



Auditoría de gestión y su impacto en el índice de morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en Lima, periodo 2022

Management audit and its impact on the delinquency rate of municipal savings and credit banks in Lima, period 2022

Claudia Patricia Orellano La Rosa ¹, Jair Alonso Silva Navarro ², Jaqueline Rosario Salas Lino ³, Katherine Lisset Zapata Arevalo ⁴ Jenny Milagros Gutiérrez Flores ⁵

^{1,2,3,4,5} Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima, Perú

Resumen

El presente artículo de investigación tiene como objetivo determinar cómo la auditoría de gestión impacta en el índice de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en la ciudad de Lima durante el periodo 2022. Se escogió dos variables, la variable independiente auditoría de gestión con sus dimensiones evaluación del plan de gestión, ejecución del plan de gestión e informe de los resultados. Por otro lado, la variable dependiente índice de morosidad con sus dimensiones incumplimiento de pago y evaluación crediticia. La muestra estuvo compuesta por cinco cajas municipales de ahorro y crédito de Lima, la metodología que se empleó fue con enfoque cualitativo de diseño no experimental tipo descriptivo y correlacional, además, utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista en profundidad de la cual se analizó detalladamente el contenido de la información. Los resultados señalaron la importancia de la auditoría de gestión como una herramienta esencial para evaluar y analizar la eficiencia en la gestión del proceso de concesión de créditos, detectar deficiencias y proponer acciones correctivas y de mejora.

Palabras clave: auditoría de gestión; índice de morosidad; cajas municipales de ahorro y crédito.

¹Autor de correspondencia: Claudia Patricia Orellano La Rosa

e-mail: U201312517@upc.edu.pe

DOI: <https://doi.org/10.17162/riva.v10i1.1970>

Recibido: 05/07/2023 Aceptado: 04/12/2023

Abstract

The purpose of this research article is to determine how the management audit impacts the delinquency rate in municipal savings and credit banks in the city of Lima during the 2022 period. Two variables were chosen, the independent variable management audit with its dimensions evaluation of the management plan, execution of the management plan and report of the results. On the other hand, the dependent variable delinquency rate with its dimensions of non-payment and credit evaluation. The sample consisted of five municipal savings and credit banks of Lima, the methodology used was a qualitative approach of a descriptive and correlational non-experimental design, in addition, the in-depth interview was used as a data collection technique, from which carefully analyzed the content of the information. The results indicated the importance of the management audit as an essential tool to evaluate and analyze the efficiency in the management of the credit granting process, detect deficiencies and propose corrective and improvement actions.

Keywords: management audit; delinquency rate; municipal savings and credit banks.

Introducción

Las cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC) son una de las instituciones que integran el sistema financiero peruano, según la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC), estas instituciones microfinancieras atienden a los sectores de la población que no son atendidos por la banca tradicional como las micro, pequeña y medianas empresas, además, son reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), la Contraloría General de la República e integran el Fondo de Seguros de Depósitos (FSD). Desde la creación de la primera caja municipal en 1982, todo el sistema de CMAC superó diversos desafíos como la competencia con los bancos, la inclusión financiera y el avance de la tecnología. Sin embargo, aún está presente el desafío de la morosidad, el cual amenaza su estabilidad dentro del sistema financiero y obliga a mantener una serie de estrictas

medidas y procesos asociados al riesgo de conceder créditos y préstamos a los clientes. La adopción de cualquier procedimiento o proceso de las CMAC requiere de un análisis con la finalidad de determinar si es la adecuada para enfrentar la morosidad. Por ello, se recomienda realizar la auditoría de gestión como un plan de evaluación de los procesos en una empresa para desarrollar controles claves que permiten seguir procedimientos de detección, prevención y corrección de errores potenciales (Jarrín et al., 2019), para su aplicación es necesario mantener el desarrollo de una metodología ordenada y sistematizada con el propósito de usar y manejar los resultados adecuadamente y realizar su posterior revisión y seguimiento (Pacurucu-Arcentales & Narváez-Zurita, 2022). FEPCMAC representa a 11 CMAC en el Perú y sus integrantes son Caja Arequipa, Caja Cusco, Caja Del Santa, Caja Huancayo, Caja Municipal Ica, Caja Maynas, Caja Paita, Caja Piura, Caja Sullana, Caja Tacna y Caja Trujillo. De acuerdo con la SBS, el índice de morosidad de las CMAC al 31 de diciembre de 2022 es de 5.34 en comparación con los bancos que presentan un índice de morosidad de 3.95 en el mismo periodo de evaluación. Asimismo, la cartera de crédito de las CMAC se ha cuadruplicado por el incremento de clientes, la cifra pasó de 859,920 en 2010 a 2,013,378 en 2022 (La República, 2022). En el último informe de morosidad presentado por Equifax y la Universidad del Pacífico (2022) se determinó que el departamento de Lima ocupa el primer lugar con un mayor crecimiento de deuda morosa con 15,242 millones de soles, seguido de Arequipa y la Libertad con 2,527 y 1,426 millones de soles respectivamente. Considerando la información anterior, la investigación se enfocará en las CMAC en Lima durante el periodo 2022, siendo el propósito de la investigación analizar la auditoría de gestión mediante una evaluación exhaustiva de los procesos en el otorgamiento de créditos para prevenir el aumento del índice de morosidad en las CMAC.

En el campo de investigación de la auditoría de gestión, Guillén (2020) menciona la importancia de contar con un sistema de gestión crediticio en las instituciones financieras en

colaboración con las prácticas de auditoría de gestión, con el fin de alcanzar los diferentes niveles de objetivos establecidos en las actividades financieras. La aplicación de la auditoría de gestión concluye con varios aspectos que se debe cumplir para lograr los resultados, desde la planificación (como primera fase) hasta el seguimiento y revisión (como última fase), esto nos indica la forma del desempeño de las actividades, procesos internos y determinar qué aspectos se puede mejorar (Constante-Cano & Carrera-Macias, 2023). Por ejemplo, en el caso de los créditos que no tienen seguimiento de pago y tampoco una adecuada gestión, pasaron a la calificación de clientes con problemas potenciales de retraso entre 9 a 30 días (14%), clientes deficientes con retraso de 31 a 60 días (11%), clientes dudosos con retraso de 61 a 120 días (3%) y clientes de pérdida con retraso de 121 días a más (3%), ocasionando una alta tasa de morosidad. Por ello, se establece una relación importante entre la dimensión de planeación y ejecución de la auditoría de gestión con respecto al riesgo crediticio, es decir, prestarle atención a la auditoría de gestión en las instituciones financieras genera beneficios porque a mayor eficiencia se tiene un mejor control del riesgo crediticio (Caruanambo & Hernández, 2019). A su vez, el investigador Guanopatin (2019) indica que el desarrollo de la auditoría de gestión permite mostrar las deficiencias en el proceso de concesión de crédito y aclara los factores que facilitan estas deficiencias como, por ejemplo: la falta de seguimiento a los clientes que cuentan con una deuda vencida y la débil gestión de cobros. Por consiguiente, Robles (2019a), recomienda la implementación de un control interno de gestión de riesgos que ayude a identificar y evaluar los posibles riesgos de las operaciones de financiamiento en las CMAC con el apoyo de la auditoría de gestión para evaluar la efectividad y eficiencia de estos controles.

Con respecto al índice de morosidad, se han desarrollado hallazgos de investigaciones realizadas por diversos autores que permiten conocer las causas de su aumento y cómo afecta a las CMAC. Quispe et al. (2022) exponen que las variables macroeconómicas que inciden de manera directa en el nivel de morosidad son: el Índice de Precios al Consumidor (IPC), el

Producto Interno Bruto (PIB) y la tasa de desempleo. Por otra parte, las variables microeconómicas que inciden de manera directa en el nivel de morosidad son: liquidez, el apalancamiento y los intereses. También, la morosidad puede aumentar por el incremento del número de agencias y débiles políticas crediticias, en este caso, las entidades deben realizar una evaluación adecuada al ofrecer las tasas de interés y supervisar a los trabajadores al momento de brindar un crédito para garantizar el cumplimiento de sus políticas y seguir manteniendo poder de mercado (Agurto & Córdova, 2017). Es importante valorar el aumento de la morosidad porque impacta negativamente en el crecimiento de las CMAC y representa un punto de atención para cualquier institución del sistema financiero acerca de las gestiones efectuadas en los préstamos (Gómez et al.,2019).

Las utilidades netas de las CMAC se verán afectadas porque la morosidad crece con mayor rapidez que los ingresos financieros, sin embargo, no todas las CMAC tienen un serio problema con su índice de morosidad, las CMAC del Santa, Paita, Sullana y Tacna cuentan con 22.49%, 17.72%, 17.43% y 10.98% de índice de morosidad respectivamente, lo que significa que no manejan eficientemente sus indicadores de colocaciones, rentabilidad y morosidad, ubicándose en una situación de alerta. Por su parte, las CMAC de Arequipa, Cusco, Huancayo, Ica, Maynas, Piura y Trujillo presentan un índice de morosidad por debajo del 6.71% (Rodríguez, 2021). Como medidas claves para tratar de reducir la morosidad, Vásquez (2022) afirma que es importante llevar a cabo la auditoría de gestión a fin de disminuir el índice de morosidad porque permite plantear alternativas y propuestas de mejora en los procedimientos de gestión de cobranza, entre ellas, la cobranza preventiva para evitar que el cliente genere demoras excesivas y realizar seguimiento a las deudas vencidas de los clientes para ofrecerles alternativas de pago. Otra medida es contar con políticas internas claras enfocadas en evaluar las garantías de los préstamos, hacer que el prestatario entregue una garantía para que sea consciente de las consecuencias del incumplimiento de sus pagos (Chong, 2021). En la presente

investigación, el objetivo es analizar el impacto de la auditoría de gestión en el índice de morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en Lima en el periodo 2022.

Marco Teórico

La auditoría de gestión es el proceso que evalúa las actividades que se realizan en una área o proyecto, determinando el nivel de eficacia, eficiencia y calidad con el uso de los recursos disponibles, a su vez, toma en cuenta las necesidades de los diversos factores que conforman la realidad de la empresa para poder brindar un informe de auditoría (Castillo et al., 2019). Su objetivo es indagar y controlar los recursos humanos y materiales utilizados, el avance de los objetivos y el cumplimiento de los reglamentos o políticas establecidas (Cantos, 2019). Las dimensiones de la auditoría de gestión son: (a) evaluación del plan de gestión, comprende el análisis interno, los objetivos y metas para identificar los riesgos principales del negocio y si este posee la adecuada gestión para ser reducido (Rivera & Rivera, 2018a), su elaboración implica realizar un estudio previo de los elementos que caracterizan a la organización, tales como la estructura, los procesos, los sistemas, la composición, el sistema de control interno, entre otros (Quintero & Fernández, 2017a); (b) ejecución del plan de gestión, es la fase que se encarga de diferentes actividades comprendidas por la inspección física, indagación, cálculo, análisis y observaciones que van a permitir la aplicación de procedimientos específicos vinculados a cada elemento relevante, los cuales ayudarán a incluir técnicas de auditoría tradicional (Castro, 2019). Comprende el progreso de los procedimientos establecidos, con el objetivo de obtener evidencias que justifiquen las conclusiones del auditor (Ramírez, 2018); (c) informe de los resultados, es el documento final emitido por el auditor donde se encuentran los hechos detectados como riesgos o posibles riesgos de tal forma que se manifiesten las observaciones (Rivera & Rivera, 2018b). Los auditores presentan el informe con la finalidad de brindar los resultados de las evaluaciones previas y con ello las recomendaciones, señalando lo más importante para los directivos (alcance, limitaciones, hallazgos, opiniones, evaluaciones

y recomendaciones) (Quintero & Fernández, 2017b). El índice de morosidad es un indicador que permite medir la probabilidad de tener una obligación vencida, es muy utilizado por las entidades financieras porque permite determinar la totalidad de créditos otorgados que han sido vencidos (Brachfield, 2012). Las dimensiones del índice de morosidad son: (a) incumplimiento de pago, es la selección adversa y por fenómenos de carácter macroeconómicos que perjudican la capacidad adquisitiva de las personas (Pardo, 2020). Por otro lado, es necesario identificar todo atraso que conlleve un costo para la organización puesto que son costos administrativos por la gestión del seguimiento en el pago de un crédito (Rayo et al., 2010); (b) evaluación crediticia, ocurre cuando los analistas utilizan herramientas para diferentes tipos de evaluación y pueden visualizar los riesgos de crédito en donde determinan si son apropiados e inapropiados (Vela & Caro, 2015), además, engloba un análisis mediante etapas que realiza una entidad para determinar el nivel de pago y el otorgamiento de un préstamo (Ochoa & Saldivar, 2012). Bajo lo expuesto, se pretende comprobar cómo la auditoría de gestión impacta significativamente en el índice de morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito en Lima en el periodo 2022.

Materiales y Métodos

Diseño

El estudio es de tipo descriptivo y correlacional, ya que se conocen las características del fenómeno y se busca exponer su presencia; en cuanto al diseño de la investigación, es un diseño no experimental de un enfoque cualitativo puesto que utiliza la recolección y análisis de datos para perfeccionar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de la investigación (Hernández et al., 2014).

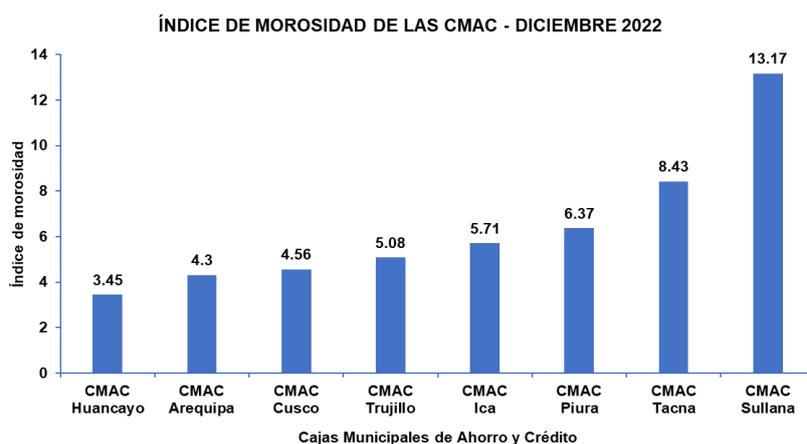
Participantes

El criterio de selección de la población fue realizado en base a la ubicación geográfica del estudio, es decir, la ciudad de Lima, de esta manera la población está compuesta por 8 CMAC que cuentan con presencia (agencias) en Lima y están reconocidas por FEPCMAC (que

representa a la unidad de CMAC apoyando su desarrollo económico y financiero). La muestra está conformada por cinco cajas municipales, esto representa el 62.5% del total de CMAC en Lima y fueron seleccionados de acuerdo al índice de morosidad, considerando los siguientes aspectos: morosidad baja (a) Caja Huancayo y (b) Caja Cusco, morosidad media (c) Caja Municipal de Ica y (d) Caja Piura y morosidad alta (e) Caja Sullana, siendo esto el enfoque representativo para comprender adecuadamente el tema de investigación en el contexto de las CMAC.

Figura 1

Índice de morosidad de las CMAC - diciembre 2022



Nota. Elaboración propia. El gráfico representa el índice de morosidad de cada caja municipal situada en la ciudad de Lima, en el periodo de diciembre de 2022. Tomado de Información estadística de Cajas Municipales, por SBS. Recuperado de https://www.sbs.gov.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se realizaron cinco entrevistas, con preguntas abiertas, el cual está conformado por dos secciones; en la primera sección se utilizó como referencia el cuestionario de la tesis presentada por (Caruanambo & Hernández, 2019), para evaluar las dimensiones de la variable independiente auditoría de gestión: (a) evaluación del plan de gestión, (b) ejecución del plan de gestión, e (c) informe de los resultados. En la segunda sección, se utilizó como referencia el cuestionario de la tesis presentada por (Navarro, 2017),

con el propósito de evaluar las dimensiones de la variable dependiente índice de morosidad: (a) incumplimiento de pago, y (b) evaluación crediticia.

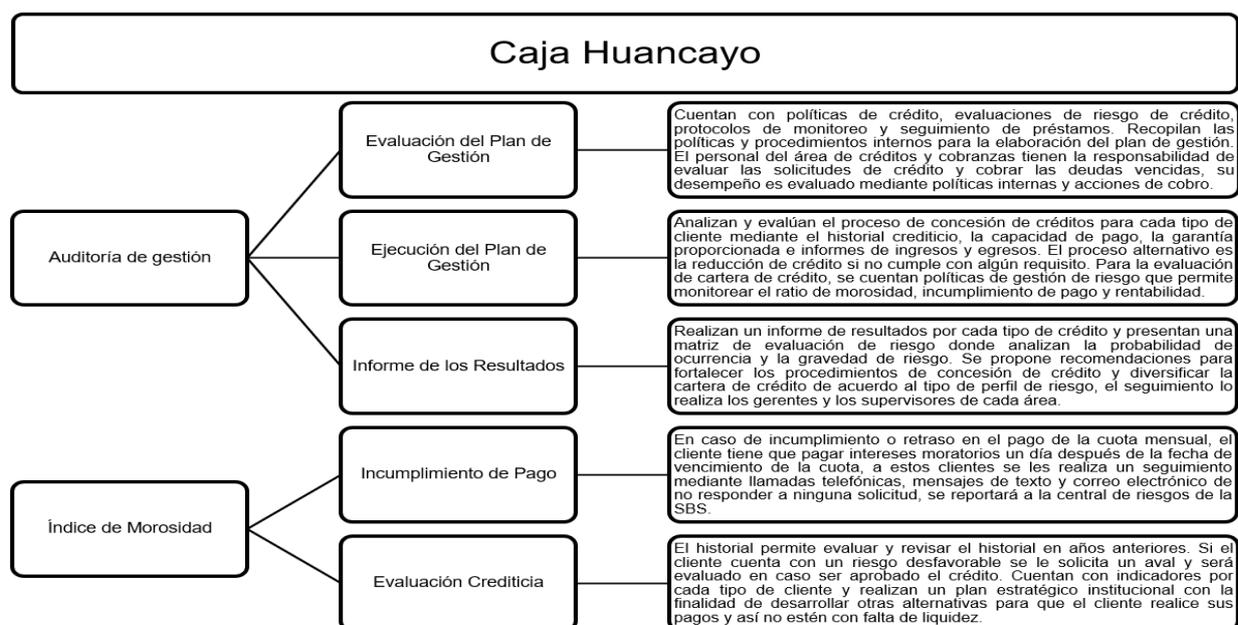
Resultados

Esta sección comprende los resultados de la investigación que consistió en el análisis de la información proporcionada en las entrevistas. Se desarrollaron cinco entrevistas, una para cada caja municipal perteneciente a la muestra, las personas entrevistadas fueron trabajadores del área de créditos y cobranzas de las cajas municipales cuya participación fue voluntaria. En este estudio, se analizó el impacto de las tres dimensiones de la variable independiente auditoría de gestión: Evaluación del plan de gestión, ejecución del plan de gestión e informe de los resultados con las dos dimensiones de la variable dependiente índice de morosidad: Incumplimiento de pago y evaluación crediticia de las CMAC de Lima durante el periodo 2022.

Resultados 1

Figura 2

Resultados de la entrevista a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo

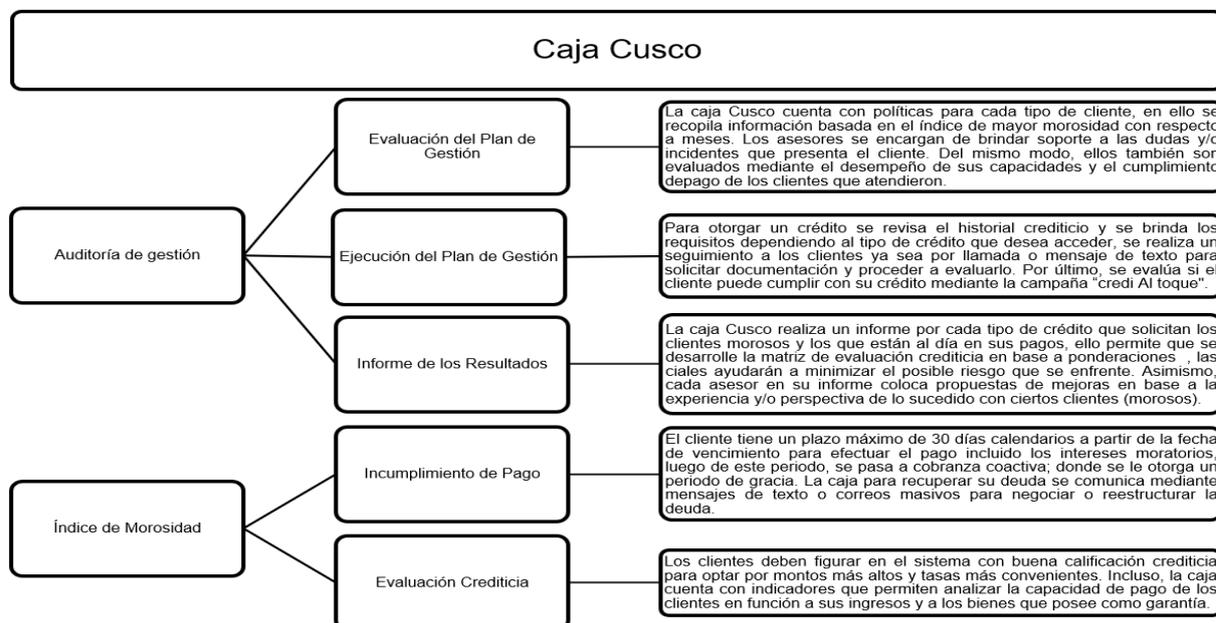


Nota. Elaboración propia.

Resultados 2

Figura 3

Resultados de la entrevista a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco

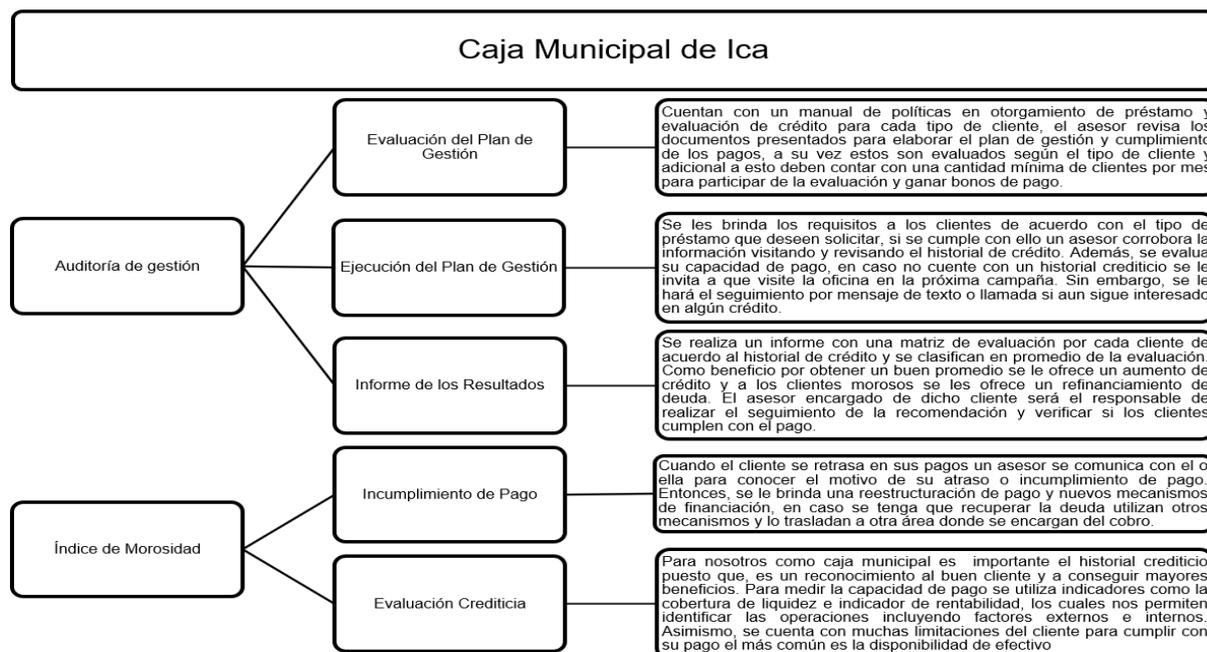


Nota. Elaboración propia.

Resultados 3

Figura 4

Resultados de la entrevista a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica

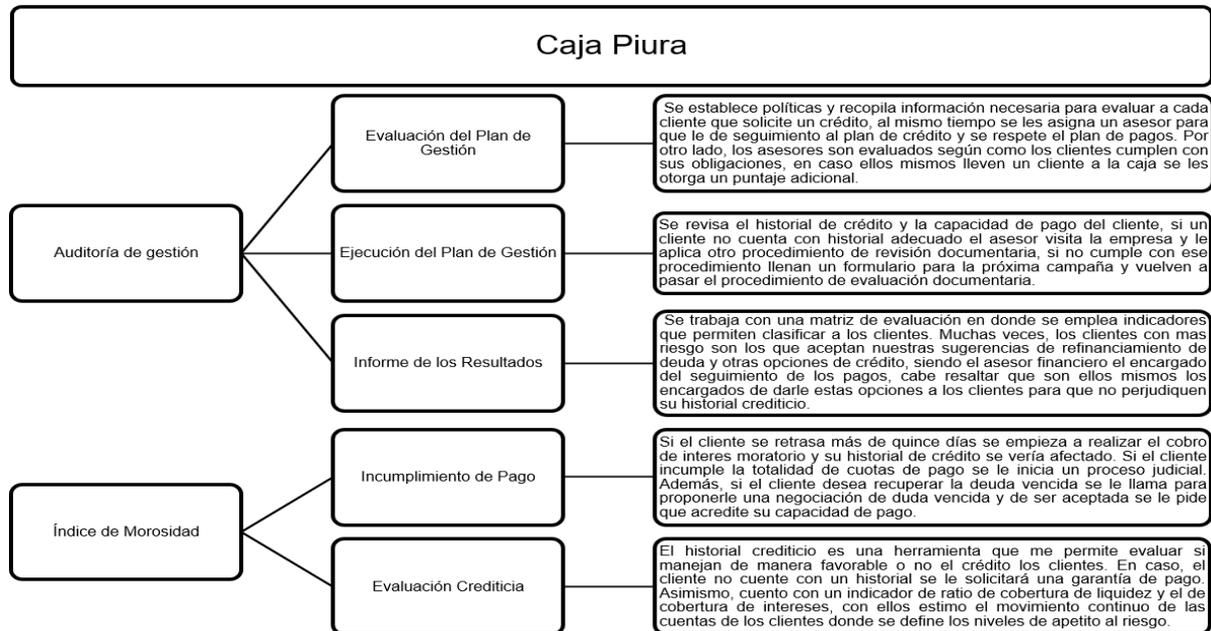


Nota. Elaboración propia.

Resultados 4

Figura 5

Resultados de la entrevista a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura

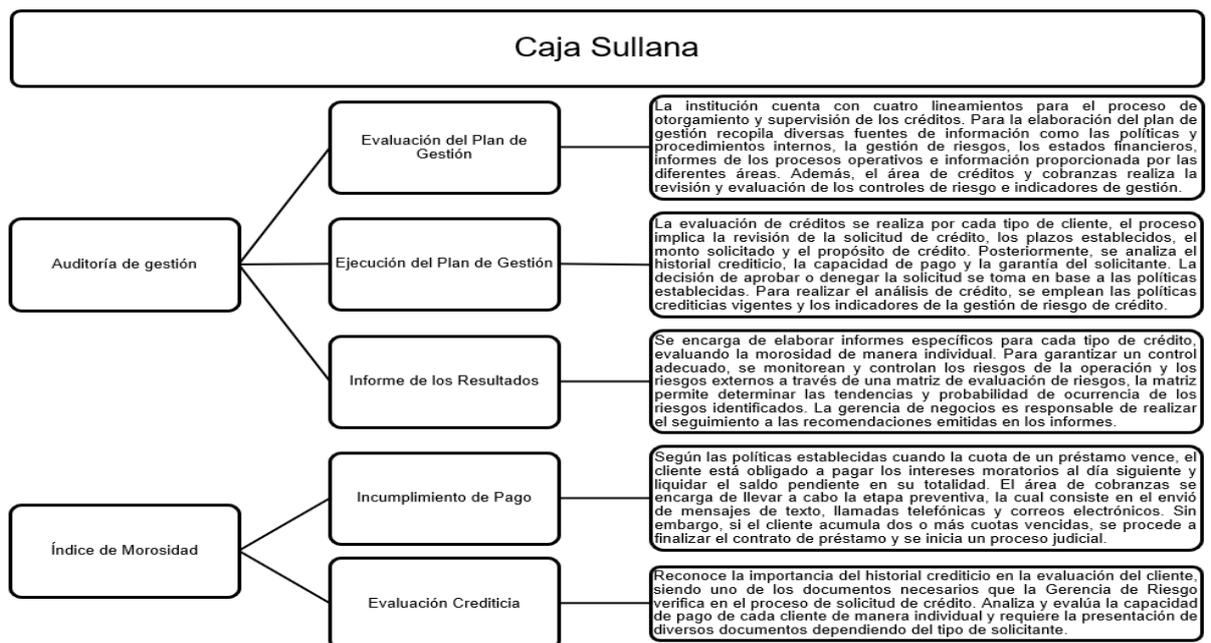


Nota. Elaboración propia.

Resultados 5

Figura 6

Resultados de la entrevista a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana



Nota. Elaboración propia.

Discusión

El trabajo de investigación analizó el impacto de la auditoría de gestión en el índice de morosidad de las cajas municipales de ahorro y crédito de Lima durante el periodo 2022. Los hallazgos obtenidos en el estudio de las entrevistas realizadas a la muestra conformada por cinco cajas municipales de Lima, revelaron que la auditoría de gestión se posiciona como una herramienta esencial para evaluar exhaustivamente la eficiencia en la gestión del proceso de concesión de créditos y préstamos. En ese sentido, Rasheed et al. (2020) expresa que la gestión crediticia es fundamental para prevenir y abordar los casos de incumplimiento de pago, por lo tanto, es importante que cada entidad defina políticas claras, realice monitoreos continuos y convierta el proceso de análisis de aprobación de los créditos en uno más riguroso.

Las CMAC se caracterizan por su enfoque en la inclusión financiera permitiendo que personas de recursos limitados, emprendedores y pequeños empresarios puedan tener la oportunidad de acceder a un crédito o préstamo, sin embargo, esto ocasiona el posible aumento del índice de morosidad y del riesgo crediticio debido a que esta parte de la población puede presentar dificultades en la capacidad de pago. Este criterio es compartido por Calderón-Contreras et al. (2022) quienes mencionan que las cajas municipales peruanas están expuestas a diversos riesgos relacionados con las operaciones de crédito porque atienden a un sector social vulnerable. En efecto, las CMAC de Lima necesitan evaluar y analizar sus procesos en la concesión de créditos y préstamos a través de la auditoría de gestión para conocer si en realidad se están cumpliendo con los objetivos establecidos en sus planes operativos, Robles (2019b) apoya esta observación argumentando que la auditoría de gestión es un examen que estima el nivel de eficiencia, eficacia y economía y cuyo objetivo es el uso racional de los recursos y mejorar el desempeño.

Los hallazgos en la dimensión evaluación del plan de gestión muestran que las CMAC cuentan con políticas de crédito, manual de procesos de crédito, protocolos de monitoreo y

seguimiento de créditos que les permite mantener controles adecuados en la gestión de créditos y cumplir con las normativas y regulaciones dictadas por la SBS. Por ello, esta fase garantiza una sólida planificación que favorece la detección temprana de potenciales riesgos y contribuye a la adopción de acciones preventivas para evitar el aumento del índice de morosidad. Vivanco (2018) concuerda con esto y menciona que el plan de la auditoría de gestión evalúa cuidadosamente los procedimientos efectuados en un área o proceso reconociendo sus problemas y debilidades, lo que implica un análisis profundo para examinar las políticas, procedimientos, controles, entre otros.

Los hallazgos en la dimensión ejecución del plan de gestión reflejan el adecuado control y seguimiento que efectúan las CMAC en el proceso de concesión de créditos y préstamos permitiendo identificar cualquier desviación y aplicar una solución de manera oportuna, esto es respaldado por Guanopatin (2021) quien declara que la fase de ejecución comprende la aplicación de diferentes pruebas de control para recolectar evidencia que asegure una gestión eficiente para una oportuna toma de decisiones.

Los hallazgos en la dimensión informe de los resultados señalan a esta fase como un elemento clave que registra los resultados del proceso de auditoría para la toma de decisiones a nivel estratégico. Ramírez (2018) indica que el auditor deberá presentar este informe a la entidad incluyendo las recomendaciones enfocadas en mejorar la efectividad y eficiencia de la gestión y procesos de las CMAC.

Agradecimientos

Agradecemos a nuestra asesora Jenny Milagros Gutiérrez Flores por la ayuda brindada durante el proceso de elaboración del artículo y a la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas por permitirnos realizar la presente investigación de manera eficiente facilitando el acceso a los recursos necesarios.

Referencias

- Agurto, H. & Córdova, S. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú: un estudio para el periodo 2001-2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/2719>
- Brachfield, P. (2012). *Cobro de impagados y negociación con deudores; cómo cobrar los impagos sin confrontación con los deudores*. Profit Editorial
- Calderón-Contreras, V., Ostos, J., Flores-García, W. & Angulo-Bustinza, H. (2022). Determinants of credit risk: A multiple linear regression analysis of Peruvian municipal. *Decision Science Letters*, 11(3), 203-210. <http://dx.doi.org/10.5267/j.dsl.2022.4.003>
- Cantos, M. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(2), 422-448. <https://doi.org/10.36390/telos212.09>
- Caruanambo, C. & Hernández, M. (2019). *La auditoría de gestión y su contribución en el riesgo crediticio de “Mi Banco”, Cajamarca 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional UPAGU. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1814>
- Castillo, J., Erazo, J., Narváez, C. & Torres, M. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de las operaciones de una empresa comercial. *Visionario Digital*, 3(2.1), 159-188. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1..551>
- Castro, S. (2019). *Auditoría de Gestión*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional Digital UNAP. <https://hdl.handle.net/20.500.12737/7743>
- Chong, F. (2021). Loan delinquency: Some determining factors. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(7), 1-7. <https://doi.org/10.3390/jrfm14070320>

- Constante, M. & Carrera, M. (2023). Auditoría de Gestión y su incidencia en el otorgamiento de créditos en la cooperativa ahorro y créditos de los profesores, empleados y trabajadores de la Universidad Técnica Manabí, 2020. *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 831-845. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1778>
- COPEME (2022, 29 de agosto). *6to Informe de morosidad - EQUIFAX*. Blog COPEME. Recuperado el 16 de mayo de 2023, de <https://copeme.org.pe/Blog/6to-informe-de-morosidad-equifax/>
- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (s.f.). *Preguntas frecuentes*. FEPCMAC. Recuperado el 16 de mayo de 2023, de <https://www.fpcmac.org.pe/preguntas-frecuentes>
- Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (s.f.). *Cajas Municipales*. FEPCMAC. Recuperado el 03 de mayo de 2023, de <https://www.fpcmac.org.pe/cajas-municipales>
- Gómez, G., Mena, A., & Beltrán, R. (2019). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Contaduría y Administración*, 64(3), 1-19.
- Guanopatin, D. (2019). *Auditoría de gestión al proceso de concesión de crédito y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito "Wuamanloma" LTDA, del Cantón Salcedo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional UNIANDES. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/9988>
- Guillén, M. (2020). Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito microfinanzas Prisma (2014-2017). *Quipukamayoc*, 28(56), 17-23. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta.

- ed.). México D.F., México: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1596>
- Jarrín, W., Lluglla, L. & Robayo, E. (2019). Auditoría de gestión y la administración de riesgos en el desarrollo organizacional de las entidades del sector público. *Revista Dilemas Contemporáneos*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1080>
- La República. (2022, 12 de septiembre). Fepcmac: Cartera de créditos de las cajas municipales se ha cuadruplicado desde el 2010. *La República*.
<https://larepublica.pe/economia/2022/09/12/fepcmac-cartera-de-creditos-de-las-cajas-municipales-se-ha-cuadruplicado-desde-el-2010-cajas-municipales-tarjetas-de-credito-bancos>
- Navarro, L. L. (2017). *La Morosidad y la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Pto. Mdo. - 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Académico Uandina.
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1900/Laura_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pacurucu-Arcentales, A. & Narváez-Zurita, C. (2022). Auditoría de gestión como herramienta de análisis de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Ingenium Et Potentia*, 4(6), 156-184. <https://doi.org/10.35381/i.p.v4i6.1831>
- Pardo, O. (2020). Perfil de riesgo de crédito para una cooperativa en Villavicencio a partir de un modelo Logit. *Revista Universidad y Empresa*. 22(38), 237-256.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8266>
- Quintero, A. & Fernández, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Cofin Habana*, 11(2), 1-20.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200001

- Quispe, J. C., Hanco, M. S., Yapuchura, C. R., Gómez, J. I., Aguilar, S. L., Vargas, J. L., Chalco, F.T., Carpio, A., Calcina, D. A., & Cáceres, R. (2022). Determinants of delinquency in the Peruvian banking and microfinance system, 2015–2020. *Frontiers in Sociology*, 7. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2022.934724>
- Ramírez, M. (2018). *Auditoría de Gestión*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio institucional Digital UNAP. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6594>
- Rasheed, A., Odunayo, O., Kareem, A. & Samson, O. (2020). Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(5), 166-190. <https://www.iajournals.org/index.php/8-articles/774-iajef-v3-i5-166-190>
- Rayo, S., Lara, J., & Camino, D. (2010). Un Modelo de Credit Scoring para instituciones de microfinanzas en el marco de Basilea II. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*. 15(28), 90-124. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-18862010000100005
- Rivera, F. & Rivera, F. (2018). Auditoría de gestión como instrumento en la decisión gerencial. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 35-42. <https://doi.org/10.15381/gtm.v21i41.15420>
- Robles, M. (2019). *La administración de riesgos, en la auditoría de gestión del área de créditos, en las cajas municipales de la Provincia de Pasco, año 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides]. Repositorio Institucional UNDAC. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1770>
- Rodríguez, R. (2021). *Evolución de la morosidad y su impacto en la rentabilidad en el sistema de cajas municipales de ahorro y crédito del sistema financiero nacional en*

los periodos 2010 - 2019. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/a3166744-78f3-4f07-b754-967418118712>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (s.f.). *Ratios de morosidad según días de incumplimiento - Cajas municipales*. SBS. Recuperado el 24 de abril de 2023, de https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaSistemaFinancieroResultados.aspx?c=C-1230

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (s.f.). *Ratios de morosidad según días de incumplimiento - Banca Múltiple*. SBS. Recuperado el 02 de mayo de 2023, de https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaSistemaFinancieroResultados.aspx?c=B-220512

Vásquez, R. (2022). *Morosidad en cajas municipales de ahorro y crédito*. [Tesis de bachiller, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4986>

Vela, S., & Caro, A. (2017). *Principios fundamentales de las finanzas corporativas y los mercados financieros*. Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/122>

Vivanco, J. (2018). *Auditoría de gestión*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6199>