04	Informe de seguimiento de recomendaciones	Vigente	Físico y Virtual	Informe de seguimiento firmado por Auditor. Informe mostrando el grado de implementación.
05	Informes de evaluación de Auditoría Externa y de la empresa	Vigente	Virtual	Informes de evaluación firmados y comentados por el encargado de su elaboración.

Instrumento Validado por:

(Firma)

Nombres y Apellidos: Karina Guzmán Castillo
 Profesión: Contador Público
 Empresa y Cargo: Asociación Mujeres en Acción (AMIA)
 Auditor Interno

Anexo N° 02. Encuesta

ENCUESTA

1. ¿El área de créditos dispone de un manual de procedimientos?
a) SI b) NO
2. ¿Considera usted que el uso del manual de procedimientos de créditos permita lograr eficiencia en la gestión de colocación y recuperación de cartera morosa?
a) SI b) NO
3. ¿En qué grado, la usencia de un comité de créditos, perjudica la recuperación de créditos morosos?
a) ALTO b) MEDIO c) BAJO
4. ¿Considera usted que, la mora es causada por errores cometidos en el proceso de evaluación de los créditos?
a) SI b) NO
5. ¿El fortalecimiento de la tecnología crediticia, disminuye el riesgo de crédito?
a) SI b) NO
6. ¿Considera usted, que la implementación de recomendaciones y el seguimiento de estas, ha contribuido a recuperar la cartera morosa?
a) SI b) NO
7. ¿Existen políticas para la recuperación de créditos en estado de morosidad?
a) SI b) NO
8. ¿Se realiza el seguimiento de los créditos en demanda prejudicial y judicial,
a) SI b) NO

Continuación del Anexo N° 02. Encuesta

9. ¿Dicho control es en registros independientes?

a) SI b) NO

10. ¿De acuerdo con su experiencia cual es la causa que determina el estado de la morosidad de un crédito?

Deficiente evaluación

Situación económica

Pocas garantías

Referencias crediticias

Otros

Indicar: *Todas las alternativas*

11. El que el administrador de Agencia y/o Jefe del área de créditos realice visitas de campo de manera aleatoria y sorpresiva a aquellos créditos que presenten mayor riesgo es:

Buena

Regular

Mala

Instrumento Validado por:

H. Gamba C.

Nombres y Apellidos: *Karina Gamba Castillo*

Profesión: *Contador Público*

Empresa y Cargo: *Asociación Mujeres en Acción (AOMA)
Auditor Interno*

Anexo N° 03. Guía de entrevista

GUÍA ENTREVISTA

Objetivo: Obtener información de la implementación de recomendaciones en la cartera morosa.

I. DATOS GENERALES

Cargo del entrevistado (a): JEFE DE CRÉDITOS
 Fecha de Entrevista: 20/06/19 Hora: 9:15 am

II. INFORMACION

- ¿Qué factores cree Ud. que influyen en la cartera morosa de la empresa?
La mala colocación de la cartera, por los plazos que se dan y tiempo
largo los analistas no evalúan constantemente a los clientes, antes de otorgar el
crédito, la ausencia de procedimientos a seguir y la formalidades.
- ¿Cuáles son las causas principales de un crédito en mora?
No se hace evaluación al cliente, su capacidad de pago, el no dar
seguimiento a la cartera vencida, no hay caso a los clientes
de control, falta de capacitación al personal.
- ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que obtuvo la empresa en el periodo 2018?
En Iquica Trujillo 15% pero en otras apruas hasta se alcanza
este porcentaje como en Iquica Ayacucho.
- ¿Qué tipos de créditos son los que presentan mayor morosidad?
los créditos vencidos de microcrédito y crédito usa personal del
cliente.
- ¿Qué instrumentos se utiliza para la recuperación de un crédito en mora?
Solo se utilizaba los llamados telefónicos y con documentos, y
los visitas de los analistas que también no se realizan efectivamente.
- ¿Cree usted que se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?
Es una de las recomendación que se le han planteado al área
tanto por los auditores realizados y la gerencia, estamos trabajando
en ello, preparando planes.
- ¿Se registra en el file del cliente cada uno de los seguimientos de mora que se realiza de acuerdo a los días de atraso?
No se han venido realizando seguimientos formales enteramente,
con la recomendación de auditoría externa se ha elaborado un
plan de recuperación para tener claro el proceso y seguimiento.

Continuación Anexo N° 03. Guía de entrevista

8. ¿En qué consisten los procesos judiciales y prejudiciales cuando el crédito se encuentra moroso?

De este proceso se eroga el vía legal precisamente comunicación con esta área, tengo entendido que se usen según plan de recuperación de créditos y políticas modificadas para estos casos.

9. ¿Qué ha traído como consecuencia este proceso para la empresa?

Ha traído peticiones económicas, un mal proceso lleva a un costo negativo, el castigo económico nos mantiene en pérdidas recurrentes.

10. ¿Considera Ud. que la refinanciación ha traído ventajas en el control de la morosidad de la cartera?

Muchos de los clientes se demoran a pagar por los intereses capitalizados obtenidos por días de vencimiento, al refinancia se le otorga al cliente otras condiciones y ofertas para el pago, ha traído buenos resultados.

11. ¿Cómo ha influenciado a la cartera morosa la comunicación a las centrales de riesgo?

Una influencia positiva, anteriormente los analistas no sabían que este era una herramienta importante al evaluarla adecuadamente, no se actualizaba, ahora se les ha enseñado como analizarla, se espere que con las capacitaciones esto se vuelva más eficiente.

Instrumento Validado por:

KARINA G.

Nombres y Apellidos: Karina Granboa Castillo

Profesión: Contador Público

Empresa y Cargo: Asociación Mujeres en Acción (AOMA)
Auditor Interno

Anexo N°04: Estado de Situación Financiera al 31.12.2018

INTERDOMÉSTICO S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 de DICIEMBRE de 2018
(Expresado en Soles)

<u>ACTIVO</u>	<u>31/12/2018</u>	<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>	<u>31/12/2018</u>
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
Efectivo y equivalente de efectivo	8,466,568	Cuentas por pagar comerciales	450,204
	-----	Tributos por pagar	349,038
Cuentas por cobrar:		Remuneraciones por pagar	258,746
Cartera de creditos (neto de provisiones)	33,524,995	Provisiones	9,791,305
Accionistas y personal	170,801	Otras cuentas por pagar	1,222,585
Anticipo a Proveedores		Deuda Financiera a Corto Plazo	8,479,165
Otras cuentas por cobrar, neto.	2,382,647		-----
	-----	Total pasivo corriente	20,551,043
	36,078,443		-----
	-----		-----
Gastos pagados por anticipado	188,445	Obligaciones financieras a largo plazo	10,976,102
Impuestos Pagados por anticipado	1,342,558		-----
	-----	Total Pasivo	31,527,146
Activo Diferido	3,018,102		-----
	-----	PATRIMONIO NETO	
Total activo corriente	49,094,116	Capital social	32,387,620
	-----	Capital adicional	9,854,200
Garantias sobre Alquileres	715,167	Resultados acumulados	-9,773,007
Inmueble Maquinaria y Equipo, neto de	277,747	Resultados del ejercicio	-13,907,223
Deptreciacion, otras provisiones			-----
Intangibles	1,706	Total Patrimonio	18,561,590
	-----		-----
TOTAL ACTIVO	50,088,736	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	50,088,736
	=====		=====

Anexo N°05: Nota contable – Cartera de Créditos al 31.12.2018

CARTERA DE CREDITOS
31-Dic-18
En Soles

DESCRIPCION	TOTALES
Colocaciones Vigentes	33,519,878
Creditos Refinanciados	-
Créditos Vencidos	3,755,996
Créditos Cobranza Judicial	190,887
Rendimientos Devengados Créditos Vigentes	1,129,707
Provisión para colocaciones	(5,070,815)
MENOS :Intereses Diferidos (No Devengados por Colocaciones)	(658)
TOTAL COLOCACIONES Según Forma "A" presentación SBS.	33,524,995
Total de Cartera Bruta	37,466,760

Anexo N°06: Plan de Recuperación de Créditos Vencidos

INTERDOMESTICO S.A.C.		Fecha	22/05/2019	
PLAN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS		Página 1 de 25		
		SUSTITUYASE		
		Actualización		
		De fecha		

PLAN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS

COBRANZA PRE JUDICIAL

I. FINALIDAD

Lograr la recuperación exitosa de las colocaciones de INTERDÓMESTICO que permitan la reducción de costos de cobranza, mayor liquidez y retención de clientes

II. OBJETIVOS

- Gestionar adecuadamente la recuperación de los créditos otorgados a fin de mantener buena performance de la cartera.
- Ordenar, sistematizar y complementar la gestión de cobranza prejudicial optimizando el tiempo.
- Sensibilizar, comprometer y capacitar al personal de cobranza respecto a la metodología de seguimiento y recuperación de la cartera de créditos.
- Disminuir costos de recuperación y reducir la migración de cuentas morosas a la etapa judicial.
- Mostrar a los clientes que la institución tiene una sólida política de seguimiento a las cobranzas, informándoles sobre los beneficios o consecuencias de su comportamiento de pago.
- Identificar oportunamente las causas de la morosidad y plantear alternativas de solución

III. ETAPA

1. De 5 a 10 días de cobranza administrativa: Indagación y cobranza mediante llamadas telefónicas efectuadas solo por las Asistentes de Oficina indicando inicio de cobranza prejudicial.

Objetivo: Gestionar la cobranza temprana e indagar sobre las razones que han impedido el oportuno pago.

Método de cobranza e Información a recabar:

- a. Antes de llamar al cliente, consultar obligatoriamente información actualizada del sistema.
- b. La llamada debe ser amable (saludo afectuoso y sincero, voz clara, lenguaje sencillo y respetuoso) preguntar si está conforme con el préstamo recibido (si se trata de la 1ra cuota), indagando si el depósito ya fue realizado y en qué agencia financiera (en caso realicen pagos fuera de oficina).
- c. Indicarle el importe de la mora de la cuota vencida (recordarle al cliente los términos del contrato respecto a mora), y que evite incurrir en mayores atrasos.

Elaboro:	Reviso:	Autorizo:	Versión: 1.1
Unidad de Créditos y Cobranzas	Comité Consultivo Interno.	Concejo Directivo	

Continuación Anexo N°06: Plan de Recuperación de Créditos Vencidos

	INTERDOMESTICO S.A.C.	Fecha	22/05/2019	
	PLAN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS	Página 1 de 25 SUSTITUYASE		
		Actualización		
		De fecha		

d. Solicitar que cancele lo antes posible para evitar la cobranza a domicilio por el analista (a partir de los 9 días de atraso) y que no pierda su línea de crédito aprobada (en tono informativo, no de amenaza).

2. Ingresar en comentarios del crédito la información recabada en las llamadas telefónicas. De 10 a 12 días: el analista financiero realizará la cobranza vía telefónica y a domicilio o negocio.

Objetivo: Gestionar la cobranza IN-SITU, y recabar sutilmente información sobre las causas del atraso, el destino de la inversión del crédito (seguimiento post-crédito) y continuidad del negocio. Recordar al cliente la importancia de mantener su línea de crédito, buscando rescatar los valores de confianza y credibilidad (Entiéndase como la actitud de mostrar empatía con el cliente).

Método de cobranza e Información a recabar:

- a. Dos visitas efectivas del analista como mínimo. El cliente debe firmar formato "Compromiso de pago".
- b. Evitar el conflicto verbal con el cliente (no discutir).
- c. Registrar en comentarios del crédito del sistema los acuerdos con el cliente e indagar las causas.

Adicional: Llamadas telefónicas, mensajes de texto al celular (estos NO sustituyen las visitas del analista). El analista preferentemente efectuará la cobranza telefónica.

Primera Visita Pre judicial: Entrevista con el deudor y suscribir Compromiso de pago. No se puede otorgar más de 5 días de plazo (salvo autorización de la Administración o Gerencia).

Segunda Visita Pre Judicial: Remisión de Carta de Analista mencionando el Compromiso de pago incumplido, otorgándole nuevo plazo de 48 horas, comunicar a su Aval telefónicamente o con copia de la Carta del Analista. Comunicarle que de no cumplir con este nuevo plazo su expediente será transferido al Supervisor de Créditos.

3. De 20 a 25 días de atraso: Remitir Carta del Supervisor al cliente y Aval

Responsable: Redactado por el Analista Créditos de la zona según formato y firmado por el Administrador de Agencia o Supervisor de Cobranzas y Analista.

Objetivo: Recuperar el crédito otorgado, confirmar la información recabada por el analista de crédito, mostrar al cliente la vigilancia que la institución tiene sobre su deuda.

Método de cobranza e Información a recabar:

- a. Indicar que el expediente ha sido transferido a la Unidad de Cobranzas y Recuperaciones.
- b. Mencionar que no ha cumplido con los compromisos asumidos y que ya se notificó a su aval (si lo tuviera).
- c. Indicar que evite ser reportado negativamente en la central de riesgo.
- d. Dar un plazo de 48 horas para solucionar.

Elaboro:	Reviso:	Autorizo:	Versión: 1.1
Unidad de Créditos y Cobranzas	Comité Consultivo Interno.	Concejo Directivo	

Continuación Anexo N°06: Plan de Recuperación de Créditos Vencidos

	INTERDOMESTICO S.A.C.	Fecha	22/05/2019
	PLAN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS	Página 1 de 25 SUSTITUYASE	
		Actualización	
		De fecha	

4. De 26 a 30 días de atraso:

Documento: Carta de requerimiento de cobranza del Gerente.

Responsable: Carta redactada y firmada por el Gerente y entregada por el Analista.

Objetivo: recabar y ratificar información obtenida en las fases previas, propiciar la recuperación de la cuota vencida y favorecer el pago de la cuota por vencer.

Método de cobranza e Información a recabar:

- a. Requerir el pago de la deuda atrasada Aplicando presión superior a la intermedia.
- b. Informar al cliente que de persistir en su actitud de morosidad incurrirá en mayores gastos administrativos.
- c. En la carta se debe mencionar que de no cancelar la deuda el expediente pasará a la Unidad de Asesoría Legal.
- d. Otorgar un plazo de 48 horas para que solucione.

5. De 31 a 35 días de atraso: Se efectúa el protesto en Notaría

Objetivo: propender el probable inicio de acciones judiciales futuros, que el notario notifique al deudor que el título valor está siendo objeto de diligenciamiento de protesto.

Método de cobranza e Información a recabar:

- a. Tomar conocimiento de la deuda total impaga para efectos del cálculo del monto a protestar.
- b. Coordinar con Administradores de Agencia y Gerencia para efectuar el protesto.
- c. Rellenar el Título Valor y proceder al protesto.
- d. Recoger de la Notaría el Título Valor debidamente protestado.
- e. El Administrador de Agencia debe reportar el Protesto de inmediato a la Unidad de Sistemas según formato y mantener un registro adicional de cada protesto efectuado (en cuaderno).
- f. Ingresar en comentarios del Crédito las incidencias del protesto.
- g. Custodiar cuidadosamente los Títulos Valores protestados, bajo responsabilidad. Los que ameriten serán remitidos a la oficina principal para el inicio de la etapa judicial.
- h. Los Administradores deberán sustentar ante la Gerencia aquellos casos puntuales que no ameriten protesto.

Elaboro:	Reviso:	Autorizo:	Versión: 1.1
Unidad de Créditos y Cobranzas	Comité Consultivo Interno.	Concejo Directivo	

Continuación Anexo N°06: Plan de Recuperación de Créditos Vencidos

	INTERDOMESTICO S.A.C.	Fecha	22/05/2019
	PLAN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS	Página 1 de 25 SUSTITUYASE	
		Actualización	
		De fecha	

6. De 40 a 50 días de atraso: Se da plazo para la notificación por parte de la notaria.

7. De 51 a 55 días de atraso:

Documento: Carta con copia del Pagaré protestado.

Responsable: Abogado, Administrador y Gerente firman la carta.

Objetivo: Ejercer la máxima presión para evitar realizar demanda Judicial.

8. De 56 a 60 días de atraso: Visita del abogado, analista administrador y/o Gerente.

Objetivo: Ejercer la máxima presión para evitar realizar demanda Judicial.

9. Más de 60 días: Reunión de comité de mora conformado por los indicados en el reglamento de mora.

Procedimiento de Reunión del Comité de Mora:

- a. Se procede a sustentar cada uno de los casos de morosidad que superan los 60 días de atraso en base a la información recabada por el analista, Supervisor, Administrador, Gerente y Asesor Legal, ingresada al sistema en los comentarios del crédito y la información confirmada y ratificada por cada uno de los responsables.
- b. Se determina el destino de cada cuenta morosa.
- c. Se debe redactar un Acta con los acuerdos.

Elaboro:	Reviso:	Autorizo:	Versión: 1.1
Unidad de Créditos y Cobranzas	Comité Consultivo Interno.	Concejo Directivo	

Continuación Anexo N°06: Plan de Recuperación de Créditos Vencidos

INTERDOMESTICO S.A.C.		Fecha	22/05/2019	
PLAN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS		Página 1 de 25		
		SUSTITUYA SE		
		Actualización		
		De fecha		

COBRANZA JUDICIAL

I. FINALIDAD

Normar el procedimiento para el inicio de la cobranza judicial de los créditos con problemas de pago otorgados por Interdoméstico S.A.C.

II. ALCANCE

El Reglamento de Cobranza Judicial de INTERDOMESTICO S.A.C, en adelante Interdoméstico, alcanza a todos los trabajadores y funcionarios responsables del manejo crediticio de la Institución, incluyendo al Área de Créditos, Asesoría Legal y la Unidad de Contabilidad.

III. BASE LEGAL

- Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Manual de Organización y Funciones.
- Código Procesal.
- Código Civil.
- Ley de Títulos Valores

IV. OBJETIVOS

- Dotar a Interdoméstico de un instrumento interno que regule el adecuado procedimiento jurídico y contable para la cobranza judicial de las acreencias de la Institución.
- Establecer expresamente los procedimientos y elementos de responsabilidad y cumplimiento del personal para el manejo apropiado de los casos que se destinan a cobranza judicial.

V. PLAZOS PARA EL INICIO DE PROCESO JUDICIAL

No habiéndose logrado la recuperación del crédito, deberá iniciarse la cobranza judicial, dentro del plazo máximo de 90 días calendario de haber registrado contablemente el crédito como vencido y 45 días en el caso de los créditos Refinanciados.

Las razones técnicas y legales para registrar contablemente créditos como vencidos por mayor tiempo del plazo señalado sin que se haya iniciado el proceso judicial de cobranza correspondiente; deben ser informadas al Directorio de la empresa u órgano equivalente en forma cuatrimestral debiendo dejar constancia de la presentación de dicho informe en las actas respectivas, las cuales conjuntamente con la información de sustento, deberán estar a disposición de la SBS, para cuando ésta lo requiera.

Elaboro:	Reviso:	Autorizo:	Versión: 1.1
Unidad de Créditos y Cobranzas	Comité Consultivo Interno.	Concejo Directivo	

Continuación Anexo N°06: Plan de Recuperación de Créditos Vencidos

	INTERDOMESTICO S.A.C.	Fecha	22/05/2019
	PLAN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS	Página 1 de 25	
		SUSTITUYA SE	
		Actualización	
		De fecha	

El Administrador de Créditos también podrá enviar el expediente en cualquier momento para el inicio de las acciones judiciales dando por vencido todos los plazos, en los siguientes casos:

1. Si la garantía mobiliaria o hipotecaria se hubiere depreciado o deteriorado de tal manera que ponga en riesgo la recuperación del crédito.
2. Si el deudor es demandado respecto de la propiedad de los bienes dados en garantía.
3. Si el deudor realiza actos de disposición o constituye otros gravámenes sobre los bienes afectados en garantía, con perjuicio de los derechos que a Interdoméstico S.A.C. le corresponden como acreedora.
4. Si por cualquier título el deudor cede la posesión de los bienes dados en garantía sin recabar conformidad de Interdoméstico S.A.C.
5. Y en otros casos que el Cobrador – Verificador en coordinación con el Administrador y Supervisor, así lo determinen.

VI. RESPONSABILIDAD DEL ÁREA LEGAL

- El seguimiento y control de la cartera en Cobranza Judicial de Interdoméstico es responsabilidad del área legal quien continuará efectuando el seguimiento de las acciones realizadas por el Poder Judicial.
- El área legal emitirá mensualmente los informes sobre el estado de cada expediente en Cobranza Judicial; dando cuenta a la Gerencia de Créditos de los pagos recibidos, los saldos pendientes de cobranza y los gastos en que se ha incurrido; con copia a la Gerencia General.
- Todos los pagos que realicen los deudores en Cobranza Judicial se imputarán según el orden establecido en el Art. 1257 del Código Civil, siempre y cuando hayan sido ordenados por el Poder Judicial o autorizadas por el deudor mediante convenio extrajudicial
 - Primero: Gastos judiciales, notariales y otros.
 - Segundo: Interés Moratorio.
 - Tercero: Interés Compensatorio.

Elaboro:	Reviso:	Autorizo:	Versión: 1.1
Unidad de Créditos y Cobranzas	Comité Consultivo Interno.	Concejo Directivo	

Continuación Anexo N°06: Plan de Recuperación de Créditos Vencidos

	INTERDOMESTICO S.A.C.	Fecha	22/05/2019	
	PLAN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS VENCIDOS	Página 1 de 25		
		SUSTITUYA SE		
		Actualización		
		De fecha		

Cuarto: Amortización del capital adeudado.

Será facultad de Interdoméstico cambiar el orden de imputación indicado en el Art. 1257 del Código Civil para casos excepcionales; así como reajustar las tasas de interés compensatorio y moratorio, siempre y cuando se demuestre la mala situación socio-económica del deudor y sus garantes, así como la voluntad de pago; previa autorización de la Gerencia General., conforme se indica en el Artículo referido a "Criterios de Negociación" del presente reglamento.

Elaboro:	Reviso:	Autorizo:	Versión: 1.1
Unidad de Créditos y Cobranzas	Comité Consultivo Interno.	Concejo Directivo	

Anexo N°07: Evaluación de Auditoría Externa a la cartera vencida Agencia Trujillo Centro referente a comunicación a centrales de riesgo

		PRUEBAS DE CONTROL				
		Requisitos Generales				
Nº	NOMBRE DEL CLIENTE	Copia de Reporte Central de Riesgo	Contiene Historial crediticio (8 meses)	Evidencias de evaluación por parte del Analista	Comentario del Analista al momento de otorgar el crédito	Declaración Jurada de Bienes
1	AVALOS AGUIRRE MARIA ALICIA	NO	NO	NO	NO	SI
2	ARANA GUTIERREZ ANA SOFIA	SI	SI	SI	SI	NO
3	GODOY SANCHEZ DANIEL HUMBERTO	SI	NO	NO	NO	NO
4	MOLINA SALINAS FELICITAS	NO	SI	SI	SI	SI
5	MARTINEZ QUIÑONES CAROLINA	SI	SI	SI	SI	SI
6	DE LA CRUZ AGUSTIN JULIO ALEXANDER	SI	NO	NO	NO	SI
7	CRUZ RUIZ ADRIANA ROSE	NO	NO	NO	NO	NO
8	RAMOS VELASQUEZ NICOLAS	SI	NO	NO	NO	NO
9	ROBLES BERMUDEZ ANDERSON	NO	NO	NO	NO	NO
10	RUIZ GOMEZ RAUL	NO	NO	NO	SI	NO
11	FIGUEROA TIRADO RAQUEL	NO	NO	NO	NO	NO
12	CUEVA VELASQUEZ BERNANDO	SI	NO	NO	NO	NO
13	VASQUEZ CRUZ MIRELLA	NO	NO	NO	NO	SI
14	ARROYO URQUIAGA NICOLAS	NO	NO	NO	NO	SI
15	VILLARREAL ULLOA GABRIELA	NO	NO	NO	NO	NO
16	DIAZ GONZALEZ LILIANA ROCIO	NO	NO	NO	NO	NO
17	TAMAYO LAZARO TEODORA	NO	NO	NO	NO	NO
18	RAMOS GUEVARA LUIS FELIPE	NO	NO	NO	NO	NO
19	MANTILLA PAREDES PAOLA ANA	NO	SI	SI	SI	NO
20	RODRIGUEZ SOLANO EDINSON ERICK	NO	SI	SI	SI	NO
21	ZAMBRANO CHUQUIPOMA DANNE BRIGU	NO	SI	SI	SI	NO
22	QUIÑONES POLO ALEXANDRO	NO	SI	SI	SI	NO