

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**Auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos de las entidades**

**financieras, provincia de Santa Cruz 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**Pamela Flores Tenorio**

**ASESOR**

**Flor de Maria Beltran Portilla**

**<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>**

**Chiclayo, 2024**

**Auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos de las entidades  
financieras, provincia de Santa Cruz 2021**

PRESENTADA POR

**Pamela Flores Tenorio**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**CONTADOR PÚBLICO**

APROBADA POR

Carlos Alberto Olivos Campos

PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Diaz

SECRETARIO

Flor de Maria Beltran Portilla

VOCAL

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a mi asesora de tesis FLOR DE MARÍA BELTRÁN PORTILLA, por su paciencia, dedicación y orientación al desarrollo de esta tesis, a mis padres y amigas, por el apoyo constante, gracias a ello he podido completar esta etapa de mi formación academia.

## **Dedicatoria**

Esta tesis la dedico a mi madre, aunque no se encuentre físicamente a mi lado, sé que desde el cielo está orgullosa de mí y ha sido mi mayor inspiración durante todo este proceso. No encuentro palabras suficientes para describir todo lo que significas para mí y lo que has representado en mi vida. Tu amor incondicional, tu apoyo constante han sido soporte para mi día a día y sobre todo ha sido luz para mi vida,

## TESIS - PAMELA FLORES TENORIO

### INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.usmp.edu.pe](https://repositorio.usmp.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

2

[tesis.usat.edu.pe](https://tesis.usat.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

3

[docplayer.es](https://docplayer.es)

Fuente de Internet

1%

4

[repositorio.uchile.cl](https://repositorio.uchile.cl)

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

1%

## Índice

I.	INTRODUCCIÓN.....	10
II.	REVISIÓN DE LITERATURA .....	12
2. 1.	Antecedentes del problema.....	12
2. 2.	Bases teóricas científicas .....	17
2.2.1	Auditoría Interna.....	17
2.2.2	Control interno.....	18
2.2.3	Gestión de Riesgos.....	20
2.2.4	Planeación .....	21
2.2.5	Riesgo financiero .....	22
2.2.6	Tipos de riesgos .....	23
2.2.7	Informes de auditoría interna.....	24
III.	MATERIALES Y MÉTODOS.....	25
3.1	Tipo y Nivel de investigación.....	25
3.2	Diseño de investigación.....	26
3.3	Población, muestra y muestreo .....	26
3.4	Criterios de selección .....	28
3. 5	Operacionalización de variables .....	28
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31

3.7. Procedimientos.....	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	32
3.9 Matriz de consistencia.....	32
3.10 Consideraciones Éticas .....	35
IV. Resultados y Discusión.....	35
4.1 Resultados.....	35
4.2 Discusión.....	70
V. Conclusiones.....	73
VI. Recomendaciones .....	75
VII. Referencias.....	76
VIII. ANEXOS .....	80

### **Lista de flujogramas**

Ilustración 1: Flujograma Caja los Andes.....	46
Ilustración 2: Flujograma Caja Trujillo .....	49
Ilustración 3: Flujograma Mibanco.....	52

### **Lista de tablas**

Tabla 1:Expedientes de créditos Caja Los Andes.....	55
Tabla 2: Expedientes de créditos Caja Trujillo.....	60
Tabla 3: Expedientes de crédito Mibanco.....	65

## Resumen

La gestión de riesgos en el Perú se basa en el marco establecido por la SBS, el cual promueve la identificación, evaluación, monitoreo y control de los riesgos a los que se enfrentan las entidades financieras, la auditoría interna juega un rol activo en este proceso, las entidades están expuestas a diversos riesgos que pueden afectar su estabilidad y solidez. La auditoría interna desempeña un papel esencial en la gestión de riesgos en las entidades financieras, mediante la evaluación y revisión de los procesos y controles internos, contribuyendo a la identificación y mitigación de los riesgos a los que se enfrentan estas instituciones.

El objetivo principal de esta investigación es determinar si la auditoría interna incide en la gestión de riesgos en las instituciones financieras en Santa Cruz periodo 2021. Casos MIBANCO – CAJA TRUJILLO SA – CAJA LOS ANDES SA

De igual modo esta investigación tuvo un enfoque cualitativo, con un tipo de investigación aplicada no experimental, la técnica aplicada para el muestreo es no probabilística y para la recolección de datos se aplicó la técnica de la entrevista y análisis documental.

Finalmente, se determinó que las entidades financieras cuentan con normas y políticas de auditoría y gestión de riesgos, pero no están siendo aplicadas de manera adecuada, porque se encontraron irregularidades al momento de la revisión de los expedientes. Es por ello que se les recomienda un supervisor en cada entidad para que ayude a las áreas de auditoría interna y gestión de riesgos en la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos a los que se expone una institución financiera, detectar posibles irregularidades, vulnerabilidades y deficiencias que puedan comprometer la seguridad financiera y la reputación de la entidad.

**Palabras clave:** auditoría interna, gestión de riesgos, control interno, riesgos financieros



### **Abstract**

Risk management in Perú is based on the framework established by the SBS, which promotes the identification, evaluation, monitoring and control of the risks faced by financial entities. Internal audit plays an active role in this process. by providing information and recommendations that contribute to effective risk management. In addition, the participation of the audit committees in the supervision and follow-up of the identified risks is encouraged, the entities are exposed to various risks that may affect their stability and soundness. Internal audit plays an essential role in risk management in financial institutions, through the evaluation and review of internal processes and controls, contributing to the identification and mitigation of the risks faced by these institutions.

The main objective of this investigation is to determine if internal auditing affects risk management in financial institutions in Santa Cruz period 2021. Cases MIBANCO - CAJA TRUJILLO SA - CAJA LOS ANDES SA

In the same way, this research had a qualitative approach, with a type of non-experimental applied research, the technique applied for sampling is non-probabilistic and for data collection the interview technique and documentary analysis were applied.

Finally, it was determined that financial entities have auditing and risk management standards and policies, but they are not being applied adequately, because irregularities were found at the time of the file review. It is for them that a supervisor is recommended in each entity to help the internal audit and risk management areas in the identification, evaluation and mitigation of the risks to which a financial institution is exposed, detect possible irregularities, vulnerabilities and deficiencies that may compromise the financial security and reputation of the entity.

**Keywords:** internal audit, risk management, internal control, financial risks

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se ha intensificado la usurpación de identidad, por medios informáticos o por mal uso de la información personal, para usarla en operaciones que se imputan falsamente a los verdaderos titulares de los datos. La tecnología ha implementado la identidad electrónica o digital, que fundamentalmente está constituida por datos personales sensibles que incluyen claves de acceso a las cuentas bancarias. Los sistemas de gestión de riesgos es una herramienta que ayuda a las entidades a enfrentar los riesgos que se presenten por otro lado la auditoría interna evalúa y analiza el comportamiento frente a los riesgos, esto tendrá una incidencia para ver cómo se asumen estos riesgos asociados a la información financiera y sus reportes.

La importancia de esta investigación es evaluar las funciones de auditoría interna y la gestión de riesgo de las entidades financieras, estas áreas trabajan juntas para evitar fraudes, robo o usurpación de identidad, o mal manejo de información de los clientes, supervisar el trabajo del personal del área de créditos evaluando su moral y su ética en el manejo de la información de las entidades.

La gestión de riesgos es un aspecto fundamental en el funcionamiento de las entidades financieras, ya que su correcto manejo puede asegurar la estabilidad y sostenibilidad de estas organizaciones en un entorno económico cada vez más complejo y volátil. Esta tesis tiene como objetivo analizar la incidencia de la auditoría interna en la gestión de riesgos en las entidades financieras. La auditoría interna, como función independiente y objetiva, desempeña un papel fundamental en la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos a los que se expone una institución financiera. A través de la revisión exhaustiva de los procesos, controles internos y operaciones, la auditoría interna busca detectar posibles irregularidades, vulnerabilidades y deficiencias que puedan comprometer la seguridad financiera y la reputación de la entidad.

En un estudio realizado por Gras-Gil, Marín-Hernández y García-Pérez de Lema (2015), se analizó la relación entre las deficiencias de los datos financieros en las organizaciones financieras de España y la calidad de la auditoría interna. Por lo que, se consideraron como deficiencias la estricta demanda de datos adicionales a las cuentas anuales por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Se tuvo como propósito profundizar en la poca y deficiente evidencia empírica presente y responder a la pregunta de si la auditoría interna puede incidir en la calidad de los datos financieros. Para responder a esta pregunta, se llevó a cabo un estudio empírico empleando los datos extraídos de 47 instituciones financieras de España perteneciente a los años 2006-2010 (pág. 174).

Mediante el estudio de casos y el análisis de datos relevantes, esta tesis buscará evidenciar la importancia de una auditoría interna sólida y bien estructurada en la gestión de riesgos de las entidades financieras. Se pretende destacar cómo una auditoría interna eficiente puede brindar una visión integral de los riesgos existentes, facilitar la implementación de medidas preventivas y correctivas, y promover una cultura de control interno en toda la organización.

Todas las empresas pasan por auditoría interna ¿Entonces porque existe mal manejo de información? ¿porque no cumplen con sus políticas?, con esto nos damos cuenta que algunos profesionales no trabajan de forma ética, ni valores, pero ese es el riesgo que se toma al contratar a una persona, es impredecible como resulte o como trabaje.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2. 1. Antecedentes del problema

Hopkins Zarate, Natalie Susan (2020) ha realizado una tesis titulada "La auditoría interna y su impacto en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales de ESSALUD en Lima Metropolitana durante los años 2018-2019". Presentada para obtener el título de grado académico de maestría en ciencias contables y financieras con mención en gestión de riesgos y auditoría integral. Este trabajo académico fue desarrollado en la Universidad USMP con el objetivo de contribuir al campo de la contabilidad, específicamente en relación con el Seguro Social de Salud del Perú (ESSALUD). El autor recopiló información de diversos expertos en el sector de la salud, centrándose en las limitaciones identificadas en ESSALUD, como la optimización de la atención médica, la provisión de medicamentos y la calidad de la atención al paciente. Estos problemas están directamente relacionados con la falta de recursos financieros y presupuestarios, así como la ausencia de políticas adecuadas para la implementación de programas y la planificación presupuestaria y de flujo de efectivo en general.

Pacheco Parra, Walter Javier (2021) Tesis "Explorando los factores que determinan la efectividad de las unidades de Auditoría Interna Gubernamental en Chile". Presentada para el grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas en la universidad de Chile. En este documento el autor analiza las políticas de la auditoría interna gubernamental en América y Europa, para así comprender la importancia de las unidades de auditoría interna, también determinó la efectividad de la auditoría interna en el estado de Chile. Para el presente trabajo es destacable esta evaluación de las políticas de la auditoría interna que se fueron aplicadas, ya que tiene similitud a lo que se aplicará en esta investigación.

Aguilar Melgar, José Ignacio (2015), Tesis “Modelo de gestión de riesgo operacional de un banco: Análisis diagnóstico según comité de Basilea”. Presentada para obtener el grado de magíster en gestión y dirección de empresas en la Universidad de Chile. En esta investigación el autor expone la matriz de gestión y solvencia y propone un modelo de gestión de riesgo operacional y una metodología de cambiar ámbitos a procesos para estandarizar datos y procesos para ofrecer garantías frente al riesgo operacional, esta investigación nos ayudará a identificar los distintos tipos de riesgos que se puede presentar en las entidades.

Paolini Noruega Andrés Eduardo (2013) , Tesis “Implementación del área de proceso de gestión de riesgos de CMMI 1.3 , utilizando metodologías ágiles” .Presenta para obtener el título de magíster en tecnologías de la investigación en la universidad de Chile, en este proyecto el autor nos explica la evaluación al alcance y rango de respuestas que se pueden dar a las preguntas que se pueden dar a los riesgos y tomar la acción más apropiada para el contexto determinado el corazón de la gestión de riesgos, contestar a las preguntas de forma eficientes se traducirá en beneficios para los colaboradores tanto a nivel personal como laboral para su lugar de trabajo. Las empresas actualmente enfrentan una gran variedad de riesgos que alteran el curso o resultado de sus operaciones. Los riesgos que impactan en una empresa pueden limitar el logro de las metas o crear una incertidumbre en un futuro, la gestión de riesgos tendrá que dar la solución que se aproxime a la evaluación, control y monitoreo de los distintos tipos de riesgos que se pueden presentar en la organización.

Calderón curipoma, José Luis (2015), tesis, “La auditoría financiera interna y externa, diferencias en su naturaleza y planteamiento de objetivos en la práctica empresarial”. Presentada para obtener título de ingeniero en contabilidad y auditoría CPA en la universidad técnica de Machala. El investigador con este proyecto nos da a conocer que en estos tiempos las empresas realizan operaciones más complejas con la única finalidad de mantenerse en el mercado, teniendo así que implementar procesos de supervisión y control que, de una seguridad al desarrollo de operaciones contable, administrativas o de producción, por lo tanto, es importante instaurar el control interno para la protección de los recursos institucionales y la confiabilidad de los datos. Sin embargo, el control interno tiene sus limitaciones por lo vulnerable que es el factor humano, por ello es necesarios complementarlo con procesos de revisión a través de la auditoría, siendo este un ejercicio independiente y objetivo, tanto para la revisión y evaluación de los riesgos, ayudando así la identificación de riesgos en las entidades. Este trabajo ayudará mucho en la investigación porque muestra la importancia de la auditoría interna en el gestión o identificación de riesgos.

Yazmin Elizabeth Illia Valcárcel (2011) presentó una tesis titulada "Propuesta para la implementación del sistema ISO 9001:2000 y su relación con indicadores Balanced Scorecard aplicado a un operador logístico" como requisito para obtener el título de Ingeniera Industrial en la Universidad PUCP. Esta investigación aborda lo que actualmente se conoce como el enfoque de "cero defectos" de Crosby, que se refiere a la gestión óptima de los procesos. En este sentido, se explora la relación entre dicho enfoque y la norma ISO 9001:2000, que está alineada con la estrategia de una entidad, de la misma manera que el Balanced Scorecard (BSC).

La tesis argumenta que la adopción del enfoque de procesos de la norma ISO 9001:2000, aplicado a un operador logístico, resulta altamente beneficioso para el desarrollo del Balanced Scorecard en cualquier organización. Se destaca la importancia de centrarse en la mejora continua y la gestión de los procesos, lo cual se alinea con los principios de la norma ISO y contribuye a la implementación efectiva del BSC. Esta propuesta busca demostrar cómo la combinación de ambos enfoques puede fortalecer la gestión y el desempeño de un operador logístico, así como mejorar la estrategia y los resultados en general para cualquier organización

Illia Valcárcel Yazmin Elizabeth (2011), Tesis “Propuesta para la implementación del sistema ISO 9001:2000 y su relación por indicadores balanced scorecard aplicado a un operador logístico” elaborada para obtener el título de ingeniera industrial en la universidad PUCP. En esta investigación nos muestra en la actualidad se conoce como el “cero defectos” de Crosby que es la máxima gestión de procesos y es ahí donde se encuentran las respuestas al ISO 9001:2000 , esto tiene sentido si contribuye a la estrategia de la entidad de la misma forma que le BSC lo que hace que el enfoque de procesos y mejora continua, esta tesis propone que el enfoque de procesos de la ISO 9001:2000 , aplicada a un operador logístico resulta súper beneficioso para el desarrollo del Balance Scorecard para cualquier organización.

Jorge Luis Pomachagua Sotomayor (2021) desarrolló una tesis titulada "Desarrollo de un sistema de auditoría de equipos de seguridad de redes" como parte de su programa de Maestría en Ingeniería de Telecomunicaciones en la Universidad PUCP. El objetivo de este proyecto fue crear un sistema que permitiera a los auditores verificar el estado actual de los equipos de seguridad y validar la configuración del directorio activo en relación a los equipos registrados. El firewall de

seguridad desempeñó un papel fundamental en la revisión de los equipos y las políticas de seguridad. Es importante tener en cuenta que, en ocasiones, los administradores realizan cambios en sus plataformas desde su activación. Por esta razón, las entidades solicitan auditorías periódicas que informen sobre el estado actual de los equipos de seguridad y el cumplimiento de las políticas. En otras palabras, esta tesis se enfoca en identificar posibles brechas de seguridad en cada entidad, ya que su explotación, ya sea por parte de un empleado interno o una persona externa, podría resultar en costos significativos. Esto resalta la importancia de un planteamiento adecuado y un control riguroso al configurar los equipos de seguridad. El sistema de auditoría desarrollado proporciona a las entidades una herramienta para detectar y abordar posibles vulnerabilidades, lo que contribuye a fortalecer la seguridad de sus redes y minimizar los riesgos asociados..

Carlos Avalos Ruiz (2013) desarrolló una tesis titulada "Análisis, diseño e implementación de un sistema de gestión de riesgo operacional para entidades financieras" como parte de su programa de Maestría en Ingeniería de Software en la Universidad PUCP. El objetivo principal de este proyecto fue abordar las necesidades de las instituciones financieras en términos de gestión de riesgo. Estas necesidades surgieron debido a la creciente inseguridad que enfrentan como resultado de eventos pequeños, predecibles y frecuentes. En junio de 2004, el nuevo acuerdo de capitales conocido como BASILEA - II definió el riesgo como la pérdida directa causada por la inadecuación o fallas en los procesos, el personal y los sistemas internos, así como por eventos externos. Esto incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación. El enfoque de esta investigación se centra en la gestión de riesgos operacionales en la administración cuantitativa, así como en el desarrollo de un software que se adapte al proceso de construcción de



dicho sistema. Este software se diseñará de acuerdo con los objetivos y políticas específicas de cada entidad financiera.

## **2. 2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1 Auditoría Interna**

K.H Spencer Pickett (2005) define que “La auditoría interna es una actividad de aseguramiento y de consultoría independiente y objetiva diseñada para añadir valor y para el mejoramiento de las operaciones de una empresa, ayudando a cumplir con sus objetivos, dando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar el efecto de la gestión de riesgos, del control y los procesos de gobernabilidad”

Jeyling Alfaro Manzanares (2013) en su libro “Auditoría Interna Moderna”(pág. 5) manifiesta que “La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo” en otras palabras se puede decir que el objetivo de la auditoría interna es ayudar a los colaboradores a realizar un buen control y desarrollo de sus actividades, ya que esta nos da la información de análisis, políticas y evaluaciones de las empresas .

Según el IIA (The Institute of Internal Auditors) la auditoría interna se define como "una actividad de aseguramiento y consultoría objetiva e independiente diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudando a la organización a alcanzar sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado con el fin de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno".

Por otro lado, Serrano et al. (2022) define a la auditoría interna como aquellos diversos procedimientos que se ejecutan en el área contable, y se efectúan de manera permanente en

aquellas organizaciones donde existen dificultades, además enfatiza que las actividades realizadas son estrictamente enfocadas en la evaluación tomando en cuenta a los procesos de control interno y gestión de riesgos, así como la asignación eficiente de los recursos. Sin embargo, considera que la auditoría interna debe ser un proceso autónomo para cada institución pues se determinan lineamientos para el constante progreso de dicha unidad productiva.

Por ende, se sabe que en los próximos años la auditoría interna se transformara únicamente en realizar trabajos exhaustivos, detallados, con alcance, los cuales posean los datos confiables, necesarios y útiles que mantengan como base a la gestión y al control interno para así poder actuar de manera rápida y eficaz ante la presencia de riesgos financieros que se puedan presentar en el futuro con el ámbito tecnológicamente cambiante (Barberán & Díaz, 2019).

### **2.2.2 Control interno**

De acuerdo con la Contraloría General de la República del Perú, el Control Interno se define como un conjunto integral de medidas y prácticas implementadas en cada entidad estatal. Estas medidas incluyen acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, y se extienden a las actitudes tanto de las autoridades como del personal. El propósito fundamental del Control Interno es asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales y fomentar una gestión que sea eficaz, eficiente, ética y transparente.

Según el Comité (2013), el control interno se puede describir como un proceso implementado por el consejo de administración, la dirección y el personal de una entidad. Su objetivo principal es brindar un nivel de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. En otras palabras, el control interno busca garantizar que las actividades de la entidad se lleven a cabo de manera eficiente y

efectiva, que la información generada sea confiable y precisa, y que se cumplan las leyes, regulaciones y políticas aplicables.

De acuerdo con las afirmaciones de Juan R (2001), el control interno abarca el diseño y la implementación de un plan organizativo junto con una serie de métodos y procedimientos coordinados que una entidad utiliza para proteger sus activos. Además, tiene como objetivo verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, así como la información administrativa y operativa complementaria. A su vez, busca promover la eficiencia en las operaciones y fomentar el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración. En otras palabras, el control interno se encarga de establecer medidas que resguarden los activos, garanticen la calidad de la información y promuevan una operación eficiente, alineada con las directrices de la dirección.

En otro aspecto, Yerrén (2022) indica que el control interno es aquel procedimiento integral la cual es realizada por los empleados de las organizaciones con el propósito de analizar los progresos que presenta la incorporación de dicho proceso en las actividades de manera frecuente. Asimismo, se dice que la importancia del control interno recae en la posibilidad de evaluar y supervisar las operaciones de forma constante, pudiendo detectar de manera más eficiente los errores para así poder remediarlos, todo ello con el objetivo de reducir el uso innecesario de los recursos pertenecientes a la organización (Ruíz & Delgado, 2020).

Por lo tanto, se entiende que el control interno es un término usado desde hace muchos años, el cual ha presentado una evolución permanente pues se ha adaptado a los diferentes contextos hasta convertirse en un elemento esencial para las entidades que poseen como objetivo ser competitivas y mantener una ventaja sostenible en el tiempo, es así que se considera un mecanismo para la gestión empresarial tanto a nivel de desempeño como a nivel de control

preventivo, entiéndase por determinar los acontecimientos que pueden llegar a convertirse en un problema en el futuro (Vega & Marrero, 2021).

La función descrita tiene un alcance integral a lo largo de todo el proceso. Tal como mencionan Sánchez, Parra y Naranjo (2014), su responsabilidad radica en la supervisión y control efectivo de los elementos previamente mencionados, con el objetivo de garantizar el cumplimiento exitoso de los planes establecidos. Además, se encarga de identificar, prevenir y corregir cualquier desviación que se presente en el momento oportuno, asegurando así la eficacia y el cumplimiento de los objetivos establecidos

### **2.2.3 Gestión de Riesgos**

La gestión del riesgo se refiere a un proceso que engloba la identificación, análisis y cuantificación de las posibles pérdidas y consecuencias adversas derivadas de los desastres. Además, involucra la implementación de medidas preventivas, correctivas y de reducción necesarias para abordar dichos riesgos de manera efectiva. En resumen, la gestión del riesgo implica un enfoque proactivo para anticipar y mitigar los impactos negativos, asegurando la protección y el bienestar de las personas y los activos involucrados.

Según las afirmaciones de Calvo (2001), el análisis del riesgo en el contexto geográfico se lleva a cabo mediante dos vías de relevancia desigual. Por un lado, se destacan las reuniones científicas y las publicaciones periódicas que presentan números monográficos colectivos. Estos canales permiten identificar la apertura a la innovación y la capacidad de aceptación o rechazo de nuevas perspectivas en este campo

Robbins y Coulter (2005) establecen que la gestión o administración implica la coordinación de las actividades laborales de manera eficiente y eficaz, tanto con otras personas como a través de ellas. Este objetivo central se convierte en el núcleo de toda función de gestión

De acuerdo con Pulido et al. (2020) la gestión de riesgos refiere a una parte vital que se ejecutan todo clase de instituciones pues su importancia recae en la prevención de problemas no contemplados a nivel interior y exterior para así poder contrarrestar los efectos que puedan influir de manera negativa en alcanzar las metas propuestas, asimismo puedan potencializar aquellas circunstancias donde el impacto pueda ser beneficioso para la compañía.

Por lo tanto, aplicar estrategias basadas en la gestión de riesgos con un enfoque en la optimización de las actividades empresariales puede contribuir a la eficiente determinación y tratamiento de dichos riesgos, lo que conllevaría a una mejora en la toma de decisiones en la organización, específicamente en la etapa de planificación. Además, aporta direccionamiento estratégico enfocado al seguimiento y control de las actividades conjuntamente con el control interno logrando mayores niveles de efectividad en los objetivos (Guerrero et al., 2020).

#### **2.2.4 Planeación**

La finalidad de la planeación es establecer los objetivos que se pretenden lograr mediante un análisis exhaustivo de la empresa y su entorno. A partir de este análisis, se trazan los caminos que conducirán al logro de dichos objetivos, los cuales son conocidos como estrategias y tácticas. La planeación, por lo tanto, es un proceso que permite la definición de metas claras y la elaboración de un plan de acción coherente para alcanzarlas

De acuerdo con las palabras de Joaquín Moreno (2002), la planeación financiera es una técnica que engloba una serie de métodos, instrumentos y objetivos con el propósito de establecer pronósticos y metas económicas y financieras en una empresa, teniendo en consideración los

recursos disponibles y los necesarios para alcanzar dichos objetivos. En resumen, la planeación financiera es un proceso estratégico que permite determinar y guiar las acciones necesarias para lograr resultados económicos y financieros deseados en una organización.

Organización. - Se trata de un sistema conformado por varios subsistemas que desempeñan funciones específicas y en el cual cada individuo interactúa con otros sistemas. Según Martínez (2005, p. 71), esta interacción entre los componentes permite un funcionamiento armonioso y eficiente del sistema organizacional.

Según Gitman (2003, p. 8), todas las personas que ocupan distintas áreas de responsabilidad dentro de una empresa deben establecer una interacción con el personal y los procesos relacionados con las finanzas para llevar a cabo sus labores. El autor sostiene que es fundamental que el equipo de finanzas esté dispuesto y capacitado para comunicarse con individuos de otras áreas de la organización, ya que esto les permitirá realizar pronósticos precisos y tomar decisiones efectivas. En resumen, la colaboración y comunicación entre los diferentes departamentos de la empresa son cruciales para lograr una gestión financiera adecuada y obtener resultados óptimos.

### **2.2.5 Riesgo financiero**

En ocasiones, las organizaciones cometen errores al abordar la gestión de riesgos. Estos errores suelen clasificarse en tres categorías principales:

1. Limitar la gestión de riesgos a aspectos específicos, como el control de riesgos o el desarrollo de metodologías para productos financieros innovadores, como los derivados. Esto conlleva a una visión parcial de la gestión de riesgos, dejando de lado otros aspectos cruciales.

2. La falta de claridad en la estructura organizativa de la gestión de riesgos lleva a la aparición de múltiples unidades dentro de la organización que intentan asumir esta función. Cada una de estas unidades se enfoca en un aspecto particular de la gestión de riesgos, como el control, la utilidad para la tesorería o la evaluación de resultados, lo que puede generar conflictos y falta de coordinación entre ellas.
3. Aplicar los principios de gestión, control y evaluación de resultados de manera inconsistente en las diferentes áreas o unidades de negocios de la compañía. En algunos casos, incluso se niega la existencia de riesgos en ciertas áreas, lo que resulta en una gestión incoherente y desigual.

Es fundamental que las organizaciones eviten estos errores al plantear su enfoque en la gestión de riesgos, buscando una perspectiva integral, una estructura organizativa clara y una aplicación coherente de los principios en todas las áreas de la empresa. De esta manera, podrán abordar los riesgos de manera efectiva y maximizar la protección y el rendimiento de la organización.

### **2.2.6 Tipos de riesgos**

Para clasificar los tipos de riesgo, generalmente se considera la naturaleza de la causa de la pérdida. A continuación, se describen los diferentes tipos de riesgo de la siguiente manera:

- **Riesgo de liquidez:** Este tipo de riesgo surge cuando hay dificultades para financiar de manera "normal" los negocios y su crecimiento, lo que puede afectar la disponibilidad de recursos líquidos.

- **Riesgo de negocios:** Este riesgo se relaciona con las caídas en el volumen de negocio o en los márgenes de ganancia. Puede ser consecuencia de cambios en el mercado, la demanda o la competencia, lo que afecta la rentabilidad de la empresa.
- **Riesgo operativo:** Este tipo de riesgo se origina por errores humanos o fallos en los medios utilizados en la producción o gestión de la empresa. Puede incluir aspectos como procesos ineficientes, falta de control interno o fallas en la infraestructura tecnológica.
- **Riesgo legal:** Este riesgo está relacionado con la incapacidad legal para ejercer los derechos reconocidos o con el incumplimiento de las leyes. Puede derivar de litigios, incumplimiento de regulaciones o contratos, y puede tener repercusiones legales y financieras para la organización.

Los riesgos se clasifican en cuatro categorías principales: liquidez, negocios, operativos y legales. Esta clasificación permite a las empresas identificar y gestionar de manera más efectiva los riesgos a los que se enfrentan, lo que les ayuda a tomar decisiones informadas y adoptar medidas adecuadas para minimizar su impacto.

### **2.2.7 Informes de auditoría interna**

En el informe de auditoría se detallarán los eventos o situaciones identificadas, de manera que se expongan las observaciones y/o descubrimientos de acuerdo con los objetivos establecidos en la auditoría. Este informe cumple diversas funciones, entre las cuales se destacan:



- Verificar el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos establecidos.
- Rendir cuentas de las actividades realizadas.
- Monitorear el rendimiento de las actividades de la institución y evaluar el desempeño de los funcionarios y empleados responsables de las áreas operativas.
- Asignar recursos de manera adecuada.
- Facilitar la toma de decisiones.

En otras palabras ,el informe de auditoría proporciona una descripción detallada de los hechos o situaciones encontrados durante la auditoría, permitiendo verificar el cumplimiento de los planes, rendir cuentas, monitorear el desempeño y tomar decisiones informadas basadas en los resultados de la auditoría

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1 Tipo y Nivel de investigación**

Enfoque: Cualitativo

Tipo de investigación: el presente estudio reúne las condiciones necesarias para una:  
Investigación aplicada

Nivel: Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centra en el nivel  
descriptivo

### **3.2 Diseño de investigación.**

El diseño de esta investigación fue no experimental porque solo se procedió al estudio y descripción de la información obtenida de las entidades financiera

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 149), la investigación no experimental se refiere a estudios en los que no se manipulan deliberadamente variables y se observan los fenómenos en su entorno natural para su posterior análisis, esta se caracteriza por realizar estudios sin la intervención directa en las variables, permitiendo observar los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural. Posteriormente, se lleva a cabo un análisis exhaustivo de estos fenómenos con el objetivo de obtener conclusiones y comprender mejor los aspectos estudiados.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **La población**

De acuerdo con Pedro López (2016), se entiende por población el conjunto de individuos u objetos que son objeto de estudio en una investigación. Esta población puede estar conformada por personas, animales, registros médicos, datos de nacimientos, muestras de laboratorio, accidentes viales y otros elementos relevantes, se refiere a la totalidad de elementos que son relevantes para el estudio en cuestión, y su comprensión es fundamental para la realización de una investigación sólida. Esta puede abarcar diferentes categorías y características, dependiendo del enfoque y los objetivos del estudio.

En este estudio la población es las entidades financieras de la provincia de santa cruz:

- Caja rural de ahorros los Andes
- Mi banco, banco de la microempresa

- Caja Piura
- Caja Confianza
- Caja Trujillo

### **Muestra**

Según Pedro López (2016), una muestra se refiere a un subconjunto o porción seleccionada del universo o población que será objeto de estudio en una investigación. La obtención de la muestra involucra el uso de diferentes métodos y procedimientos, como fórmulas, lógica y otros enfoques que se abordarán posteriormente.

La muestra es sólo 3 entidades financieras de la Provincia de Santa Cruz mencionados a continuación:

- Caja rural de ahorro Los Andes
- Caja Trujillo
- Mi banco, banco de la microempresa

### **Muestreo**

El muestreo es no probabilístico.

De acuerdo con Pedro López (2016), el muestreo se refiere al proceso mediante el cual se seleccionan los elementos de una muestra a partir de la población total. Se trata de un método que utiliza un conjunto de reglas, procedimientos y criterios para elegir un grupo de elementos que representen las características de toda la población. El muestreo desempeña un papel fundamental

en la investigación, ya que permite obtener información y conclusiones sobre una población más amplia a partir del estudio de una muestra más manejable

### **3.4 Criterios de selección**

Los criterios de selección se detallan a continuación:

#### **Criterio de inclusión:**

Jefe de área de negocios, asesores de créditos, atención al cliente, jefe regional y auditoría interna y gestión de riesgos. involucrados en esta investigación

#### **Criterio de exclusión:**

Área de operaciones y personal de limpieza.

### **3.5 Operacionalización de variab**

Variables	Definición	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica/ Instrumento
Variable independiente Auditoría Interna	El Instituto de Auditores Internos define la auditoría interna como una función independiente y objetiva que busca agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Su propósito es ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos mediante un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno	La auditoría interna se encarga de analizar y evaluar la exposición al riesgo en relación con el gobierno, las operaciones y los sistemas informáticos de la organización. Esta evaluación se enfoca en dos aspectos fundamentales: la eficacia y eficiencia de las operaciones, y la confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.	Planeamiento o Técnicas Políticas Informes Evaluación del control interno	Eficacia calidad cumplimiento	Entrevista y análisis documental

Variable Dependiente Gestión	La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que ayudan con el logro de objetivos o metas en las entidades financieras.	La gestión presupone el desempeño de una serie de funciones donde los directivos dan las condiciones para realizar un trabajo eficaz de los trabajadores, empleados en la organización teniendo resultados esperados correspondientes a los objetivos.	Organización Dirección control de actividades técnicas de evaluación	desempeño indicadores de gestión	Entrevista y análisis documental
Variable Dependiente Riesgos	Riesgo es una condición en la que existe la posibilidad de que un evento o situación ocurra e impacte negativamente o positivamente sobre los objetivos de la empresa.	El riesgo es una función que mide las posibilidades de que a una empresa le ocurra cierta situación que se puede generar en corto o largo tiempo.	Riesgos operativos Indicadores de riesgos legales, financieros tecnológicos y estratégicos.	Riesgo financiero y estratégico Rendimiento o volumen La eficacia operativa Número de veces que cae el sistema	Entrevista y análisis documental

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

##### **Entrevista:**

Esta técnica es importante, porque incluye una serie de preguntas abiertas que serán aplicadas a los colaboradores de cada entidad financiera, relacionadas con la problemática planteada para así poder obtener la información necesaria para las variables de este trabajo.

##### **Análisis documental:**

Por medio de esta técnica se analizará los documentos necesarios de auditoría y su gestión de riesgos en el periodo 2021.

##### **Instrumentos:**

De acuerdo a las técnicas anteriores hemos considerado los siguientes instrumentos:

##### **Ficha de entrevista**

Mediante este medio se utilizó preguntas formuladas para las personas que serán entrevistadas, con el fin de darnos a conocer cómo se maneja la auditoría interna y el proceso de la gestión de riesgos en las entidades financieras de la provincia de santa cruz periodo 2021 y así poder ver la realidad dentro de las entidades financieras y si las políticas están siendo utilizadas de forma adecuada.

##### **Ficha de Ficha documental**

Esta guía nos permitió recopilar documentos que nos brinde información relevante, para utilizar en el desarrollo de la presente investigación mediante los reportes y evaluaciones mensuales que tengan las entidades financieras

### **3.7. Procedimientos**

Se procedió a seleccionar la información más relevante y necesaria de las entidades financieras, con previa autorización del jefe de oficina de cada entidad financiera.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

El responsable de brindar la información de una manera directa será el jefe de oficina quien nos brindará la información y dará autorización a las áreas necesarias a nos puedan facilitar el acceso a la información necesaria, que será analizada de una manera confidencial y responsable considerando el anonimato.

### **3.9 Matriz de consistencia**



Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
¿Cómo incide la auditoría interna en la gestión de riesgos de las entidades financieras de la provincia de Santa Cruz periodo 2021?	Determinar si la auditoría interna incide en la gestión de riesgos en las instituciones financieras en Santa cruz periodo 2021.Casos: MIBANCO – CAJA TRUJILLO SA – CAJA LOS ANDES SA	La auditoría interna si incide en la gestión de riesgos de forma positiva en las entidades financieras de la provincia de santa cruz	Dependiente	Auditoría Interna
	Objetivos Específicos		Independiente	Gestión Riesgos
	a) Definir la responsabilidad de la auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos en las 3 entidades financieras de la provincia de santa cruz 2021		Dimensiones	Indicadores
	b) Describir cómo funciona el área auditoría interna y el proceso del área de riesgos, para evaluar su gestión en 3 las entidades financieras en la provincia de santa cruz 2021		Planeamiento	eficacia
	c) Evaluar y determinar si las políticas y procedimientos de gestión de riesgo estas supervisadas y utilizadas de forma adecuada		Técnicas	calidad
			Políticas	cumplimiento
			Informes	
			Evaluación	Desempeño
				indicadores de gestión
			Organización	
			Dirección	Riesgo operacional,
			Control de actividades	financiero y estratégico
			Técnicas de evaluación	Rendimiento o volumen
				La eficacia operativa
			Riesgos operativos	Número de veces que
			Indicadores de riesgos	cae el sistema
			legales, financieros	Supervisión
			tecnológicos y estratégicos.	

Diseño y Tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Plan de procedimientos y análisis de datos
<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>El diseño de esta investigación será no experimental porque solo se procederá al estudio y descripción de la información obtenida de las entidades financiera</p>	<p>En este estudio es las entidades financieras de la provincia de santa cruz:</p> <p>Caja rural de ahorros los Andes</p> <p>Mi banco, banco de la microempresa</p> <p>Caja Piura</p> <p>Caja Confianza</p> <p>Caja Trujillo</p>	<p>El responsable de brindar la información de una manera directa será el jefe de oficina quien nos brindará la información y dará autorización a las áreas necesarias a nos puedan facilitar el acceso a la información necesaria, que será analizada de una manera confidencial y responsable considerando el anonimato. Estos resultados los cuales serán presentados en el siguiente capítulo.</p>
<p>Nivel: Conforme a los propósitos del estudio la investigación se centra en el nivel descriptivo</p>	<p>Muestra</p> <p>Caja rural de ahorro Los Andes</p> <p>Caja Trujillo</p> <p>Mi banco, banco de la microempresa</p>	<p>Técnicas investigación</p> <p>Entrevista</p> <p>Análisis documental</p> <p>Instrumento</p> <p>Guía de entrevista</p> <p>Ficha documental</p>
<p>Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para una: Investigación aplicada</p>	<p>Muestreo</p> <p>El muestreo es no probabilístico.</p>	

### **3.10 Consideraciones Éticas**

En el desarrollo de esta investigación se consideró lo dispuesto en el código de ética de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo y el código de ética internacional de los Contadores, en esta investigación se tuvo presente los principios éticos de: integridad, objetividad, responsabilidad y confidencialidad. Los entrevistados de la muestra, fueron informados de los objetivos de la investigación, y se mantuvo la reserva correspondiente, el proyecto se realizó con honestidad sinceridad y justicia, utilizando la lógica, racionalidad, medida, equilibrio intelectual, para la toma de decisiones.

## **IV. Resultados y Discusión**

### **4.1 Resultados**

**4.1.1** Definición de la responsabilidad de la auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos en 3 entidades financieras de la provincia de santa cruz 2021

#### **Importancia de la existencia del área auditoría interna en las entidades financieras**

Caja Los Andes: Es muy importante porque ayuda a la prevención de todo tipo de fraude, externos e internos y poder solucionarlos a tiempo.

Mibanco: El área de auditoría interna es importante en cada institución porque permiten mitigar riesgos, ayudando a reforzar el control interno

Caja Trujillo: Es muy importante ya que así se puede mitigar y dar seguimiento a los diferentes tipos de riesgos que puedan existir dentro de la entidad ya sea riesgo crediticio, operacional y de reputación, con un buen control ayudará a reducir y prevenir pérdidas tanto de dinero como de la reputación de la entidad.

### **Existencia de reglamentos y directivas para el funcionamiento de AI y GR**

Caja los andes: si existen, cada área cuenta con su reglamentos y procedimientos para un buen funcionamiento.

Mibanco: Si, nuestra institución financiera cuenta con dichas áreas y con su normativa interna; entre ellas políticas internas y su reglamento, MOF y manual de procedimientos.

Caja Trujillo: Si, contamos con el reglamento interno de trabajo, normativa interna de caja Trujillo, código de ética y conducta, reglamento de gestión de riesgos, las cuales deben ser cumplidas desde el directorio desde el directorio hasta los colaboradores de menor rango.

### **Opinión sobre la importancia de realizar una correcta evaluación, control y análisis de AI Y GR**

Caja los Andes: Es muy importante, debido a que la auditoría interna nos ayuda a poder detectar o prevenir fraudes internos y externos, interviene a hacer cumplir la normativa y reglamento al otorgar un crédito desde el momento que inicia hasta la cancelación.

Mibanco: Como se sabe el área de auditoría interna y el área de gestión de riesgos en las entidades financieras no están en la línea de negocio dependen directamente del directorio, ambas áreas cumplen funciones diferentes con respecto a la gestión de riesgo y son muy importantes porque nos permiten mitigar los principales riesgos en la entidad financiera.

Caja Trujillo: Tiene demasiada importancia, como se sabe nosotros como entidad financiera trabajamos con un recurso muy delicado que es el dinero donde siempre va a existir riesgos tanto internos como externos, al haber un control eficiente se puede evitar demasiados riesgos, ejemplo : ante el otorgamiento de un crédito con la supervisión de auditoría se puede validar que la información que los asesores han recaudado de los clientes sea verídica, así mismo

se pueden prevenir fraudes y muchos aspectos negativos que puedan existir ante el otorgamiento de un financiamiento o en cualquier producto o servicio que ofrezca nuestra entidad .

### **Formas que la auditoría interna permite una eficiente gestión de riesgo y su ayuda en la elaboración de planes**

Caja los andes: Auditoría interna hace llegar al área de negocios la calificación de cada oficina, así mismo adjuntas las observaciones que encontró, a lo que cada oficina realiza un plan de acción para poder corregir estas observaciones y no volver a incurrir en ellas dependiendo siempre la gravedad de la falta, se puede despedir, hacer un llamado de atención, suspensión, al asesor o jefe de RSS, según lo que amerite.

Mibanco: El control previo y concurrente que ejerce el área de auditoría es muy importante, porque nos permite encontrar desviaciones a tiempo antes que ocurran y corregirlas en el camino del proceso.

Caja Trujillo: El eficiente trabajo de auditoría interna ayuda de forma positiva a la entidad a prevenir muchos riesgos, si lo colocamos en el contexto de un otorgamiento de crédito se puede validar que exista alteración de documentación, que el dinero no esté siendo utilizado en alguna actividad ilícita o en el peor de los casos evitar fraudes internos por parte de los colaboradores y como consecuencia traiga pérdidas de ingresos y peor aún manchar la reputación de la entidad.

### **Importancia de monitoreo y seguimiento que realiza la auditoría interna, y su contribución en la gestión de riesgos**

Caja los Andes: Si, contribuye principalmente a evitar los fraudes internos, y ver que la información que dio el asesor sea real.

Mibanco: Si, es importante porque nos ayuda a prevenir y hacer una retroalimentación de los procesos.

Caja Trujillo: Es muy importante que trabajo del área de auditoría interna sea constante, porque ayuda a prevenir muchos riesgos, es así que contribuirá de un manera muy eficiente en la gestión de riesgos que existan en la entidad, como primordial riesgo el crediticio ante el otorgamiento de un buen crédito tendremos la seguridad máxima de recuperar dicho financiamiento, ante una adecuada gestión de riesgo operacional tendremos menores pérdidas monetarias, y ante una adecuada gestión de riesgos tendremos la seguridad de mantenerse bien posicionados en el mercado.

### **Recursos necesarios para llevar a cabo el plan de auditoría interna**

Caja los Andes: Si, el equipo de auditoría interna tiene acceso a toda información necesaria para poder realizar su trabajo en el área que le corresponda.

Mibanco: Si, mibanco tiene al personal capacitado y los recursos necesarios para hacer bien su plan de auditoría.

Caja Trujillo: El área de auditoría interna de CMAC Trujillo tiene todas las herramientas disponibles y necesarias para poner en práctica un excelente y eficiente plan de control, y mejor aún tiene todo el respaldo del directorio para tomar decisiones que ellos crean convenientes en beneficio de la entidad.

### **Implementación de controles claves y comportamiento no ético**

Caja los Andes: En el tiempo que vengo laborando en entidades financieras, he trabajado con muchas personas tanto como personas muy profesionales que suman mucho en la entidad y

otras que tienen comportamiento no ético, estos al ser descubiertos fueron separados de la entidad a tiempo y otros no.

Mibanco: En nuestra entidad ninguna compañero a puesto peros para que se implementen control o claves, pero si he tenido compañeros con comportamiento no ético

Caja Trujillo: Hasta el momento que estoy laborando, en esta entidad nunca he escuchado o visto que algún colaborador o grupo de personas del sindicato de Cmac Trujillo, hayan puesto trabas para la implementación de alguna norma que sirva para un buen control dentro de la entidad, pero si a personal no ético.

### **Principales preocupaciones respecto al sistema de gestión de riesgos**

Caja los Andes: Bueno no diría preocupación sino de mejorar al levantar las observaciones que auditoría interna nos hace porque antes de enviar un reporte final auditoría nos da la opción de descargo siempre y cuando no sea una falta grave.

Mibanco: El riesgo en las instituciones financieras siempre existe, lo que se hace es mitigar con políticas, normas y actuaciones del personal de la entidad, porque fallas siempre existen del personal y del sistema, que nos incurren en riesgos no planificados.

Caja Trujillo: Preocupaciones no creo que exista ya que el área de riesgos de la entidad ha sido creada con el fin de apoyar a los colaboradores en minimizar los diferentes eventos adversos que se puedan presentar en el proceso de nuestras actividades diarias.

### **Cumplimiento de estatuto de normas para la práctica profesional y código de ética**

Caja los andes: por supuesto nuestra entidad, como en que todas las entidades están reguladas por la SBS estas exigen que cada entidad tenga un código de ética y los trabajadores lo practiquen, teniendo monitoreo.

Mibanco: Si, en Mibanco si, son organismos supervisados por diversas instituciones del estado.

Caja Trujillo: Creo que como en toda entidad financiera que está regulada por la SBS, cumplen con todas las normas y estatutos que se han implantado para las entidades prestadoras de productos financieros, así mismo con respecto al código de ética y conducta la entidad tiene bien establecido todos los parámetros que debemos cumplir como colaboradores de la entidad.

### **Control de documentos externos y su garantía de distribución**

Caja los Andes: Si, se tiene personal de confianza para manejo de estos documentos.

Mibanco: Si, existen controles internos que previenen la divulgación de información interna.

Caja Trujillo: Si, son controlados de forma adecuada porque contamos con áreas correspondientes.

### **Identificación de procesos del sistema**

Caja los Andes: Si, se han identificado todos los procesos y también somos capacitados mensualmente.

Mibanco: Si, se han identificado todos los procesos.

Caja Trujillo: Si, han sido identificado

### **Establecimiento de estructura orgánica para la gestión de riesgos, se cuenta con organigrama y departamentos específicos que gestionan cada tipo de riesgo**

Caja los Andes: Si, nuestra entidad cuenta con un organigrama, departamentos específicos como también con su reglamento.



Mibanco: Si, creo que como toda entidad está obligada a tener nosotros contamos con todos los departamentos y su organigrama correspondiente.

Caja Trujillo: Si, contamos con los departamentos correspondientes para gestionar todo tipo de riesgo y con el organigrama.

### **Adecuada delimitación de responsabilidades y segregación de funciones - Riesgo Crediticio y control de las operaciones crediticias**

Caja los Andes: Si, se cuenta con el reglamento general de crédito donde está detallado cómo debe desarrollarse las operaciones y cómo actuar para hacer un control adecuado.

Mibanco: Si, cada colaborador de nuestra entidad tiene delimitada sus responsabilidades y sus funciones, se cuenta con el reglamento de crédito que ayuda a realizar responsablemente las actividades.

Caja Trujillo: Si, en nuestra entidad se sabe cuáles son nuestras funciones y responsabilidades, además somos capacitados cuando hay algún cambio del sistema o normativa de créditos

### **Responsables de implementar la gestión de riesgos y sistema de prevención**

Caja los Andes: Los responsables son El área de riesgos

Mibanco: Los responsables son El área de unidad de riesgos

Caja Trujillo: Los encargados de implementar son: Directorio, Comité de riesgos y la Gerencia central mancomunada.

### **Estimación del número de personal suficiente y adecuado para la gestión del riesgo de crédito, mercado y liquidez operacional**

Caja los Andes: Si, se tiene el personal capacitado para la buena gestión de riesgo de crédito, trabajando de la mano con auditoría interna.

Mibanco: Si, se cuenta con el personal adecuado para una buena gestión de riesgos tanto de crédito, mercado y liquidez, ellos trabajan junto con el área de auditoría interna

Caja Trujillo: Si, nuestra caja cuenta con personal adecuado y capacitado para realizar estas funciones, trabajando en conjunto con el personal del área de auditoría interna.

**Establecimiento de políticas crediticias generales, definición de identificadores que miden los niveles de riesgo alineados al negocio**

Caja los Andes: Si, contamos con normas y reglamentos, que ayuda a la elaboración de créditos, y también se cuenta con sistema para verificar el endeudamiento con el cliente.

Mibanco: Si, existen normas, políticas y reglamentos que nos permiten evaluar créditos y mitigar el riesgo crediticio.

Caja Trujillo: Si, se cuenta con MANGES que es un documento que especifica indicadores cuantificables, como las ratios de liquidez, ratios de sobreendeudamiento que se toman como parámetros para el otorgamiento de un crédito.

**Definición de políticas crediticias generales, considerando los niveles de riesgo teniendo en cuenta el modelo de negocio y capacidad de pago**

Caja los andes: Si, existen normas y también el reglamento de crédito que ayuda a la evaluación del cliente y como está clasificado en el sistema, para así otorgarle un préstamo de acuerdo a sus ingresos y negocio

Mibanco: Si, existen normas, políticas y reglamentos que nos permiten evaluar créditos y mitigar el riesgo crediticio.

Caja Trujillo: Si, nosotros contamos con el manual de productos crediticios donde se especifica los diferentes productos de la caja Trujillo acorde a la necesidad del mercado, así como de su capacidad y voluntad de pago.

### **Lineamientos y recursos que aseguren una adecuada gestión de riesgo dependiendo el modelo de negocio**

Caja los Andes: Si, en nuestra caja cada producto tiene su propia evaluación, y sus propios requisitos dependiendo su capacidad de pago y como el cliente está calificado en el sistema y como han sido los pagos en sus anteriores créditos.

Mibanco: Si, Mibanco cuenta con su reglamento donde se especifica como debe ser cada evaluación de crédito, dependiendo la capacidad de pago y el negocio de los clientes, se le otorgara el préstamo.

Caja Trujillo: Si, para mitigar los Riesgos Caja Trujillo tiene diferentes parámetros para cada modelo de negocio, dependiendo del nivel de segmentación del cliente (nivel de riesgo desde muy bajo a muy alto), se aplican diferentes condiciones con el fin de reducir el riesgo y poder recuperar el financiamiento.

### **Definición de políticas y lineamientos generales para la gestión de riesgos de mercado y liquidez, teniendo en cuenta la normativa vigente**

Caja los Andes: Si, se han definido políticas para la gestión de riesgos, eso se hace antes de otorgar un crédito, se evalúa a los clientes y se le pide la documentación necesaria, pero si ocurre un desastre natural es un riesgo no prevenido, para esto se cuenta con un seguro dependiendo el negocio del cliente.

Mibanco: Si, existe un área de planeación financiera encargada de la definición y los lineamientos para poder tener una buena gestión de riesgos y la pérdida sea menor

Caja Trujillo: Si, en nuestra entiéndase contamos con el área de finanzas la que se encarga de los lineamientos y planeación, para llegar a una buena gestión de riesgos y evitar que la pérdida sea mayor.

### **Definición de políticas de inversiones de la empresa**

Caja los andes: Si, se ha definido de manera general las políticas de inversión para que así la entidad tenga mejores resultados, y se evite perdidas.

Mibanco: Si, existe un área de planeación de inversiones que ayuda a la entidad a cumplir con objetivos propuestos.

Caja Trujillo: Si, existe un área correspondiente para la definición de políticas, que van de la mano con el directorio, para así llegar a las metas y que se cumplan el estatuto de la entidad.

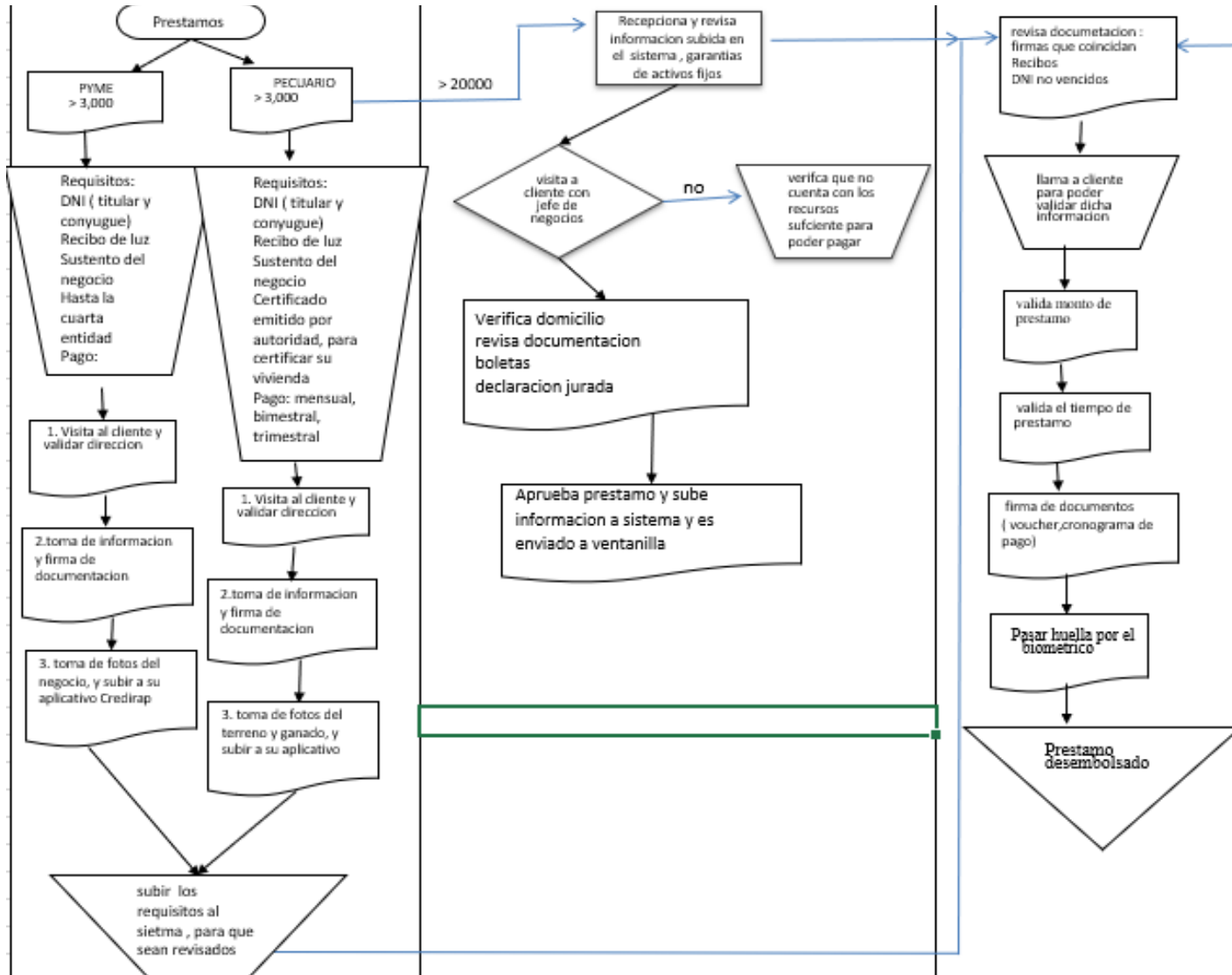
### **La entidad cuenta con:**

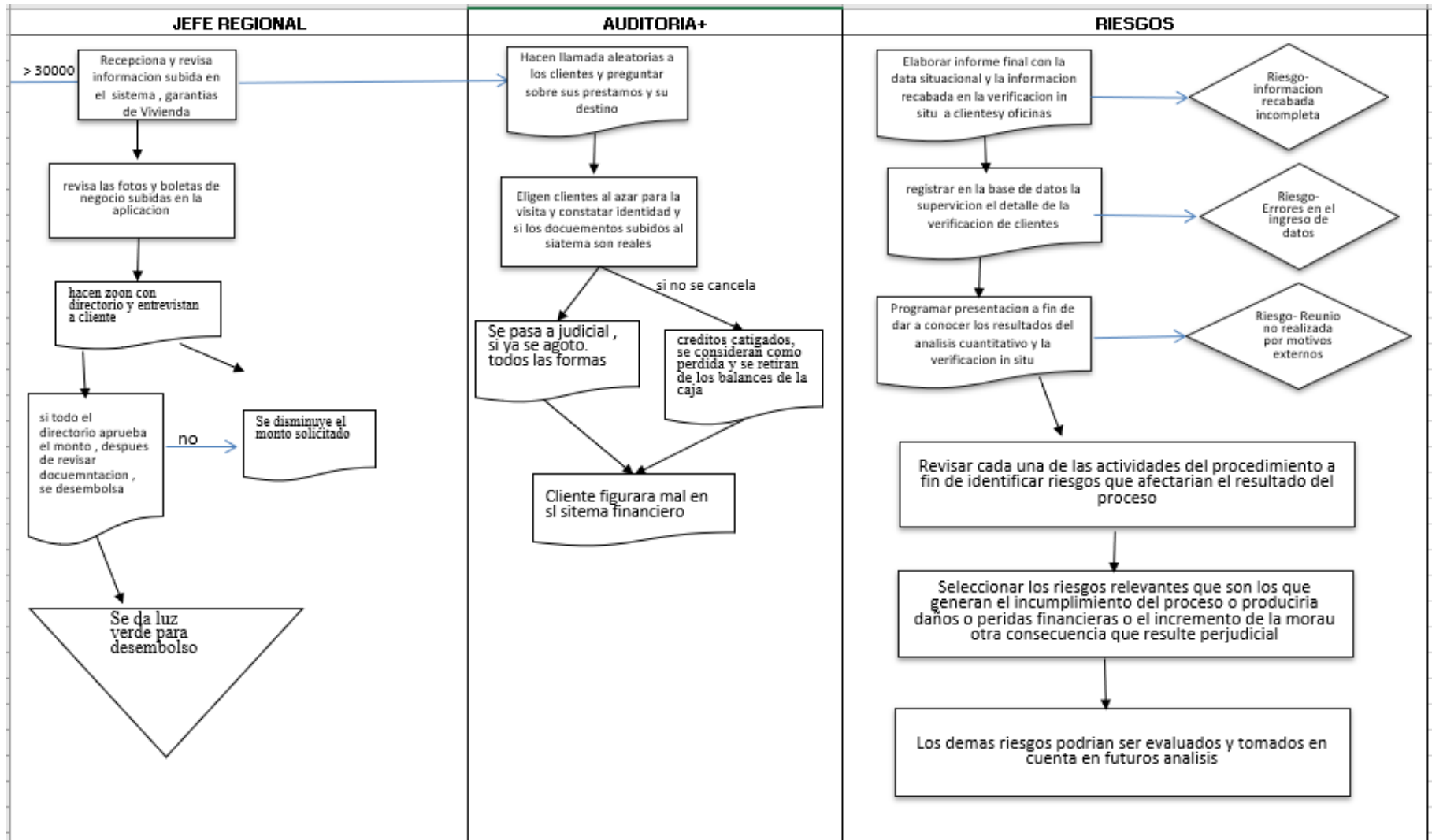
Entidades	Caja los Andes	Mibanco	Caja Trujillo
Políticas de conducta y conflictos de interés u otras regularidades en la gestión de inversiones	✓	✓	✓
Estándares de conducta profesional aplicables al personal que se encarga de proceso de inversión	✓	✓	✓
Lineamientos relacionados a la capacidad profesional	✓	✓	✓

Después de hacer las entrevistas a los responsables de cada entidad financiera, y recopilar información necesaria, se deduce que estas entidades cuentan con los políticas y reglamentos tanto como auditoría y en gestión de riesgos, pero no las cumplen en su totalidad, manejando información, también se encontró que en la 3 entidad hubo una situación de fraude o incorrecto manejo de la información de los clientes, de tal manera los responsables fueron separados de las entidades.

**4.1.2** Descripción del funcionamiento del área auditoría interna y el proceso del área de riesgos, para evaluar su gestión en 3 entidades financieras en la provincia de santa cruz 2021

Ilustración 1 Flujograma Caja los Andes



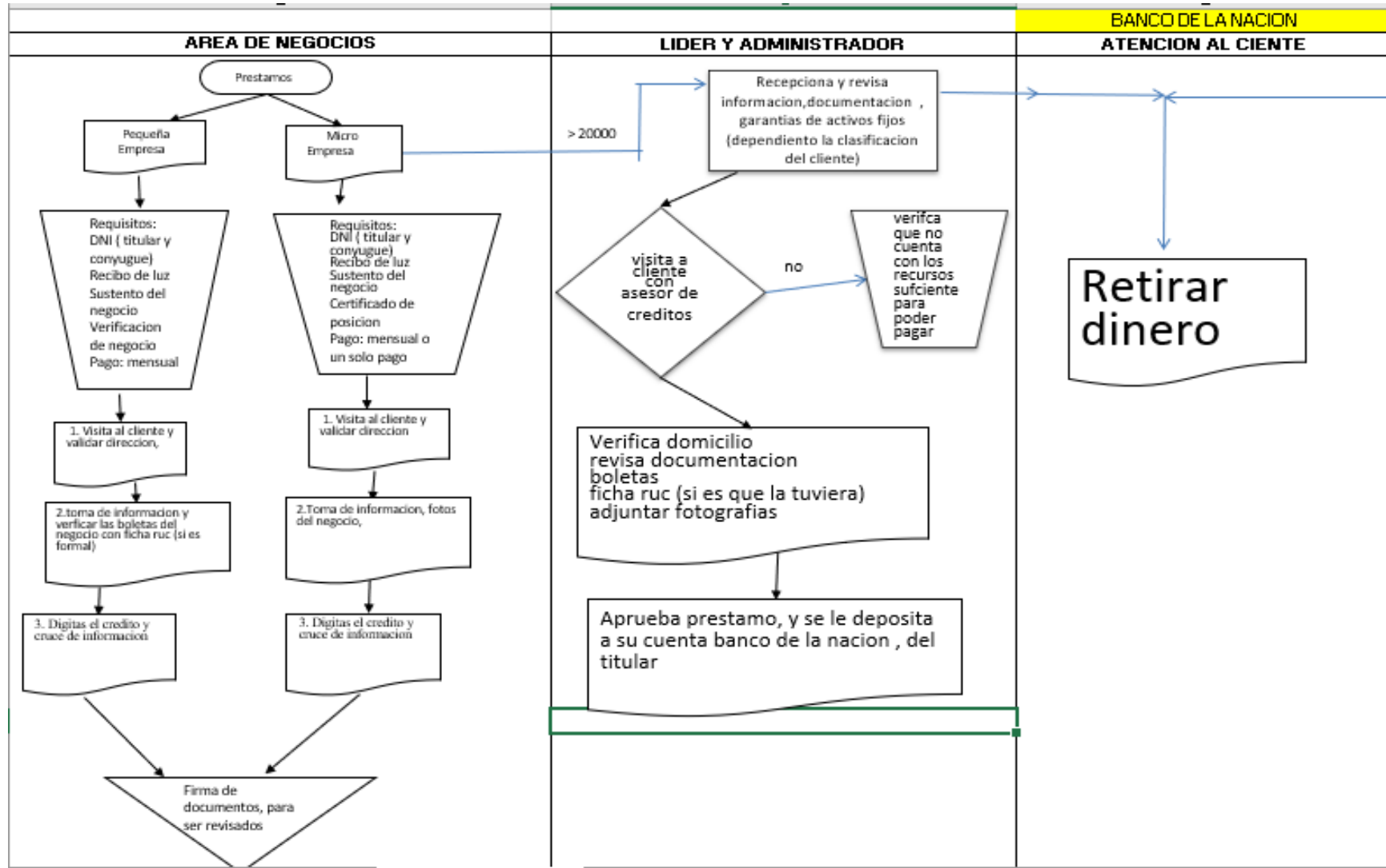


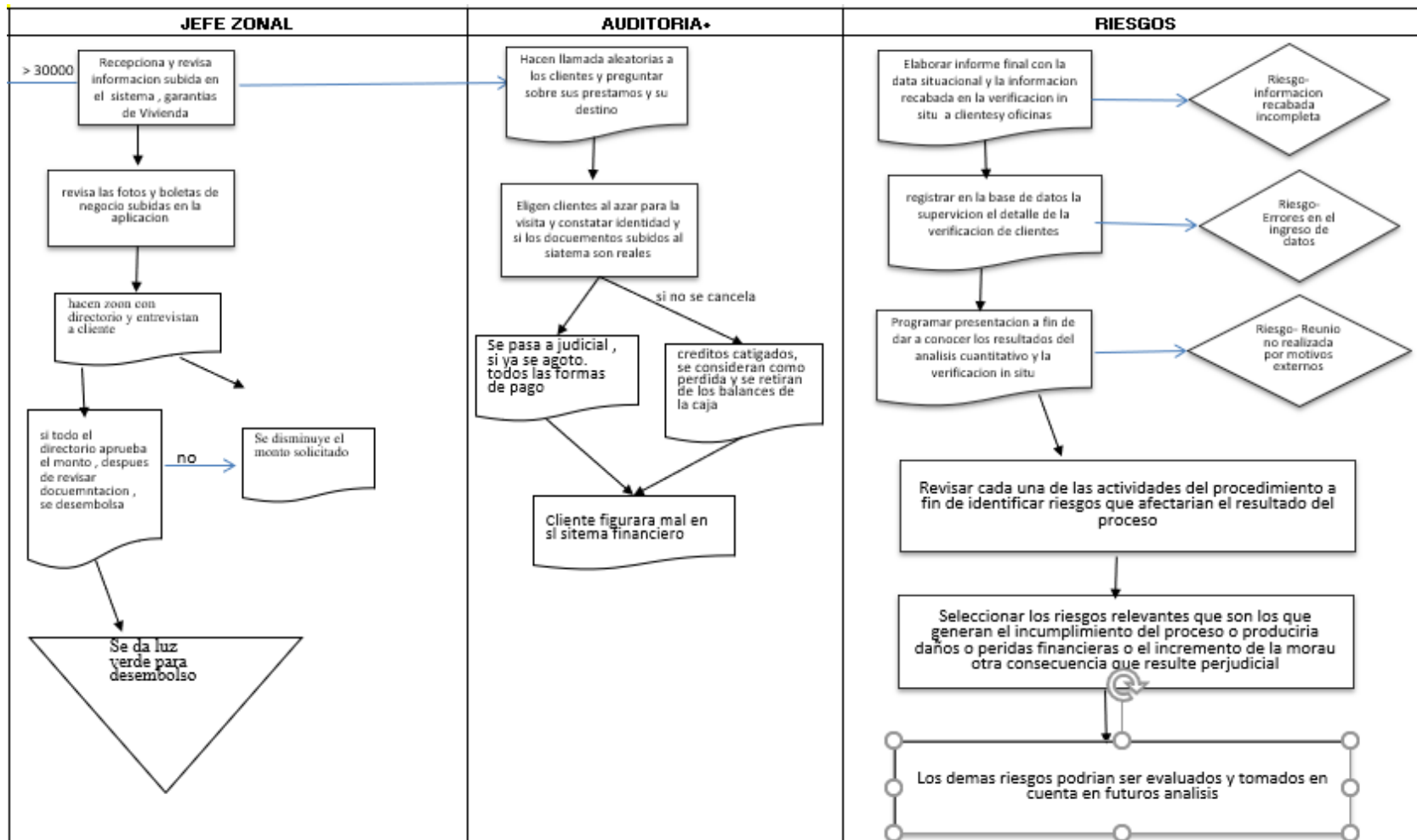
\*nota: Este flujograma muestra detalladamente el proceso de la solicitud de prestamo

En este flujograma se describe detalladamente el funcionamiento de la entidad financiera Caja Los Andes el proceso de registro de clientes, sigue varios pasos. En primer lugar, el cliente presenta su solicitud de servicios financieros. Luego, el personal de la entidad verifica los documentos proporcionados por el cliente, como identificación, comprobantes de ingresos, estados financieros, etc.. A continuación, se realiza una evaluación crediticia para analizar la solvencia, capacidad de pago del cliente incluyendo su segmentación y requisitos basándose en la evaluación crediticia, se toma la decisión de aprobar o rechazar la solicitud del cliente. Si la solicitud es aprobada, el cliente completa la documentación requerida, se procede a la firma de los documentos correspondientes, y subiendo toda la documentación al sistema, y luego pasa a caja para desembolso, teniendo en cuenta los límites de montos de aprobación por el área de negocios, pasando su límite él debe presentar la información para su revisión por parte del jefe de oficina, si el préstamo supera los 20,000, pasa al jefe regional, quien verifica la documentación y las garantías necesarias. En caso de que el préstamo supere los 30,000, se lleva a cabo una reunión del área de auditoría con el cliente, en la que se realizan preguntas específicas sobre el préstamo. Una vez que el cliente ha obtenido los servicios financieros, la entidad realiza un seguimiento constante de los servicios financieros otorgados, evaluando los riesgos asociados y tomando medidas de mitigación adecuadas.



Ilustración 2 Flujoograma Caja Trujillo

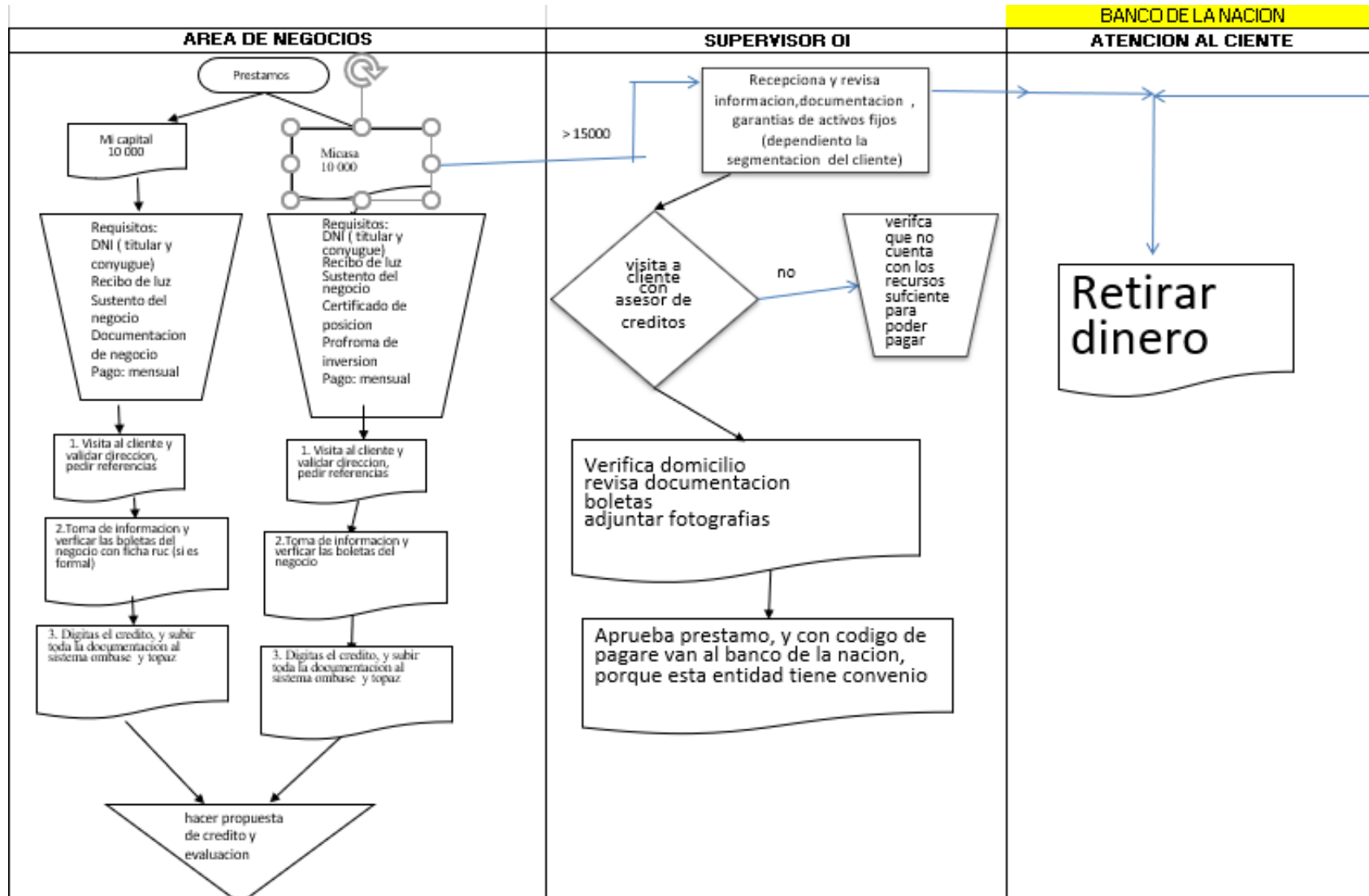


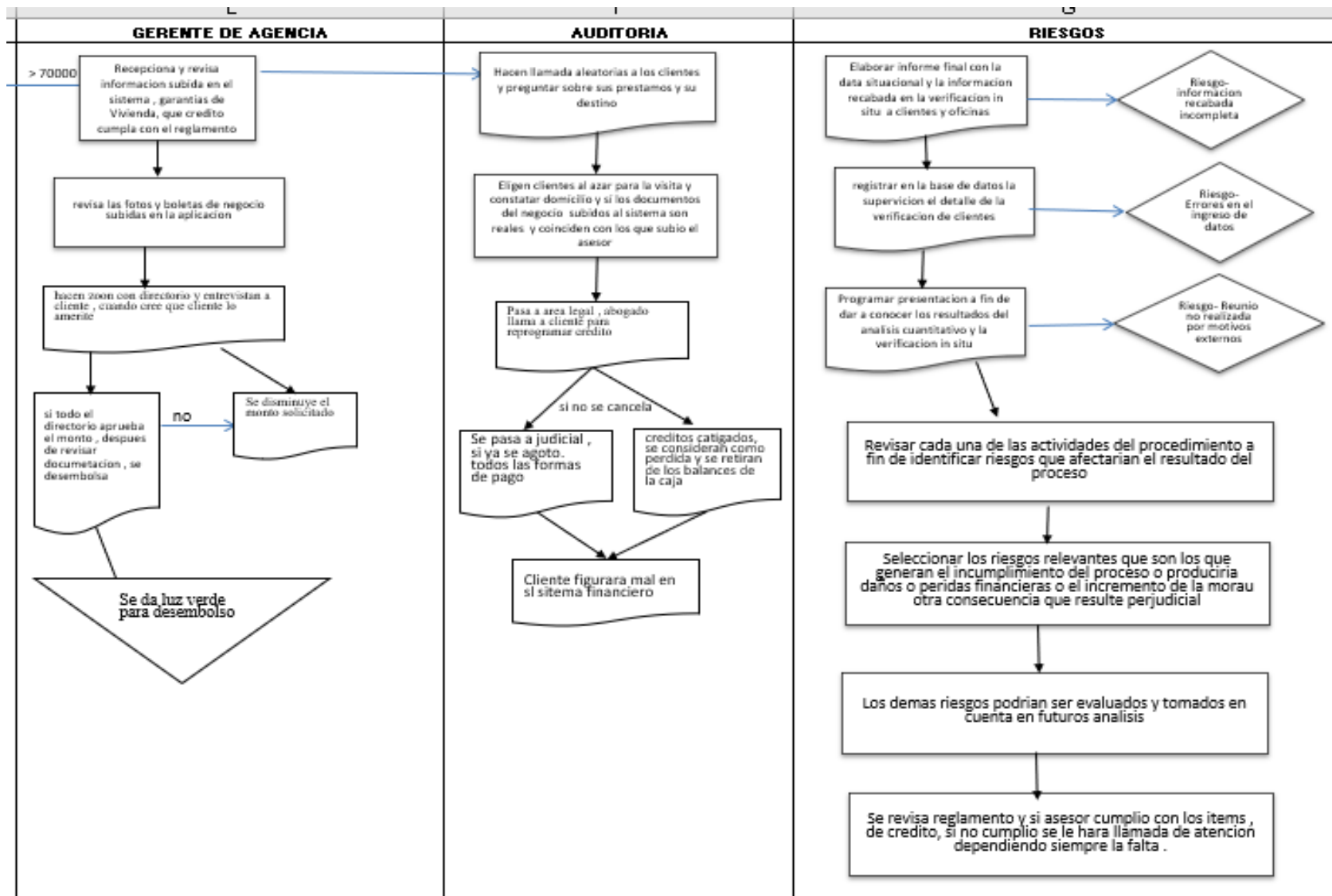


\*nota: Este flujograma muestra detalladamente el proceso de la solicitud de prestamo

Para Caja Trujillo se ha desarrollado un flujograma detallado que describe cada etapa por la que pasan los créditos, en esta entidad no hay segmentación de asesores, ya que ellos no tienen el permiso de aprobar créditos, sino que se encargan de la evaluación y firma de documentación tiene como objetivo captar recursos del público y otorgar créditos. Además, no trabajan con un sistema informático, los expedientes son físicos y son enviados a la oficina de Chota para ser resguardados en bóveda, y la información es revisada en su plataforma para verificar que la información de los clientes sea verídica. Luego, es revisada por su líder, quien se encarga de aprobar los créditos, y el monto varía dependiendo de la segmentación de clientes que manejan y las garantías. A diferencia de otras entidades, en Caja Trujillo no se cuenta con personal de caja, y los desembolsos se realizan mediante depósito a la cuenta bancaria del cliente en el Banco de la Nación, el monto de los préstamos varía en función a la segmentación de clientes y las garantías necesarias. Posteriormente, la auditoría interna y la gestión de riesgos realizan un seguimiento de los préstamos una vez desembolsados, revisando la documentación y cruzando información para verificar su veracidad y coincidencia con la presentada por el asesor.

Ilustración 3Flujograma Mibanco





\*nota : Este flujograma muestra detalladamente el proceso de la solicitud de prestamo

Para mibanco su flujograma empieza con el proceso de solicitud de servicios financieros comienza con la recepción de solicitudes por parte de los clientes, A continuación, se realiza una evaluación crediticia para analizar la solvencia y capacidad de pago del cliente, utilizando información crediticia, histórico financiero y otros criterios establecidos por la entidad., basándose en la evaluación crediticia, se toma la decisión de aprobar o rechazar la solicitud del cliente, está entidad cuenta con niveles de asesores, quienes tienen la autoridad para aprobar préstamos hasta 10.000, si el monto supera esta cifra, la documentación presentada por el asesor se revisa y se carga en el sistema por parte del supervisor de la Oficina. Si la solicitud es aprobada, el cliente completa la documentación requerida y se procede a la firma de los documentos correspondientes, donde se destaca que no cuentan con una cajera, sino que tienen un convenio con el Banco de la Nación. Al realizar un crédito, se genera un código pagaré que los clientes deben presentar en el banco para el cobro, lo que permite la cancelación de la deuda En caso de que el préstamo supere los 70.000, se solicita la opinión de los departamentos de auditoría y riesgos, quienes evalúan y aprueban el crédito. Además, la entidad financiera lleva a cabo una auditoría interna para evaluar la efectividad de los procesos, controles internos y operaciones, y detectar posibles irregularidades y sugerir mejoras.

**4.1.3** Evaluar y determinar si las políticas y procedimientos de gestión de riesgo están supervisadas y utilizadas de forma adecuada en las entidades financieras evaluadas

Tabla 1: Expedientes de créditos Caja Los Andes 2021

Nombre titular	DNI	NOMBRE CONYUGUE	DNI CONYUGUE	NOMBRE FIADOR	DNI FIADOR	FIRMA TITULAR	FIRMA CONYUGUE	FIRMA FIADOR	RECIBO DE LUZ
<b>RONALDO ZAMORA SALAZAR</b>	7351266	NO PARTTICIPA	NO	MILNER CHIGNE CABANILLAS	72234562	SI	NO	SI	SI
<b>ZULLY MARILU ROJAS TARRILLO</b>	28100297	ELMER PISCOYA SANCHEZ	17545610	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
<b>IVAN HILTON DIAZ MONDRAGON</b>	46828045	NO PARTTICIPA	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
<b>CESAR ERNESTO SALAZAR MALCA</b>	45698928	NO PARTTICIPA	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
<b>ISALDE DIAZ COLLANTES</b>	28118398	NO PARTTICIPA	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
<b>ABRAHAM CARRANZA QUISPE</b>	17993191	NO PARTTICIPA	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
<b>MERLY NOELITH SANCHEZ TENORIO</b>	47391871	NO PARTTICIPA	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
<b>ADELMO SUXE SANCHEZ</b>	28101158	ROSAURA VILLOSLADA MONTERO	28104476	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
<b>JOEL MORALES CATPO</b>	44172844	CRISELLI QUIROZ ZAMORA	45116028	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
<b>REQUEJO SANCHEZ YAN CARLOS</b>	71193460	NO PARTTICIPA	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI

<b>SENTINEL</b>	<b>CLASIFICACION CLIENTES</b>	<b>MONTO DEL PRESTAMO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>SECTOR</b>	<b>BOLETAS o CUADERNO</b>	<b>VERIFICACION DEL NEGOCIO</b>	<b>observación</b>
<b>verde</b>	NUEVO	S/10 000	24 MESES	PYME	SI	Si (Fotos)	todo en orden
<b>VERDE</b>	NUEVO	S/. 50 000	24 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	todo en orden
<b>PLOMO</b>	NUEVO	S/ 3 000	12 MESES	PERSONAL	NO	NO	se dio préstamo directo, por campaña, sin evaluación
<b>VERDE</b>	RECURRENTE	S/ 10 000	24 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	todo en orden
<b>VERDE</b>	NUEVO	S/ 10 000	12 MESES	PECUARIO	SI	SI (FOTOS)	todo en orden
<b>VERDE</b>	NUEVO	S/ 40 000	24 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	todo en orden
<b>VERDE</b>	RECURRENTE	S/2 000	4 MESES	PERSONAL	NO	NO	clienta tiene su profesión
<b>VERDE</b>	NUEVO	S/30 000	12 MESES	PYME	SI	SI(FOTOS)	todo en orden
<b>VERDE</b>	NUEVO	S/ 8 000	24 MESES	PECUARIO	SI	SI (FOTOS)	fotos utilizadas de otro préstamo
<b>VERDE</b>	RECURRENTE	S/ 5,000	12 MESES	PECUARIO	SI	Si (Fotos)	todo en orden



VISITA A DOMICILIO	FORMULARIO DE VISITA	OBSERVACIÓN	DECLARACION JURADA	OBSERVACIÓN	VALOR DE M, Q, E	GARANTIA	VERIFICACION DE GARANTIA	OBSERVACIÓN
<b>SI, CON FOTOS Y FIRMA DEL ASESOR</b>	SI	SÍ, VIVE EN CASA FAMILIAR	NO	TODO EN ORDEN	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA
<b>SI, CON VISITA Y FIRMA DEL ASESOR Y COORDINADOR</b>	SI	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/. 116 390	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN
<b>SI, FIRMA DEL ASESOR</b>	NO	SÍ, CASA FAMILIAR	NO	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA
<b>SI, CON FIRMA DEL ASESOR</b>	SI	TODO EN ORDEN	NO	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA
<b>SI, CON FIRMA DEL ASESOR</b>	SI	SÍ, CASA FAMILIAR	NO	TODO EN ORDEN	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA
<b>SI, CON VISITA Y FIRMA DE ASESOR Y COORDINADOR</b>	SI	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/ 13 400	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN
<b>SI, CON FIRMA DE ASESOR</b>	SI	VIVE EN CASA FAMILIAR	NO	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA
<b>SI, CON FIRMA DEL ASESOR</b>	SI	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/162 900	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN
<b>SI, CON FIRMA DEL ASESOR</b>	SI	NO VISITO EN LA FECHA ADECUADA	SI	TODO EN ORDEN	S/ 26 408	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN
<b>SI, CON FIRMA DEL ASESOR</b>	SI	todo en orden	SI	todo en orden	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO CALIFICA	no califica

<b>VALOR DE GARANTIA</b>	<b>PAGO</b>	<b>Observación</b>
<b>NO</b>	Puntual	Todo en orden
<b>S/.300 000</b>	PUNTUAL	Todo en orden
<b>NO</b>	IMPUNTUAL	cliente tiene más de 10 días de retraso en el pago de sus cuotas
<b>NO</b>	PUNTUAL	Todo en orden
<b>NO</b>	IMPUNTUAL	cliente tiene 1-3 días de retraso, por trabajo no llega a pagar en la fecha
<b>S/ 110 000</b>	PUNTUAL	Todo en orden
<b>NO</b>	PUNTUAL	Todo en orden
<b>S/ 200 000</b>	PUNTUAL	Todo en orden
<b>S/40 00</b>	IMPUNTUAL	cliente tiene 1-4 días de retraso en el pago, porque no le cancelan en la fecha esperada
<b>NO</b>	PUNTUAL	Todo en orden

Nota: Esta tabla describe los expedientes de créditos de caja los andes

Para esta entidad se eligió 10 expedientes de forma aleatoria donde se encontró varias irregularidades, en 3 de ellos se encontró que los asesores falsificaron información del negocio, no se hizo una adecuada verificación de domicilio, en consecuencia a eso clientes no pagan puntual , o préstamo no se canceló en su totalidad, no hizo la evaluación adecuada para garantizar la seguridad y estabilidad en el sistema financiero, para llegar a esto , se llevó a cabo un exhaustivo análisis de las políticas establecidas por la entidad, así como de los procedimientos implementados para gestionar los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta. Estos riesgos pueden incluir los riesgos crediticios, de mercado, operativos, legales y de liquidez, entre otros. Se examinan los registros financieros, se verifica la conformidad con las políticas y regulaciones, y se identifican posibles áreas de mejora, además, se evalúa si se están aplicando medidas correctivas y preventivas de manera efectiva para mitigar los riesgos identificados. En última instancia, se busca asegurar que las entidades financieras estén adoptando un enfoque proactivo y sólido en la gestión de riesgos, lo cual es esencial para preservar la estabilidad y confianza en el sistema financiero, en el caso de Caja Los Andes, se encontraron irregularidades en el cumplimiento de las normas y políticas de crédito, estas irregularidades fueron descubiertas gracias a un informe de auditoría que reveló acciones contrarias a las políticas establecidas, se llevaron a cabo visitas a oficina para investigar más a fondo la situación. Es importante mencionar que, debido o a la falta de una oficina centralizada, tanto el jefe de oficina como el jefe regional tenían un control limitado sobre estas acciones

Tabla 2: Expedientes de créditos Caja Trujillo

NOMBRE TITULAR	DNI	NOMBRE CONYUGUE	DNI CONYUGUE	NOMBRE FIADOR	DNI FIADOR	FIRMA TITULAR	FIRMA CONYUGUE	FIRMA FIADOR	RECIBO DE LUZ
ROJANA GUERRERO GONZALES	43068516	<b>HERNAN LATORRE ESTELA</b>	40470097	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
GLADYS ESTHER SOTO RAMOS	40861174	<b>FERMIN BUENAVENTURA MONTEZA TENORIO</b>	80127480	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
ESPINAL MONDRAGON FIDEL	28119416	<b>TERESA ELVIRA HOYOS VASQUEZ</b>	44651209	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
CERNA QUISPE FANNY	47791599	<b>NO PARTICIPA</b>	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
LUIS GUSTAVO VILLALOBOS HUAMÁN	46839008	<b>CARMEN ROSA SANTA CRUZ DÍAZ</b>	46828060	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
TORRES DÍAZ FANNY YARELY	74805917	<b>NO PARTICIPA</b>	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
LEANDRO LIZARDO SALAZAR SACCA	44208523	<b>NO PARTICIPA</b>	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
CESAR ADRIANO SÁNCHEZ DÁVILA	28112347	<b>ESTHER SÁNCHEZ ROJAS</b>	44208370	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
YOLANDA CHÁVEZ LLEMPEN	28104287	<b>NO PARTICIPA</b>	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
FLORA IRENE SANTA CRUZ ZAMORA	28117814	<b>GUILLERMO VÁSQUEZ SEMPERTEGUI</b>	16656555	ELMI SANTA CRUZ ZAMORA	28119095	SI	NO	SI	SI

SENTINEL	CLASIFICACION CLIENTES	MONTO DEL PRESTAMO	TIEMPO	SECTOR	BOLETAS O CUADERNO	VERIFICACION DEL NEGOCIO	OBSERVACION
VERDE	NUEVO	S/ 118 000	48 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	SI, SE HIZO LA VERIFICACIÓN DE LA FICHA RUC
VERDE	NUEVO	S/ 82,000	48 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	SI, ACOTAR QUE TAMBIÉN SE TOMÓ FOTOS EN LO QUE SE UTILIZARA EL CRÉDITO
VERDE	NUEVO	S/ 15,000	24 MESES	AGROPECUARIO	SI	SI (FOTOS)	SI, ACOTAR QUE EN LA FOTO NO SALE CLIENTE NI ASESOR
VERDE	NUEVO	S/ 1,500	12 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	SÍ, ACOTAR QUE EL LOCAL ES ALQUILADO
VERDE	RECURRENTE	S/ 50,000	42 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	SÍ, SE PEDIDO COMETARIOS DE VECINOS
VERDE	NUEVO	S/ 2,500	12 MESES	PEQUEÑA EMPRESA	SI	SI (FOTOS)	SI, ACOTAR QUE NO SON ANIMALES DE CLIENTE, ELLA TIENE PROFESIÓN, BOLETAS MODIFICADAS
VERDE	RECURRENTE	S/ 1,800	12 MESES	PEQUEÑA EMPRESA	SI	SI (FOTOS)	TODO EN ORDEN
VERDE	RECURRENTE	S/ 16,500	24 MESES	PEQUEÑA EMPRESA	SI	SI (FOTOS)	TODO EN ORDEN
VERDE	RECURRENTE	S/ 40,000	48 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	SÍ, ACOTAR QUE SE ARGUMENTÓ Y TOMO FOTOS EN QUE SE VA A UTILIZAR EL DINERO
PLOMO	NUEVO	S/ 15,000	24 MESES	PEQUEÑA EMPRESA	SI	SI (FOTOS)	SÍ, ACOTAR QUE EL CLIENTE TAMBIÉN ES DOCENTE

VISITA A DOMICILIO	FORMULARIO DE VISITA	OBSERVACION	DECLARACION JURADA	OBDERVACION	VALOR DE M, Q, E	GARANTIA	VERIFICACION DE GARANTIA	OBSERVACION
SI, FIRMA DE ASESOR Y COORDINADOR	SI	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/52 500	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN
SI, FIRMA DE ASESOR Y COORDINADOR	SI	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/ 114,000	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN
SI, FIRMA DE ASESOR	SI	sí, pero no se verifico bien el domicilio, era casa de familiar	SI	TODO EN ORDEN	S/ 30,000	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN
SI, FIRMA DE ASESOR	SI	Si, pero no fue casa propia, cuarto alquilado	NO	TODO EN ORDEN	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA	NO CALIFICA
SI, FIRMA DE ASESOR	SI	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/ 17,000	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN
SI, FIRMA DE ASESOR	SI	TODO EN ORDEN	NO	TODO EN ORDEN	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA	NO CALIFICA
SI, FIRMA DE ASESOR	SI	TODO EN ORDEN	NO	TODO EN ORDEN	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA	NO CALIFICA
SI, FIRMA DE ASESOR	SI	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/ 2,500	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN
SI, FIRMA DE ASESOR	SI	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/ 2,500	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN
SI, FIRMA DE ASESOR	SI	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/ 2,000	ESCRITURA	SI	TODO EN ORDEN

<b>VALOR DE GARANTIA</b>	<b>PAGO</b>	<b>OBSERVACION</b>
<b>S/ 250 000</b>	<b>PUNTUAL</b>	<b>TODO EN ORDEN</b>
<b>\$ 10 000</b>	<b>PUNTUAL</b>	<b>TODO EN ORDEN</b>
<b>S/ 30,000</b>	<b>IMPUNTUAL</b>	<b>TIENE MUCHOS DÍAS DE RETRASO, NO PAGA EN LA FECHA INDICADA</b>
<b>NO</b>	<b>IMPUNTUAL</b>	<b>NO CANCELO TODO EL CRÉDITO, PASO A JUDICIAL</b>
<b>S/ 53,000</b>	<b>PUNTUAL</b>	<b>TODO EN ORDEN</b>
<b>NO</b>	<b>IMPUNTUAL</b>	<b>NO TIENE REMUNERACIÓN, NO PAGA EN LA FECHA INDICADA</b>
<b>NO</b>	<b>PUNTUAL</b>	<b>TODO EN ORDEN</b>
<b>\$ 50000</b>	<b>PUNTUAL</b>	<b>TODO EN ORDEN</b>
<b>\$150000</b>	<b>PUNTUAL</b>	<b>TODO EN ORDEN</b>
<b>S/ 400,000</b>	<b>PUNTUAL</b>	<b>TODO EN ORDEN</b>

Nota: Esta tabla describe los expedientes de caja Trujillo

Aquí también se eligieron 10 expedientes aleatorios, donde se encontró que 4 de ellos incumplen con las normas de crédito, tanto en falsificación de boletas, no validad bien el negocio, ni domicilio del cliente, por otro lado, es importante destacar que se ha detectado una irregularidad en esta entidad, donde un empleado recibió dinero para pagar un crédito, pero no lo canceló y emitió un comprobante falso (Boucher). Como consecuencia de esta situación, algunos clientes han expresado calificaciones negativas en el sistema de la entidad. Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar controles más estrictos y mecanismos de supervisión efectivos para prevenir y detectar este tipo de conductas irregulares, lo cual contribuirá a fortalecer la confianza y la reputación de la institución financiera. En este caso, esta oficina es informativa y el jefe se encuentra en la provincia de chota, ha sido un factor negativo para la entidad, esta falta de supervisión ha dificultado el control y seguimiento de los empleados. Además, los informes de auditoría se realizan a través de llamadas sorpresa a los clientes, con el fin de verificar la veracidad de la información proporcionada y su coincidencia con los registros del sistema.



Tabla 3: Expedientes de crédito Mibanco

Nombre titular	DNI	NOMBRE CONYUGUE	DNI CONYUGUE	NOMBRE FIADOR	DNI FIADOR	FIRMA TITULAR	FIRMA CONYUGUE	FIRMA FIADOR	RECIBO DE LUZ
<b>CRISTHIAN JOHANS TENORIO CARRASCO</b>	73785543	NO PARTICIPA	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
<b>CRISPULO ESPINAL CRUZADO</b>	28116801	LINDA GIOVANA GUERRERO MILIAN	42979185	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
<b>SEGUNDO JOEL LEON BECERRA</b>	40294642	MARIA FRANCISCA AGUILAR IZQUIERDO	42150009	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
<b>MELISA VERONICA BRAVO JULCA</b>	42461544	NO PARTICIPA	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
<b>OSCAR HUAMAN GRABIEL</b>	16757609	LIDIA TICLLA PENACHI	8681395	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
<b>HERNANDEZ DE QUISPE OLGA</b>	28118018	QUISPE CABANILLAS ENRIQUE	28118177	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
<b>RAMOS COTRINA LEYDI PAOLA VALLE</b>	72967414	NO PARTICIPA	NO	NO PARTICIPA	NO	SI	NO	NO	SI
<b>CABALLERO MOGDONIO DIAZ MONTENEGRO FLORENCIA</b>	28108496	ROJAS COLLANTES NELIDA	28108697	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
	80110342	ROJAS MONDRAGON JUBENAL	17540831	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI
<b>MAXE FLORES JOHN HAAROLD</b>	75206575	NAVARRO MELCHOR ALEXANDRA REBECA	77322574	NO PARTICIPA	NO	SI	SI	NO	SI

<b>SENTINEL</b>	<b>CLASIFICACION CLIENTES</b>	<b>MONTO DEL PRESTAMO</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>SECTOR</b>	<b>BOLETAS O CUADERNO</b>	<b>VERIFICACION DEL NEGOCIO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>PLOMO</b>	NUEVO	S/ 2,000	12 MESES	PEQUEÑA EMPRESA	SI	SI (FOTOS)	NEGOCIO ES DEL PADRE, CLIENTE ES AYUDANTE
<b>VERDE</b>	NUEVO	S/ 300	1 MES	PEQUEÑA EMPRESA	SI	SI (FOTOS)	TODO EN ORDEN
<b>VERDE</b>	NUEVO	S/ 10,000	12 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	TODO EN ORDEN
<b>VERDE</b>	RECURRENTE	S/ 1,000	12 MESES	CAMPAÑA	SI	SI (FOTOS)	SE TOMÓ DE PRÉSTAMOS ANTERIORES
<b>VERDE</b>	RECURRENTE	S/ 60,000	48 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	TODO EN ORDEN
<b>VERDE</b>	NUEVO	S/ 4,000	24 MESES	PECUARIO	SI	SI (FOTOS)	TODO EN ORDEN
<b>VERDE</b>	RECURRENTE	S/ 5,000	10 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	SÍ, TIENDA DE ROPA VIRTUAL
<b>VERDE</b>	RECURRENTE	S/ 5,000	12 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	SÍ, CLIENTE NO SALE EN FOTOS
<b>VERDE</b>	RECURRENTE	S/ 30,000	24 MESES	PYME	SI	SI (FOTOS)	TODO EN ORDEN
<b>PLOMO</b>	NUEVO	S/ 1,000	12 MESES	PERSONAL	SI	SI (FOTOS)	TODO EN ORDEN

<b>VISITA A DOMICILIO</b>	<b>FORMULARIO DE VISITA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>DECLARACION JURADA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>	<b>VALOR DE M, Q, E</b>	<b>GARANTIA</b>	<b>VERIFICACION DE GARANTIA</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
SI	SI, FIRMA DE ASESOR	SÍ, CASA FAMILIAR	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA
SI	SI, FIRMA DE ASESOR	TODO EN ORDEN	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA
SI	SI, FIRMA DE ASESOR	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/ 2,000	SI	SI	TODO EN ORDEN
SI	SI, FIRMA DE ASESOR	SÍ, SE HIZO NUEVA VISITA	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA	NO	TODO EN ORDEN
SI	SI, FIRMA DE ASESOR	TODO EN ORDEN	SI	TODO EN ORDEN	S/ 55,000	SI	SI	TODO EN ORDEN
SI	SI, FIRMA DE ASESOR	TODO EN ORDEN	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO	SI	SI	TODO EN ORDEN
SI	SI, FIRMA DE ASESOR	SÍ, CASA FAMILIAR	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA
SI	SI, FIRMA DE ASESOR	TODO EN ORDEN	NO CALIFICA	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA
SI	SI, FIRMA DE ASESOR	SÍ, TAMBIÉN SE PIDO COMENTARIOS DE VECINOS	SI	TODO EN ORDEN	S/ 38 500	SI	SI	TODO EN ORDEN
SI	SI, FIRMA DE ASESOR	TODO EN ORDEN	NO CALIFICA	TODO EN ORDEN	NO	NO CALIFICA	NO	NO CALIFICA

<b>VALOR DE GARANTIA</b>	<b>PAGO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>NO CALIFICA</b>	PUNTUAL	PUNTO A FAVOR, PORQUE CLIENTE ES JOVEN DE 25 AÑOS
<b>NO CALIFICA</b>	PUNTUAL	INDICAR QUE CLIENTE ES TÍO DEL ASESOR.
<b>S/ 30 000</b>	PUNTUAL	TODO EN ORDEN
<b>NO CALIFICA</b>	IMPUNTUAL	CLIENTE TIENE 1-5 DÍAS DE RETRASO, EN EL PAGO DE CUOTAS
<b>\$ 50 000</b>	PUNTUAL	TODO EN ORDEN
<b>S/ 30,000</b>	IMPUNTUAL	CLIENTE TIENES MESES DE PAGO PUNTUAL, Y OTROS CON 1-2 DÍAS DE RETRASO
<b>NO CALIFICA</b>	IMPUNTUAL	CLIENTE TIENE 1-4 DÍAS DE RETRASO, CLIENTE EN MENOR DE 25 AÑOS
<b>NO CALIFICA</b>	PUNTUAL	TODO EN ORDEN
<b>S/ 150 000</b>	PUNTUAL	TODO EN ORDEN
<b>NO CALIFICA</b>	PUNTUAL	TODO EN ORDEN

Nota: Esta tabla describe los expedientes de Mibanco

Para mibanco, también se eligió 10 expedientes aleatorios para su evaluación, durante la revisión de expedientes, se descubrieron que 2 de ellos tienen varias irregularidades, como la modificación de información de clientes por parte de los asesores y la falta de evaluación adecuada, no cuentan con información real y se utilizó información de otro cliente, incumpliendo el código de ética y el reglamento de créditos. Como resultado, los clientes pasaron a ser morosos y calificaron mal en el sistema. Es relevante destacar que en esta oficina no contamos con un jefe directo presente de forma regular, sino que su presencia se limita a tres días a la semana, tras los cuales regresa a la oficina de Chota. Esta falta de supervisión directa ha generado una falta de control sobre las actividades de los asesores. Además, las auditorías se llevan a cabo por teléfono, lo que implica que se realizan llamadas a los clientes para interrogarles sobre los préstamos obtenidos con el fin de verificar la veracidad de la información registrada en nuestro sistema.

## 4.2 Discusión

En cuanto a la responsabilidad de la auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos en las entidades financieras, se pudo determinar que cada jefe de oficina sabe la importancia del área de la auditoría interna en su entidad ya que desempeña un papel fundamental en la gestión de riesgos al identificarlos y evaluarlos, mejora los controles internos y monitorea su efectividad. Al hacerlo, contribuye a fortalecer la capacidad de la organización para identificar y mitigar los riesgos, proteger los activos y promover una toma de decisiones informada, por otro se cuenta con normativa de créditos que se refiere al conjunto de regulaciones y directrices establecidas por entidades regulatorias, estas normativas buscan garantizar la estabilidad y solvencia del sistema financiero, así como proteger los derechos e intereses de los consumidores, también cada entidad con un código de ética este proporciona un marco de referencia para promover la integridad, la transparencia y la responsabilidad en todas las actividades y relaciones de la organización. Por ende, se sabe que en los próximos años la auditoría interna se transformara únicamente en realizar trabajos exhaustivos, detallados, con alcance, los cuales posean los datos confiables, necesarios y útiles que mantengan como base a la gestión y al control interno para así poder actuar de manera rápida y eficaz ante la presencia de riesgos financieros que se puedan presentar en el futuro con el ámbito tecnológicamente cambiante (Barberán & Díaz, 2019).

En la evaluación la gestión del área de auditoría interna en el proceso del área de riesgos, se determinó que éstas dos áreas trabajan de la mano, auditoría interna trata de prevenir los riesgos en las entidades financieras, pero se encontró que los empleados no trabajan de manera adecuada e incumplen las normas de las entidades, por razones distintas, por llegar a su meta que le interponen o por ganarse bonos, a esto podemos decir que depende más de la ética de los trabajadores, es tema muy amplio ya que no es fácil de identificar a estas personas, al inicio de

contrato se hace la entrevista adecuada y se compromete a cumplir las normas establecidas pero por las razones anteriormente mencionadas no se cumplen De acuerdo con Pulido et al. (2020) la gestión de riesgos refiere a una parte vital que se ejecutan todo clase de instituciones pues su importancia recae en la prevención de problemas no contemplados a nivel interior y exterior para así poder contrarrestar los efectos que puedan influir de manera negativa en alcanzar las metas propuestas, asimismo puedan potencializar aquellas circunstancias donde el impacto pueda ser beneficioso para la compañía.

Por último, al evaluar y determinar si la políticas y procedimientos de gestión de riesgos están supervisadas de manera adecuada, se abordaron diferentes criterios expuestos llegándose al consenso que el efecto negativo principal es la falta de un área de auditoría en las oficinas y la ausencia de jefes directos en dos entidades financieras, lo que dificulta el control y la supervisión de los empleados. Además, se mencionan algunas irregularidades encontradas en la evaluación de los expedientes, como la validación deficiente de domicilios, la presencia de información falsa y cambios indebidos en la documentación, a esto podemos decir que la auditoría interna y la gestión de riesgos están estrechamente relacionadas, ya que la auditoría interna es una herramienta clave para evaluar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos. La auditoría interna puede ayudar a identificar los riesgos clave que enfrenta la organización y evaluar la efectividad de los controles internos existentes para reducir esos riesgos. Además, la auditoría interna puede proponer mejoras a los procesos de gestión de riesgos y ayudar a implementar nuevas medidas de control. El Instituto de Auditores Internos del Perú, en su publicación del Marco Internacional para la práctica Profesional de la Auditoría Interna (2018), señala que la auditoría interna, es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la entidad a cumplir sus objetivos aportando un enfoque

sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. En otras palabras, la auditoría interna es una función independiente y objetiva dentro de una organización que tiene como objetivo evaluar y mejorar la efectividad de los controles internos, el manejo de riesgos y los procesos operativos. Sus responsabilidades pueden variar según la organización, pero en general contribuye con identificación y evaluación de riesgos, mejora de los controles internos y por último monitoreo y reporte.



## **V. Conclusiones**

El importante contar con un área de auditoría interna en las entidades financieras, se resalta que esta área contribuye a la prevención y detección de fraudes, así como al fortalecimiento del control interno y la mitigación de riesgos. Además, es importancia contar con reglamentos, directivas y políticas internas para el funcionamiento de la auditoría interna y la gestión de riesgo, la detección temprana y la respuesta adecuada al incumplimiento de las políticas son fundamentales para evitar que los problemas éticos se agraven y se extiendan. Se tiene establecidos mecanismos de denuncia confidenciales que ayudan a promover una cultura de honestidad y transparencia en toda la organización.

Los flujogramas presentados describen detalladamente los procesos de registro de clientes y otorgamiento de servicios financieros de tres entidades financieras: Caja Los Andes, Caja Trujillo y MiBanco, cada entidad tiene sus propias particularidades en cuanto a los pasos y requisitos necesarios para la aprobación de préstamos, muestra un proceso ordenado y estructurado para la solicitud y aprobación de servicios financieros. Se evidencia la importancia de la evaluación crediticia para determinar la solvencia y capacidad de pago de los clientes, así como la necesidad de contar con diferentes niveles de autoridad para la aprobación de préstamos. Además, se destaca que en 2 entidades no cuentan con una cajera, y para hacer desembolso se tiene convenio con el Banco de la Nación para la gestión de los pagos.

La falta de supervisión y la presencia de irregularidades en la evaluación de expedientes representan desafíos significativos para la gestión de riesgos en las entidades financieras, esto puede conducir a una disminución del compromiso y la lealtad, lo que a su vez puede impactar

negativamente el desempeño y la productividad. La auditoría interna desempeña un papel crucial al evaluar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, identificar áreas de mejora y proponer medidas de control adicionales. Al implementar un área de supervisión en cada entidad ayudara al departamento de auditoría interna, a fortalecer los controles y mejorar la validación de información, las entidades financieras podrán mitigar los riesgos, garantizar la integridad de los procesos y mejorar la supervisión de los empleados, contribuyendo así a una gestión de riesgos más efectiva y confiable.

## **VI. Recomendaciones**

Se sugiere que se asignen los recursos necesarios, tanto humanos como tecnológicos, para llevar a cabo una efectiva auditoría interna y una gestión de riesgos para que las entidades financieras continúen fortaleciendo y promoviendo la importancia de la auditoría interna y la gestión de riesgos en su estructura organizativa.

Se recomienda la implementación de un software para el manejo de la documentación, así como la capacitación constante del personal encargado de evaluar y aprobar los préstamos. Asimismo, se sugiere promover la adopción de tecnología en los procesos de desembolso y pago, lo que podría agilizar las operaciones y mejorar la experiencia del cliente. Esto ayudará a prevenir la presencia de información falsa y cambios indebidos en la documentación, fortaleciendo así el control sobre los riesgos asociados, estas medidas pueden incluir la segregación de funciones, donde distintos empleados tienen responsabilidades separadas para evitar conflictos de interés, así como la implementación de revisión cruzada de documentos y el uso de tecnologías de detección de fraudes.

Se debe establecer un control preventivo de auditoría interna y programas de visita, esto ayudara a verificar el cumplimiento de normas de seguridad. Estas medidas contribuyen a fortalecer la gestión interna, mejorar la calidad y prevenir posibles irregularidades, generando confianza tanto en el personal como en los clientes y socios comerciales, al realizar auditorías internas periódicas podemos identificar posibles irregularidades y sugerir mejoras en los procesos, garantizando la transparencia y confiabilidad en la prestación de servicios financieros y documentación.

## VII. Referencias

- Barberán, R., & Díaz, F. (2019). La auditoría interna de sistemas en la gestión empresarial. , 13(2). *Cofin Habana*, 13(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612019000200012&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612019000200012&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Guerrero, M., Medina, A., & Nogueira, D. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingeniería Industrial*, 4(1). Retrieved from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362020000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100002)
- Pulido, A., Ruiz, A., & Ortiz, L. (2020). Mejora de procesos de producción a través de la gestión de riesgos y herramientas estadísticas. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 56-67. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100056>
- Ruíz, S., & Delgado, J. (2020). El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1333-1350. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.159](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.159)
- Serrano, C., Cruz, R., Salcedo, J., & Malagón, A. (2022). La gestión del conocimiento en la auditoría interna: un modelo teórico-relacional para el crecimiento empresarial. *Información tecnológica*, 33(1), 3-10. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100003>
- Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*(10), 211-230. doi:<https://doi.org/10.32719/25506641.2021.10.10>

Yerrén, R. H. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática.

*Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316-2335.

doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2030](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030)

Gras-Gil, E., Marín-Hernández, S., & García-Pérez de Lema, D. (2015). Auditoría interna y deficiencias de la información financiera en el sector bancario español. *Revista de contabilidad*, 18 (2), 174–181. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359741634006>

Moreno, Fernández Joaquín A., Las finanzas en la empresa, México, cecsa, 2002, p. 419.

Callejas, J. E., Bernardo, J., Solís, R., Signx., Briones González, G., 2014, ©., Castro, A. M., Antonio, J., & Castro, M. (n.d.). <https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074382167.pdf>

Pacheco Parra, W. J. (s. f.). *UNIVERSIDAD DE CHILE FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL EXPLORANDO LOS FACTORES QUE DETERMINAN LA EFECTIVIDAD DE LAS UNIDADES DE AUDITORÍA INTERNA GUBERNAMENTAL EN CHILE TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS*. Uchile.cl. [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/185146/Explorando-los-factores-que-](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/185146/Explorando-los-factores-que-determinan-la-efectividad-de-las-Unidades-de-Auditoria)  
determinan-la-efectividad-de-las-Unidades-de-Auditoria

Interna.pdf?sequence=1&isAllowed=y

*Auditoría interna y auditoría externa. Funciones distintivas para la administración de una organización*. (2022, noviembre 10). Infolibros.org. <https://infolibros.org/pdfview/7331-auditoria-interna-y-auditoria-externa-funciones-distintivas-para-la-administracion-de-una-organizacion-global-institute-of-internal-auditors/> C CA AP PÍ ÍT TU UL LO O I I.

- (s/f). Edu.ec. Recuperado el 2 de diciembre de 2022, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3339/1/UPS-QT01714.pdf>.
- Callejas, J. E., Bernardo, J., Solís, R., Signx, /., Briones González, G., 2014, ©., Castro, A. M., Antonio, J., & Castro, M. (s/f). Com.mx. Recuperado el 2 de diciembre de 2022, de <https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074382167.pdf>
- Curipoma, C., Luis, J. (s/f). *Universidad técnica de machala unidad académica de ciencias empresariales carrera de contabilidad y auditoría tema: “la auditoría financiera interna y externa, diferencias en su naturaleza y planteamiento de objetivos en la práctica empresarial” trabajo práctico del examen comprensivo previo a la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría cpa autor.* Edu.ec, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3209/1/ECUACE-2015-CA-CD00067.pdf>
- Gras-Gil, E., Marín-Hernández, S., & García-Pérez de Lema, D. (2015). Auditoría interna y deficiencias de la información financiera en el sector bancario español. *Revista de contabilidad*, 18(2), 174–181. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2014.06.004>
- Pacheco Parra, W. J. (s/f). *Universidad de Chile facultad de ciencias físicas y matemáticas departamento de ingeniería industrial explorando los factores que determinan la efectividad de las unidades de auditoría interna gubernamental en Chile tesis para optar al grado de magister en gestión y políticas públicas.* Uchile.cl. Recuperado el 2 de diciembre de 2022, de

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/185146/Explorando-los-factores-que-determinan-la-efectividad-de-las-Unidades-de-Auditoria>

Spencer Pickett, K. H. (2007). *Manual básico de auditoría interna: De la teoría a la práctica profesional*. Grupo Planeta (GBS). Universidad de Chile facultad de ciencias físicas y matemáticas departamento de ingeniería industrial. (s/f). Uchile.cl, de [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136333/Modelo-de-gestión-del-riesgo-operacional-de-un-Banco.pdf?sequence=4&isAllowed=y\(S/f-a\).Deloitte.com](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136333/Modelo-de-gestión-del-riesgo-operacional-de-un-Banco.pdf?sequence=4&isAllowed=y(S/f-a).Deloitte.com), de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/do/Documents/risk/doc/190108-do-Revista-Risk-Advisory-Enero-2019.pdf>

(S/f-b).Edu.pe. Recuperado el 2 de diciembre de 2022, de [http://esis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/320/illia\\_yazmín\\_propuesta\\_para\\_la\\_implementación\\_del\\_sistema\\_de\\_calidad\\_iso9001\\_balanced\\_scorecard.pdf?sequence=1&isAllowed=y\(S/f-c\).Ecoeediciones.com](http://esis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/320/illia_yazmín_propuesta_para_la_implementación_del_sistema_de_calidad_iso9001_balanced_scorecard.pdf?sequence=1&isAllowed=y(S/f-c).Ecoeediciones.com), de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

## VIII. ANEXOS

### INSTRUMENTO I

(Entrevista)



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**

Estimado señor(a) Gerente de negocios, reciba mi más grato y cordial saludo, la presente entrevista es con la finalidad de recolectar información sobre mi trabajo de investigación, que tiene por título:

AUDITORÍA INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RIESGOS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ 2021.

Le agradecemos contestar las siguientes preguntas y colaboración.

Objetivos específicos

- a. Definir las responsabilidades de la auditoría interna y su aplicación en la gestión de riesgos en 3 entidades financieras de la provincia de santa cruz 2021

1. ¿Considera usted importante la existencia de un área de auditoría interna que desarrolle procedimientos de control y éste puede influir en la gestión de riesgos de la empresa?



2. ¿Existen reglamentos y directivas para el funcionamiento de las áreas de auditoría interna y el área de riesgos??

3. ¿Qué opinión tiene sobre la importancia de realizar una correcta evaluación, control y análisis, por parte de la auditoría interna, en la gestión de riesgos de la entidad?

4. ¿De qué forma la auditoría interna permite una eficiente gestión de riesgos en la entidad y ayudar a la elaboración de sus planes de acción para la prevención de fraude o usurpación de identidad?

5. ¿Considera usted importante el monitoreo y seguimiento realizado por la auditoría interna y si este contribuye a la optimización de la gestión de riesgos?

6. ¿Tiene el departamento los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de auditoría?

7. ¿Existen personas o grupos que estén creando problemas para la implementación de controles claves o que tengan un comportamiento no ético?

8. ¿Cuáles son sus principales preocupaciones respecto al sistema de gestión de riesgos?

9. ¿Cumple la organización con el estatuto, las Normas para la práctica profesional y con el Código de Ética de la organización?

10. ¿Los documentos de origen externo, son controlados en forma adecuada y se garantiza su distribución?

11. ¿Han sido identificados todos los procesos del sistema?

### **Gestión de Riesgos**

1. Se ha establecido una estructura orgánica para la gestión de los riesgos. presenta con un organigrama general y específico de los departamentos que gestionarán cada tipo de riesgo (riesgo de crédito, mercado y liquidez, operacional, lavado de activos y del financiamiento del terrorismo), así como para la gestión de seguridad de la información, la gestión de tecnología, la gestión de la continuidad del negocio y la gestión de la conducta de mercado.

2. En su entidad financiera la gestión de riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa, se ha considera una adecuada delimitación de responsabilidades y segregación de funciones. Riesgo de crédito: las funciones de evaluación, aprobación, desembolso y de seguimiento y control de las operaciones crediticias deberán ser independientes de la Unidad de Negocios.

3. ¿Quiénes son los responsables de implementar la gestión integral de riesgos, así como el Sistema de prevención y gestión de riesgos

4. ¿Se ha estimado el número de personal suficiente y adecuado para la gestión de los riesgos de crédito, mercado y liquidez, operacional?

5. ¿Se han establecido políticas crediticias generales y se han definido indicadores cuantificables que permitan medir los niveles de apetito al riesgo, alineados al modelo de negocio y considerando los diferentes segmentos de mercado en los que participa?

6. ¿Se han definido políticas crediticias generales que consideren criterios para la admisión crediticia, consistentes con los niveles de apetito al riesgo establecidos teniendo en cuenta el modelo de negocio, la capacidad y voluntad de pago?

7. Dependiendo del modelo de negocio (MYPE, consumo, hipotecario, corporativo etc.), ¿la entidad ha considerado lineamientos y recursos suficientes que aseguren una adecuada gestión del riesgo de crédito?

8. ¿Se han definido políticas y lineamientos generales para la gestión de los riesgos de mercado y liquidez, considerando lo señalado en la normativa vigente?

9. Se ha definido de manera general la política de inversiones de la empresa a organizar.

10. Se cuenta de manera general con:

i) las políticas sobre la conducta ética y conflictos de interés u otras irregularidades en la gestión de las inversiones,

ii) los estándares de conducta profesional aplicables al personal que estará encargado del proceso de inversión,

iii) los lineamientos relacionados a la capacidad profesional de dicho personal