



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LOS  
RIESGOS OPERATIVOS DEL ÁREA COMERCIAL DE  
LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL PERÚ.**

**CASO: MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA  
S.A. AGENCIA LOS ÓRGANOS – TALARA, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**BACH. ALEXANDER VENTURA PEÑA**

**ASESORA**

**MGTR. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA**

**PIURA – PERÚ**

**2018**

**LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LOS  
RIESGOS OPERATIVOS DEL ÁREA COMERCIAL DE  
LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL PERÚ.**

**CASO: MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA  
S.A. AGENCIA LOS ÓRGANOS – TALARA, 2017.**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Dr. Víctor Manuel Landa Machero  
**Presidente**

Mgtr. Donald Errol Savitzky Mendoza  
**Secretario**

Dr. Víctor Manuel Ulloque Carrillo  
**Miembro**

Mgtr. María Fany Martínez Ordinola  
**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la vida y la fortaleza necesaria y así poder cumplir cada una de las metas trazadas.

A la Mgr. CPC. María Fany Martínez Ordinola, mi asesora de tesis, quien con su profesionalismo, experiencia y paciencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por haber sido mi apoyo moral, espiritual y económico para seguir adelante..

A Uladech Católica por la oportunidad de crecer y convertirme en una profesional al servicio de mi país.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cualitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al área comercial de la empresa del caso en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: MiBanco Agencia Los Órganos, cuenta con un Sistema Tecnológico preventivo que facilita la detección de transacciones sospechosas y estructuradas por negocios, por servicios y por productos. El sistema de Topaz, es el encargado de detectar operaciones sospechosas y lanzar alertas bloqueantes ante cualquier caso de sospecha de LA (Lavado de activos) y FT (Financiamiento de terrorismo) también reporta la segmentación por cliente como son Riesgo Bajo, Riesgo Muy Bajo, Riesgo Moderado, Riesgo Alto y Riesgo Muy Alto, el cual brindan beneficios favorables para la institución financiera y mejora la atención al cliente.

**Palabras Clave:** Control interno, riesgos operativos, área comercial, entidades financieras.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to: Determine the internal control mechanisms in the operational risks of the commercial area of the financial entities in Peru and of MiBanco - Banco de la Microempresa S.A. Los Órganos Agency - Talara 2017. It has been developed using the Methodology of descriptive type, qualitative level and non-experimental, descriptive, bibliographic, documental and case design. Applying the technique of bibliographic review - interview and as instrument of information collection the bibliographic records and the pre-structured questionnaire with questions related to research, applied to the commercial area of the company of the case under study, obtaining as main results the following MiBanco Los Órganos Agency, has a LA and FT Preventive Technology System that facilitates the detection of suspicious and structured transactions by businesses, services and products. The Topaz system is in charge of detecting suspicious transactions, launching blocking alerts on any case of LA and FT, it also reports every segmentation that is found in clients such as Low Risk, Very Low Risk, Moderate Risk, High Risk and Risk. Very High, which gives us benefits whether favorable or not; for customer service.

Keywords: Internal control, operational risks, commercial area, financial entities.

## Contenido

## Pág.

1. Título de la tesis	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Hoja de agradecimiento	iv
4. Hoja de dedicatoria	v
5. Resumen	vi
6. Abstract	vii
7. Contenido	viii
8. Índice de cuadros	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	2
III. Hipótesis.....	45
IV. Metodología.....	46
4.1 Diseño de la investigación.....	46
4.2 Población y muestra.....	46
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	46
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
4.5 Plan de análisis.....	47
4.6 Matriz de consistencia.....	48
4.7 Principios éticos.....	49
V. Resultados.....	50
5.1 Resultados.....	51
5.2 Análisis de resultados.....	63
VI. Conclusiones.....	70
VII. Recomendaciones.....	77
Aspectos complementarios.....	78
Referencias bibliográficas.....	78
Anexos.....	79



## Índice de cuadros

1. **Cuadro 1 : Objetivo específico 1** : Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú.....51
2. **Cuadro 2 : Objetivo específico 2** : Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017.....56
3. **Cuadro 3 : Objetivo específico 3** : Hacer un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017.....59

## **I. Introducción**

Hace algunos años, el sistema financiero peruano estaba enfocado en los grupos económicos más solventes y no les prestaba atención a los más pequeños. El financiamiento a las MYPES es fundamental para impulsar el desarrollo del sector económico, a los pequeños grupos de pobladores; donde no cuentan con los principales servicios financieros y que aprueban con toda las herramientas necesarias para crecer como microempresario.

Las microfinanzas nacieron como una herramienta útil para combatir la pobreza, reducir las brechas sociales y propagar la inclusión social. Al expandir la frontera de nuevos sujetos de crédito se contribuye con la formalización y la bancarización de las operaciones. El valor que genera las microfinanzas es ofrecer financiamiento de muy bajo monto y posibilidades de ahorro a segmentos de bajos recursos. Además de facilitar de recursos económicos a aquellas personas que no han contado con financiamiento en la actualidad.

En la actualidad, la actividad financiera se ha convertido en uno de los pilares básicos de la economía de los países que disponen de un sistema financiero relacionado con la actividad empresarial. Así, las entidades financieras desempeñan sus funciones en un entorno donde buscan una mejor organización y supervisión de sus actividades financieras, el cual permitirá reducir todo ocurrencia de hecho o suceso de riesgo operativo, originadas por fallas en los procesos, personas, sistemas, proveedores y/o eventos externos.

El sistema de Gestión de Riesgo Operacional de las entidades financieras, es el esquema de organización y participación activa del Directorio, la Gerencia General, así como los Jefes de área y los colaboradores, para identificar, evaluar, tratar y monitorear los riesgos operacionales que afronta cada entidad bancaria en el desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos. Este sistema de gestión se soporta en comités y normas como: Políticas, metodologías, planes y procedimientos, que permitan desplegar y mantener activa la gestión en toda la organización.

La política de Gestión de Riesgo Operacional es el marco institucional de la gestión de riesgo en las entidades financieras, donde se establece las responsabilidades de la gerencia General, el comité de administración de Riesgos, los Gerentes, los Jefes de área y los colaboradores, así como los componentes de la gestión.

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., es el primer banco privado de la micro y pequeña empresa y se constituyó en la ciudad de Lima el 2 de marzo de 1998, por escritura pública otorgada ante el Notario Público, Dr. Ricardo Fernandini Barreda. La sociedad se encuentra inscrita en la Partida N° 11020316 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima y su funcionamiento fue autorizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 356-98, de fecha 7 de abril de 1998.

Mibanco inició sus operaciones el 4 de mayo de 1998 en Lima, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú, una sociedad civil sin fines de lucro que opera hace 41 años en el sector de la micro y pequeña empresa, que goza de un excelente prestigio mundial y que mantiene una relación permanente y fluida con la banca nacional e internacional, así como con organismos multilaterales y bilaterales.

En la actualidad, la actividad financiera se ha convertido en uno de los pilares básicos de la economía de los países que disponen de un sistema financiero relacionado con la actividad empresarial. Así, las entidades financieras desempeñan sus funciones en un entorno donde buscan una mejor organización y supervisión de sus actividades financieras, el cual permitirá reducir toda ocurrencia de hecho o suceso de riesgo operativo, originadas por fallas en los procesos, personas, sistemas, proveedores y/o eventos externos.

El sistema de Gestión de Riesgo Operacional de las entidades financieras, es el esquema de organización y participación activa del Directorio, la Gerencia General, así como los Jefes de área y los colaboradores, para identificar, evaluar, tratar y monitorear los riesgos operacionales que afronta cada entidad bancaria en el desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos. Este sistema de gestión se soporta en comités y normas como: Políticas, metodologías, planes y procedimientos, que permitan desplegar y mantener activa la gestión en toda la organización.

La política de Gestión de Riesgo Operacional es el marco institucional de la gestión de riesgo en las entidades financieras, donde se establece las responsabilidades de la gerencia General, el comité de administración de Riesgos, los Gerentes, los Jefes de área y los colaboradores, así como los componentes de la gestión.

Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., es el primer banco privado de la micro y pequeña empresa y se constituyó en la ciudad de Lima el 2 de marzo de 1998, por escritura pública otorgada ante el Notario Público, Dr. Ricardo Fernandini Barreda. La sociedad se encuentra inscrita en la Partida N° 11020316 del Registro de Personas Jurídicas de los Registros Públicos de Lima y su funcionamiento fue autorizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 356-98, de fecha 7 de abril de 1998.

Mibanco inició sus operaciones el 4 de mayo de 1998 en Lima, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú, una sociedad civil sin fines de lucro que opera hace 41 años en el sector de la micro y pequeña empresa, que goza de un excelente prestigio mundial y que mantiene una relación permanente y fluida con la banca nacional e internacional, así como con organismos multilaterales y bilaterales.

Por lo anteriormente expuesto la investigación se formula con el siguiente enunciado:

¿Cuáles son los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017?

Teniendo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017.

Y como objetivos específicos:

1. Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú.
2. Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017.

Finalmente la investigación se justifica por conocer en forma objetiva y concreta la influencia o impacto del control de los riesgos operativos en el área comercial de la entidad financiera MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos –

Talara, considerando como tema principal control de los riesgos operativos, entidades financieras.

Es necesario contribuir con la ciencia financiera, administrativa y económica, a fin de que con las conclusiones y apreciaciones obtenidas de la presente investigación, vayan fortaleciendo estas disciplinas y que se conviertan así en herramientas potentes para tomar decisiones en el ámbito empresarial.

Desde el punto de vista social: Las entidades financieras cobertura las principales y las más alejadas zonas, el cual permiten la bancarización de clientes con bajos recursos económicos para emprender sus propios negocios y mejorar la calidad de vida de muchas familias peruanas, proporcionando dos tipos de servicios financieros acordes a sus necesidades.

Desde el punto de vista económico: El sector financiero es un sector clave para la economía nacional, contribuye al desarrollo del país a través de los impuestos, aportan al PBI, y mueven la economía generando mayores oportunidades de desarrollo empresarial.

Desde el punto de vista académico: La investigación permitirá que los estudiantes obtengan una herramienta de trabajo sobre todos los antecedentes financieros relacionados al control de los riesgos operativos en el área comercial de las entidades financieras, así como fuente de consulta para el público en general.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Mendoza (2016)** en Bolivia, bajo el título de “*La Incidencia de los Factores de Riesgo Operativo en la Exposición al Riesgo Crediticio*”, concluye que: La incidencia del riesgo operativo sobre la mora bancaria, variable elegida como aproximación de la medición del riesgo crediticio, es sustancial a nivel agregado, en particular llama la atención que sean los clientes dedicados a las actividades productivas, entre las que se cuentan la manufactura y otras relacionadas con la transformación de materia prima en bienes finales, quienes mayor incidencia sobre la mora registren, esta incidencia es incluso superior a la incidencia sobre la mora registren, esta incidencia es incluso superior a la incidencia de las actividades agrícolas, que tradicionalmente son afectadas por factores climáticos y por las expectativas en la producción, como en la demanda.

Asimismo, se tiene certeza de que la disposición de agencias o sucursales en el área urbana, pero sobre todo en el área rural reduce la incidencia sobre la cartera en mora, lo mismo que disponer de más empleados capacitados para la otorgación de créditos. La incidencia de la tecnología es favorable para la reducción de la mora, aunque en menor medida que las variables descritas anteriormente.

**Orantes (2016)** en El Salvador, bajo el título de *“Propuesta de un Modelo de Gestión de Riesgo Operativo aplicado a las Instituciones Financieras no Reguladas”*, concluye que: El riesgo operativo debe ser visto como parte integral de todos los diferentes riesgos de las instituciones y no como un concepto fraccionado de la gestión de los mismos. En ese sentido, las instituciones que no poseen regulación directa poseen un nivel de avance limitado del tema objeto de estudio, atribuido a la falta de regulación financiera, acotado en gran medida al desarrollo de las buenas prácticas propuestas por estándares internacionales.

Los factores por los que las instituciones financieras no reguladas en El Salvador no han adoptado de forma prudencial un modelo de gestión de riesgo son: la cultura (concientización, importancia del riesgo operacional), una adecuada gestión cualitativa (definición de la estructura organizacional, políticas, lineamientos) y la implementación de una gestión cuantitativa (captura de eventos, modelos de cuantificación, cálculo del capital con un modelo propuesto por Basilea II).

**Pozo (2013)** en Guayaquil, bajo el título de *“Diseño de una Metodología para la Identificación y Medición del Riesgo Operativo en Sociedades Financieras en la Ciudad de Guayaquil”*, concluye que: Debido a que no existen bases de datos de factores de riesgo ni de eventos de riesgo asociadas, estadísticamente es imposible medir la probabilidad real de los eventos que se vayan suscitando, por ende al inicio de la medición las instituciones se basaran en sus cálculos con los porcentajes que el comité de Basilea definen para el tipo de mercado en el cual las instituciones rigen su negocio, esto es banca minorista con un porcentaje del 18%.



Las personas dentro de la organización son las llamadas a identificar todos los posibles eventos de pérdida, adicionalmente también deben de controlar y mitigar los mismos, concluyendo que las personas son el factor vital para que las alertas del riesgo operacional cumplan su cometido y sean eficaz al momento de ejecutar cualquier tipo de producto o servicio que la institución desee ofertar en el mercado.

Además el diseño de esta metodología nos ayudó a definir los parámetros en los cuales la organización deberá trabajar para redefinir sus procesos que adolecen de insuficiencias, por ende, producen pérdidas monetarias, así mismo, nos permitió reforzar el ámbito de control interno creando diferentes tipos de controles en los procesos críticos de la cadena de valor de la misma, al igual, que documentar todos los procesos para sí llevar a la organización a una mejora continua y de optimización para que todo su negocio genere rentabilidad.

**Posada (2012)** en Colombia, bajo el título de *“Identificación de una metodología de medición del Riesgo Operacional utilizando Redes Bayesianas”*, concluye que: La identificación, medición, cuantificación y gestión de los diferentes tipos de riesgo en las entidades financieras y no financieras es un tema particularmente relevante para el desarrollo y funcionamiento de las mismas. Dicha gestión se requiere de la vinculación de gran parte del capital humano, técnico y económico de la organización para su realización.

Los eventos de pérdida que se pueden presentar asociados a la exposición al riesgo operativo pueden tener un alto impacto en el funcionamiento de las empresas, incluso poner en riesgo la continuidad del negocio financiero. Por esta razón, el proceso de gestión del riesgo operativo es un tema de estudio reciente a nivel mundial, que

actualmente es relevante para las entidades financieras más importantes del mundo y para entidades reguladoras como el Comité de Basilea. En la mayoría de las entidades financieras colombianas, el concepto de riesgo operativo está empezando a ser abordado, entendido y modelado, y la gestión del mismo se realiza, principalmente, con base en controles internos y auditorías. Este tipo de actividades pueden ayudar a identificar las fuentes de exposición al riesgo operativo, pero no permiten cuantificarlo. Por esta razón, resulta de particular importancia el diseño de metodologías y modelos que permitan no solo identificar, sino cuantificar más precisamente este tipo de riesgo.

**Torres (2009)** en Guatemala, bajo el título de “El Riesgo Operacional en la Cartera de Créditos en una Entidad Bancaria”, concluye que: La complejidad que han alcanzado las operaciones bancarias en la actualidad, así como la globalización de los servicios financieros ha traído consigo el incremento de los riesgos a que están expuestos los bancos, entre estos riesgos se puede mencionar el riesgo operativo en el desarrollo del proceso crediticio de estas instituciones. Se determinó que los bancos están empezando a aplicar herramientas como, monitoreo de transacciones, indicadores de riesgo y alertas que les permitan identificar y detectar los riesgos operacionales que les afectan y contar con los registros de los mismos, con el objeto de poder medirlos y ejercer las prevenciones convenientes para mitigar sus efectos negativos en su situación financiera. En las entidades bancarias se presentan fallas o faltas en el proceso crediticio, tales como, incumplimiento al Reglamento de Administración del Riesgo de Crédito, debido a que los expedientes del financiamiento concedido por los bancos, no cuentan con toda la información requerida en este Reglamento, así también se detectaron errores en los registros contables y mal ingreso de datos en el sistema de informática que se utiliza para grabar las operaciones realizadas en la cartera de créditos.

### **2.1.2 Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del Perú, menos en la ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Bernal (2014)** en Chiclayo, bajo el título de “Factores que determinan el Riesgo Operacional de la Edpyme Alternativa y su Incidencia en la Rentabilidad en la Ciudad de Chiclayo, periodo 2013”, concluye que: Los factores de riesgo suscitados son: Deficiencias en la contratación y gestión de cobertura de vacantes, deficiencias falta de capacitación o conocimiento, deficiencias o falta de verificación para el otorgamiento de crédito, incumplimiento a la normatividad crediticia, falsificación de documentos, segregación funcional, deficiencias en remodelación de muebles e inmuebles maquinaria y equipo, deficiencias en el plan operativo o plan estratégico.

Todos estos eventos trajeron como consecuencia, el deterioro de la cartera crediticia ocasionando pérdidas, lo que originó la no renovación y/o acceso al financiamiento restringiéndose la liquidez y el nivel de colocaciones y cartera.

**Avalos (2012)** en Lima, bajo el título de “Análisis, Diseño e Implementación del Sistema de Riesgo Operacional para Entidades Financieras – SIRO”, concluye que: La utilización del sistema de riesgo operacional en las entidades financieras integra las distintas áreas de negocio y procesos de gestión de la organización ayudando y automatizando a la gestión del riesgo operacional por parte del área de Gestión del Riesgo.

El Sistema de Riesgo Operacional (SIRO), permite integrar la gestión del Riesgo Operacional en las diferentes áreas de su institución, impulsando el establecimiento de una cultura adecuada y reduce el esfuerzo para lograr una adecuada gestión del riesgo operacional. El personal de la Unidad de Riesgos, específicamente el analista de Riesgo Operacional debe interactuar más con el personal de las agencias, de modo que se proyecte el conocimiento sobre la gestión que realiza con este riesgo.

**Bernal (2014)** en Chiclayo, bajo el título de *“Factores que determinan el Riesgo Operacional de la Edpyme Alternativa y su Incidencia en la Rentabilidad en la Ciudad de Chiclayo, periodo 2013”*, concluye que: los orígenes de los resultados de gestión obtenidos se debieron a un crecimiento agresivo en las colocaciones en los ejercicios anteriores y expansión geográfica, los cuales no fueron acompañados con un adecuado sistema de control interno, y supervisión crediticia

**Fuentes (2010)** en Lima, bajo el título de *“Gestión Integral de Riesgos Operativos en el Proceso de Créditos Microfinancieros”*, concluye que: Se determinaron los factores originarios de riesgo operativo (personal, procesos internos, tecnológicos y factores externos) que son críticos en las zonas de investigación. Luego de entrevistar a los analistas de riesgos de las agencias de la zona crítica, se midió, evaluó y valoró el riesgo operativo absoluto en 9.34%, es decir, el riesgo sin considerar controles; por su parte, el riesgo con controles, es decir, considerando la eficiencia en los controles, fue de 0.95%, mientras el riesgo residual quedó en 8.40%.

En la zona crítica se identificó que los eventos de riesgo operativo, de categoría externa, tienen sus principales factores originarios en el aspecto de personal y en los procesos internos. En el primer caso, porque se cometen errores en la evaluación y sustentación de los créditos Microfinancieros por la inexperiencia y la alta rotación de los analistas de

créditos en el sector. En el segundo caso, a causa de fallas en el cumplimiento de los procedimientos para el seguimiento a los clientes.

**Velezmoro (2010)** en Lima, bajo el título de *“Modelo de Gestión de Riesgo Operacional en una Institución Financiera Peruana dentro de un Enfoque de Gestión de Riesgos”*, concluye que: Para establecer, mantener y desarrollar una gestión de riesgo operacional bajo COSO ERM es necesario que la Dirección y Alta Gerencia estén involucrados y comprometidos con roles claramente asignados y con una filosofía de riesgo evidenciada a través de su aplicación en la estructura organizacional y procesos de la IF. El riesgo operacional es un riesgo que está presente en todas las actividades de la IF, en mayor o menor nivel, dependiendo de la efectividad de los controles implementados y de las estrategias que se elijan para gestionarlo. Los Gerentes de cada área son responsables de mantenerlos en los niveles aceptables según el apetito y tolerancia definidos.

Para el caso de la IF en estudio, la aplicación del método estándar alternativo le permitirá asignar menor capital que el del método básico, habiendo logrando un ahorro a Enero 2010 de S/ 2,395 miles (dos millones trescientos noventa y cinco mil nuevo soles), lo que permite aceptar mayor riesgo de crédito y/o de mercado, al realizar una mayor inversión en productos o servicios financieros. Este ahorro variara en función del crecimiento y los cambios en el portafolio, que tenga a futuro.

### **2.1.3 Regionales / Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región y ciudad de Piura; que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de esta investigación.

**Martínez (2014)** en Piura, bajo el título de “El Riesgo Operacional y su impacto en los Resultados de Gestión de las Empresas Financieras de la Ciudad de Piura”, concluyó que: Para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. El Riesgo Operativo de las Instituciones Financieras, en consecuencia directa del riesgo inherente al desarrollo y uso de tecnologías automatizadas que incrementan el uso de servicios a través de páginas virtuales, que forma parte de una paulatina transformación de bancos a grandes proveedores de servicios online, así como también al incremento del outsourcing y la especialización de la delincuencia y corrupción al más alto nivel.

Es importante controles internos y difusión de casos internos y externos históricos, que permitan sensibilizar al personal y formar una cultura de riesgo operativo, considerando aspectos como restringir acceso a personas y a materiales, acceso a zonas restringidas, mantenimiento de instalaciones, protección de las comunicaciones, procedimientos de evacuación seguros, detectores de humo, sistema antirrobo, etc., que permitan evaluar la capacidad de respuesta de la entidad para gestionar, identificar, evaluar, vigilar, controlar y mitigar un problema importante de riesgo operacional, que lo caractericen y permitan su cuantificación.

Para identificar el impacto en los resultados de gestión de las empresas financieras de la ciudad de Piura, se debe tener en cuenta que cuando se deterioran los niveles de confianza del público en un banco, generalmente el peligro de que la desconfianza alcance a otras entidades, grupos de entidades o al sistema entero, aumentando y materializando el riesgo sistémico. El Riesgo Operacional, y de manera particular el fraude bancario, tienen la capacidad de desencadenar una crisis que traspase rápidamente las fronteras de la entidad o del país donde se inicia, por lo que debe ser objeto de muchísima atención.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **Normas relacionadas**

- Resolución SBS N° 37-2008 - Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos.
- Resolución SBS 2115-2009 - Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional.
- Resolución SBS N° 2116-2009 – Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional.
- Circular N° G-140 - 2009 - Gestión de la seguridad de la información.
- Circular N° G-139 - 2009 - Gestión de la Continuidad de Negocios.
- Circular N° G-164 – 2012 - Reporte de eventos de interrupción significativa de operaciones.
- PRO-RO-026 Clasificación, Registro y Conciliación Contable de Eventos de Pérdida
- POL-GR-002 Política de Gestión del Riesgo Operacional
- MET-GR-007 Metodología de Seguimiento de la Gestión de Riesgo Operacional

La definición de riesgo operacional establecida por la SBS, es amplia y abarca todos los

elementos del riesgo operacional; sin embargo, en algunas ocasiones cabe la posibilidad de ser mal interpretado e incluir a otros eventos como Eventos de Riesgo Operacional.

En este sentido, consideramos necesario aclarar los siguientes conceptos y su alcance en el registro de la Base de pérdidas por riesgo operacional.

### **Riesgo Operacional**

Es el riesgo operacional se define como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras derivadas de fallas de las personas, procesos internos y sistemas o derivadas de las relaciones con terceros y/o eventos externos que pueden afectar a la institución. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

Las pérdidas por riesgo operacional pueden ser categorizadas en:

- Fraude interno: Pérdidas originadas por actos destinados a defraudar, usurpar la propiedad o evadir la regulación, la ley o las políticas de la empresa, en los que se encuentra implicado al menos una persona de la empresa.
- Fraude externo: Actos por parte de terceros destinados a defraudar, usurpar la propiedad o evadir la ley.
- Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo: Pérdidas derivadas de actos inconsistentes con las leyes o acuerdos laborales, salud o seguridad, o que resulte en el pago de reclamos por perjuicios al personal, o reclamos relacionados con temas de diversidad o discriminación.
- Clientes, productos y prácticas empresariales: Pérdidas derivadas del incumplimiento de las obligaciones empresariales con clientes específicos



(Incluyendo requerimientos fiduciarios y de idoneidad) o derivadas de la naturaleza o diseño de un producto.

- Daños a los activos materiales: Pérdidas o daños en los activos materiales debido a desastres naturales u otros eventos.
- Interrupción del negocio y fallas en los sistemas: Pérdidas ocasionadas por fallas en el software, hardware, problemas de telecomunicaciones y cortes en los servicios públicos.
- Ejecución, entrega y gestión de procesos: Pérdidas generadas por fallas en el procesamiento de transacciones o en la gestión de procesos, así como, de relaciones con contraparte comerciales y proveedores.

### **2.2.1 Tipos de Riesgos Operacional**

**Los riesgos No discrecionales** son aquellos resultantes de la operación del negocio, pero que no son producto de la toma de una posición de riesgo, tales como el riesgo operacional que pudiera impactar adversamente a la entidades financieras y que comprende, entre otros a los siguientes riesgos:

- a. **Riesgo Tecnológico:** Probabilidad de sufrir pérdidas financieras por datos de interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información, en la prestación de servicios financieros.
- b. **Riesgo Legal:** En tal sentido, aquellas pérdidas ocasionadas por incumplimiento de leyes, contratos o acciones que atenten contra estándares éticos u otros regulados por organismos gubernamentales, serán consideradas como

materialización del riesgo legal y serán registradas en la Base de datos de Riesgo Operacional.

- c. **Riesgo Crediticio:** Se define como la posibilidad de tener grandes pérdidas por el hecho de que un cliente no cumpla con las obligaciones de crédito a las cuales se comprometió. Por tal motivo, para fines de capital del crédito, cualquier castigo debido a la pérdida de la cobranza crediticia deberá ser reconocido como pérdida por riesgo crediticio, teniendo en cuenta que el valor de pérdida por el castigo de un préstamo será el saldo del capital. Sin embargo, aquellos castigos crediticios cuyo origen proviene de la materialización de un riesgo operativo, deberán ser considerados como Evento de Pérdida por Riesgo Operacional.
- d. **Riesgo de Mercado:** En general, se define como la exposición del valor de los diferentes instrumentos financieros de la institución a variaciones en los factores de mercado (de liquidez y de precio) que inciden en su valorización. Los eventos de pérdida por materialización de riesgos de mercado no serán considerados en la base de pérdidas por riesgo operacional; salvo en casos excepcionales cuyo origen corresponda a Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional.
- e. **Riesgo Reputacional:** Se define como la posibilidad de que las ganancias o el patrimonio de la entidad se vean afectados por una opinión pública negativa. Afecta la capacidad de la institución para establecer nuevas relaciones o continuar con aquellas ya establecidas. Específicamente, la materialización de este riesgo puede tener dos tipos de impacto: El primero, cuando el total del impacto es sólo de alcance reputacional y el segundo, cuando el daño reputacional es ocasionado por otro Evento de Riesgo Operacional que genere pérdidas económicas, solo en este último caso será registrado en la base de pérdidas por Riesgo Operacional.

Los incidentes de operación se agrupan en 3 categorías:

- **Continuidad del Negocio (CDN):** Incidentes de Operación que interrumpen o podrían interrumpir totalmente las operaciones en agencias, oficinas especiales y oficina principal.
- **Operativos (OPE):** Incidentes de Operación que interrumpen o entorpecen las funciones de los colaboradores en agencias, oficinas especiales y oficina principal.
- **Seguridad de la Información (SI):** Incidentes de Operación que afectan la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en agencias, oficinas y oficina principal.

## **2.2.2 Factores que originan el Riesgo Operacional**

### **Procesos Internos**

Las empresas deben gestionar apropiadamente los riesgos asociados a los procesos internos implementados para la realización de sus operaciones y servicios, relacionados al diseño inapropiado de los procesos o políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

## **Personal**

Las empresas deben gestionar apropiadamente los riesgos asociados al personal de la empresa, relacionados a la inadecuada capacitación, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores. Se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación.

## **Tecnologías de información**

Las empresas deben gestionar los riesgos asociados a la tecnología de información, relacionados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y la compatibilidad e integración de los mismos, problemas de calidad de información, la inadecuada inversión en tecnología, entre otros aspectos.

## **Eventos Externos**

Las empresas deben gestionar los riesgos asociados a eventos externos ajenos al control de la empresa, relacionados por ejemplo a fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político o del país.

## **Control interno**

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

### **2.2.3 Tipos de control Interno**

#### **Control Interno Administrativo**

Comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión, que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la Gerencia, de manera que fomente la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política y el logro de las metas y objetivos programados.

#### **Control Interno Contable**

Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable, ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados.

Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables.

#### **Control Interno Operacional**

Los controles operacionales comprenden la estructura de la organización, la elección de las medidas tecnológicas, la selección de los empleados, la fijación de metas y políticas y además todos los métodos y medidas coordinados adoptados dentro de un negocio

para promover la eficiencia operacional y estimular el cumplimiento de las políticas administrativas establecidas.

Se han definido también como una combinación de los objetivos, de los planes las políticas, los procedimientos, las técnicas y las normas, en adición a la medición apreciación o evaluación de los resultados.

#### **2.2.4 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA**

- a. Establecer los objetivos y metas generales y específicos.
- b. Instituir políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos.
- c. Adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar planes.
- d. Delimitación de niveles de responsabilidad y autoridad.
- e. Normas para la protección y utilización de recursos.
- f. Dirección y administración del personal.
- g. Aplicación de las recomendaciones de la evaluación de control interno.
- h. Establecer mecanismos que faciliten el control adecuado a la gestión de la Empresa.
- i. Organización de métodos confiables para evaluar la gestión.
- j. Establecer programas de inducción, capacitación y actualización a los funcionarios de la Empresa.
- k. Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

## **CLASES DE CONTROL INTERNO:**

### **Autocontrol**

Es el control que debe ejercer cada uno de los funcionarios de la empresa.

Propósito: Evaluarse a sí mismo en el cumplimiento de sus funciones, sabiendo:

- Sus actividades
- Procedimientos
- Nivel de autoridad

### **Como Actividad**

Es el control ejercido por un funcionario que tenga un nivel de autoridad alterno.

Propósito: verificar la realización de actividades de acuerdo a procedimientos establecidos. Planear, dirigir, coordinar y controlar las actividades de los subordinados.

### **Como función**

Control que ejerce la oficina de control interno.

Propósito: Asesorar y apoyar a la dirección, informando sobre el desarrollo de las políticas. Presentar propuestas de retroalimentación sobretodo en la protección de los recursos y eficiencia en las operaciones.

## **2.2.5 PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO:**

- a. Determinación individualizada de responsabilidades.
- b. Adecuada distribución y división del trabajo.
- c. Veracidad y confiabilidad de los registros contables.
- d. Constitución de finanzas y avales para el fiel cumplimiento.
- e. La función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.
- f. Uso de sistemas computarizados.
- g. Reclutamiento de personal.

## **IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO:**

Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.

La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control, dificultando.

## **Definiciones de riesgos:**

### **a) Evento de Riesgo Operacional**

Suceso o serie de sucesos originados por la misma causa; que ocurren durante un período de tiempo, afectando el curso normal de los procesos de la empresa y que son derivados de algún factor de riesgo operacional.

### **b) Factor de Riesgo Operacional**

Causa que origina el riesgo operacional, pudiendo ser: Procesos, tecnología de información, personas, relaciones con terceros y/o eventos externos (ver Listado de categoría de origen).

### **c) Riesgo Operacional (RO)**

Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras debido a deficiencias o fallas ocasionadas por algún factor de riesgo operacional. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.

### **d) Incidentes de Operación**

Son eventos internos o externos, que pueden o no afectar las operaciones de la empresa durante un periodo de tiempo y no tiene un impacto económico cuantificable.



**e) Incidentes de Interrupción Significativa**

Son hechos que impactan significativamente sobre la situación financiera de la Financiera, o sobre el logro de sus objetivos; como la suspensión de la atención al público (mayor al RTO definido) o activación del Plan de Gestión de Crisis (Ver Lista de Incidentes de Interrupción Significativa).

**f) Informe de Incidentes de Interrupción Significativa**

Informe generado por la ocurrencia de incidentes de interrupción significativa que contiene la razón de la falla, la duración, los procesos y servicios afectados, las acciones y controles ejecutados.

**g) Evento de Pérdida por Riesgo Operacional**

Se define como evento de pérdida por riesgo operacional todo impacto económico negativo en el estado de resultados, cuyo origen se deriva de un evento de riesgo operacional.

**h) Pérdidas por Riesgo Operacional**

Son pérdidas económicas para la empresa que están relacionados con algún factor de riesgo operacional (personas, procesos, sistemas o eventos externos). Ejemplo: Pago de multas impuestas por organismos reguladores, robo de activos, penalizaciones de proveedores.

**i) Posible Pérdida**

Son eventos originados por factores de riesgo operacional, que podrían generar pérdidas económicas futuras para la empresa.

Ejemplo: Procesos legales o procesos administrativos.

## **j) Categoría de Impacto**

- **Pérdidas o daños en activos materiales:** Reducción en el valor de los activos, debido a accidentes, actitudes negligentes, incendios, sismo o algún otro evento externo que genere daños a los activos físicos.
- **Sanciones y multas por incumplimiento regulatorio:** Sanciones tributarias, multas, u otro costo directo de algún tipo de penalidad, tales como revocaciones de licencias de operación.
- **Litigios:** Juicios, sentencias y otros costos legales.
- **Castigos:** Pérdidas directas en el valor de los activos debido a robos, fraudes, actividades no autorizadas, fallas en el manejo de colaterales (seguros o garantías) u otras pérdidas de mercado o crédito cuyo origen fue un evento de riesgo operativo.
- **Indemnizaciones a clientes:** Pagos a clientes del principal, intereses o alguna otra comisión a manera de restitución y/o el costo de alguna otra forma de compensación pagada a los clientes.
- **Reclamaciones por pagos errados:** Pérdidas ocasionadas por duplicidad de pagos u operaciones erradas que no se logran recuperar luego de agotar las gestiones internas.

## **k) Umbral de pérdida**

Monto mínimo de pérdida para ser considerado en la Base de Datos.

## **l) Línea de Negocio**

Es la clasificación oficial de las actividades de una entidad financiera. (Ver Líneas de Negocio).

### **m) Tipo de Evento de pérdida**

Es la clasificación oficial para agrupar las pérdidas por riesgo operacional. (Ver Lista de tipos de evento de pérdida por riesgo operacional y Listado de Categoría de Eventos).

## **2.2.6 FASES Y METODOLOGIA DEL RIESGO OPERACIONAL**

La gestión de incidentes de operación y eventos de pérdida obedece a una metodología concatenada por una secuencia de pasos. Estos pasos guardan una interrelación entre sí para su retroalimentación y mejora.

A continuación se hará una descripción de cada una de las etapas

### **1. IDENTIFICACION**

Este primer paso es fundamental para la captura del evento de riesgo operacional, porque de éste depende la calidad del registro de las bases de datos de incidente de operación y eventos de pérdida.

Ante la ocurrencia de un evento de riesgo operacional, el personal responsable de su registro y/o comunicación, deberá preguntarse si se trata de un incidente de operación o evento de pérdida (Ver Listado de eventos de pérdida por área, y Listado de incidentes de operación por área (Agencias y Oficinas y Oficina Principal), teniendo en cuenta que, si no existe una afectación contable ocasionada por dicho evento, nos estaremos refiriendo a un incidente de operación y caso contrario, a un evento de pérdida.

## CLASIFICACIÓN

**Incidentes de Operación:** Los incidentes de operación, se clasifican de la siguiente manera:

- a) **Fluido eléctrico:** Eventos de interrupción operativa originadas por el corte de fluido eléctrico en la zona.
- b) **Infraestructura:** Eventos de interrupción operativa originadas por fallas con el aire acondicionado (CPD y oficinas), estabilizador, grupo electrógeno, UPS, instalaciones eléctricas internas e inundaciones.
- c) **Hardware:** Eventos de interrupción operativa originadas por desperfectos en el hardware, tales como: Fallas en los servidores, disco duro, etc.
- d) **Software:** Eventos de interrupción operativa originadas por fallas en el software, tales como: Fallas en el sistema operativo, conflicto de IP, poca capacidad, etc.
- e) **Telecomunicaciones:** Eventos de interrupción operativa originadas por fallas en los sistemas de telecomunicaciones.
- f) **Operaciones:** Eventos de interrupción operativa originadas por códigos errados, incidentes que ocasionen que el cliente presente un reclamo, incidentes que ocasionan un extorno. Anomalías con el límite de caja interna, caja fuerte, caja buzón, remesas, etc., uso indebido de los recibos de cobranzas especiales.
- g) **Desastres naturales:** Eventos de interrupción operativa originadas por desastres naturales tales como: Terremoto, huayco, tsunami, etc.
- h) **Conmoción civil:** Eventos de interrupción operativa originadas por disturbios sociales tales como: Terrorismo, Huelga, Paros, Vandalismo, etc.
- i) **Incendio:** Eventos de interrupción operativa originadas por negligencias humanas o accidentes que originan fuego en el interior de las instalaciones.
- j) **Pandemia:** Propagación de enfermedades afectando a los colaboradores.

k) **Siniestro:** Eventos de interrupción operativa originadas por fallecimientos, accidentes, etc.

l) **Seguridad TI:** Eventos de interrupción operativa que atentan con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

**Incidentes de Interrupción Significativa:**

Son aquellos incidentes de operación clasificados de la siguiente manera:

a) Falla del computador principal o de su sistema operativo.

b) Falla de la red de comunicaciones.

c) Inhabilitación o imposibilidad de acceso a la oficina principal u oficinas administrativas de la empresa.

d) Interrupción de operaciones en toda la red de agencias o en una parte significativa de la red.

e) Fallas de los proveedores críticos afectando en su totalidad un proceso crítico de la Financiera.

f) Huelgas o paralizaciones del personal.

**Eventos de Pérdida:**

Los eventos de pérdida deberán ser clasificados de acuerdo a los tipos de eventos de pérdida por riesgo operacional:

a) **Fraude interno:** Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra implicado, al menos, un miembro de la empresa, y que tiene como fin obtener un beneficio ilícito.

b) **Fraude externo:** Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir la legislación, por parte de un

tercero, con el fin de obtener un beneficio ilícito.

**c) Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo:** Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamos por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad o discriminación.

**d) Clientes, productos y prácticas empresariales:** Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación empresarial frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.

**e) Daños a activos materiales:** Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.

**f) Interrupción del negocio y fallos en los sistemas:** Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallos en los sistemas.

**g) Ejecución, entrega y gestión de procesos:** Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como, de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

## **VALIDACIÓN**

En este paso, el responsable de Riesgo Operacional podrá realizar la verificación y validación de los incidentes de operación y eventos de pérdida informados por las áreas y agencias.

Si la descripción del incidente operacional reportado no es suficiente para poder entenderlo, tendrá que comunicarse con las Áreas involucradas.

En cuanto a los eventos de pérdida, confronta con los sustentos físicos y/o electrónicos en los cuales se especifica las causas del evento y de ser necesario, se entrevistará con el

personal de las áreas donde éste se originó, con la finalidad de certificar la correcta asignación de las cuentas contables

Si el responsable de Riesgo Operacional detecta alguna inconsistencia u omisión en la clasificación de eventos de pérdida, podrá solicitar a las áreas y agencias mayor información para realizar la regularización respectiva.

## **REGISTRO EN BASE DE DATOS**

Luego que el responsable de Riesgo Operacional haya realizado la validación del incidente de operación, y/o evento de pérdida, procederá a registrarlo en la Base de Datos correspondiente. En caso se requiera mayor detalle, coordinará con las áreas y agencias involucradas.

Asimismo, todas las pérdidas económicas (Ejemplo: robo de activos, daños en la infraestructura, etc.), deben asociarse a un determinado proceso/ procedimiento dentro de la Base de Eventos de Pérdida.

## **MONITOREO Y CONTROL**

El monitoreo y control es la fase donde el responsable de Riesgo Operacional generará alertas con la información registrada, para describir tendencias de los incidentes de operación y eventos de pérdida por los diferentes atributos que contiene la estructura de sus respectivas bases de datos. Con esta información se identificarán las vulnerabilidades de la Organización y se podrá realizar una gestión preventiva del riesgo operacional.

Asimismo, se solicitará a las jefaturas de la Oficina Principal la elaboración de informes y/o actas para aquellos incidentes de operación y eventos de pérdida.

Solo para aquellos casos en los que el gasto o la afectación contable, que superen el

umbral, sea consecuencia directa de un evento de pérdida para el cual ya se generó un informe, no será necesario elaborar uno nuevo.

También se deberá tener en cuenta que en caso un evento de pérdida supere el umbral y tenga planes de acción en proceso, no se solicitarán nuevos planes acción hasta que hayan transcurrido tres meses luego de ser implementados y vuelvan a superar el umbral definido.

## **INFORME Y PLANES DE ACCIÓN**

### **Incidentes de Operación**

Las Gerencias o Jefaturas deberán comunicar, como está definido en el plan de Gestión de Crisis, las operaciones realizadas en contingencia ante la ocurrencia de un incidente de operación que afecta la continuidad del negocio según la matriz mostrada en el Plan de Gestión de Crisis.

### **Incidente de Interrupción Significativa**

El responsable de Continuidad del Negocio revisará y validará el Informe, de ser necesario solicitará completar información adicional a las áreas responsables. El límite establecido para la revisión es de 2 días hábiles después de enviado el Informe.

### **Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional**

Se informará los resultados del monitoreo a las partes interesadas en los Comités de Administración de Riesgos y Comités Tácticos, de acuerdo a la periodicidad de los mismos.

En este informe, los Gerentes y Jefes de Área analizarán el evento con la finalidad de conocer el detalle de lo ocurrido y luego establecerán los planes de acción, para asegurar



la corrección y mitigación del riesgo. Un Plan de Acción debe considerar lo indicado en la Metodología de Evaluación del Riesgo Operacional y de Seguridad de la Información: Este informe deberá ser remitido vía correo electrónico al Analista de Riesgo Operacional para su revisión y análisis; quien tendrá la potestad de incorporar o modificar acciones que a su criterio y evaluación complementen a los presentados, pudiendo a su vez solicitar mayor información del evento a los Jefes de Área. Los cambios realizados por el Analista de Riesgo Operacional serán presentados al Gerente y Jefe de Área para su aceptación.

Para todos los casos, el Analista de Riesgo Operacional enviará una copia del Informe del Evento de Pérdida Operacional a la Unidad de Auditoría.

## **COMUNICACIÓN**

Se informará los resultados del monitoreo a las partes interesadas en los Comités de Administración de Riesgos y Comités Tácticos, de acuerdo a la periodicidad de los mismos.

Asimismo, el responsable de Riesgo Operacional y de Continuidad del Negocio enviará a la Unidad de Auditoría Interna una copia de los informes de incidentes de interrupción significativa y eventos de pérdida generados, para el cumplimiento de sus acciones de control

### **2.3 Caso en estudio:**

**RAZON SOCIAL** : MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA SA.  
AGENCIA LOS ÓRGANOS -TALARA, 2017.

**RUC** : 20382036655

**ACTIVIDAD ECONOMICA:** Intermediación financiera, banca y Finanzas.

#### **Reseña Histórica :**

En el año 2014, dos de las instituciones financieras líderes en Microfinanzas se unieron constituyéndose así en la más grande de Latinoamérica y el quinto banco en el Perú. Ahora nos encontramos trabajando hacia un solo objetivo: la inclusión financiera. Conoce las historias que recorrieron ambas empresas para llegar a la Unión de Dos Grandes.

En 1998, se fundó la Edpyme Edyficar con la participación de CARE Perú como accionista mayoritario, una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro.

Edyficar inicia operaciones en Lima, Arequipa y La Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE Perú dirigido a segmentos de pobladores de menores recursos. En el año 2005, Edyficar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007, consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en el Mercado de Capitales. En el 2009, Edyficar pasó a ser parte del Grupo CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

Mibanco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia de Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2006, el BID reconoce a Mibanco con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas y en el 2008 gana el Effie de Plata por la campaña "Créditos Aprobados". Además de estos reconocimientos, Mibanco ganó una calificación Global de Desempeño Social otorgado por Planet Rating 4+ y en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's.

A principios del 2014, Mibanco fue adquirido por Edyficar y es en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entre Financiera Edyficar y Mibanco para brindar lo bueno de estar juntos.

**Misión:**

Transformar las vidas de nuestros clientes y colaboradores a través de la inclusión financiera, impulsando así el crecimiento del Perú.

**Visión:**

Ser el socio reconocido de los clientes de la micro y pequeña empresa, el principal promotor de la inclusión financiera del país y un referente a nivel mundial, convocando a un equipo de colaboradores talentosos y con sentido de trascendencia.

**Principios Culturales:**

- Integridad en todas nuestras acciones.

Ellos son el reflejo de nuestra honestidad y se sostienen en una conducta ética y transparente dentro y fuera de la empresa, con clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, reguladores y en sentido amplio, con toda la sociedad a la que pertenecemos.

- Logramos resultados trabajando en equipo, con calidad y eficiencia.

Generamos un ambiente de confianza, donde los equipos colaboran entre sí, con una comunicación abierta y horizontal y de esta manera, se comprometen en lograr los resultados que nos proponemos como organización, gestionando con calidad y eficiencia.

- Gestionamos los riesgos con responsabilidad.

Somos responsables de los riesgos que asumimos e implementamos acciones para controlarlos, para honrar la confianza que han depositado en nosotros los clientes y accionistas, y para contribuir a la estabilidad del sistema financiero.

- Apasionados por servir responsablemente al cliente.

Todos nuestros esfuerzos están orientados a servir con calidad las expectativas del cliente, construyendo relaciones sostenibles, cercanas y de confianza que aseguren su desarrollo.

- “Comprometidos con el desarrollo de nuestra gente”

Promovemos el desarrollo de nuestros colaboradores a través de líderes cercanos, comprometidos y transparentes, que lideran con el ejemplo y generan espacios de aprendizaje y de igualdad de oportunidades.

- Somos pioneros y promovemos el cambio.

Nuestro compromiso con la inclusión financiera nos impulsa a estar siempre un paso adelante, promoviendo el cambio con actitud positiva, flexible y ágil.

### **Objetivos:**

- a) Ser líderes de la bancarización.
- b) Ser la institución microfinanciera privada más grande de América Latina.

Fuente: Página Mibanco

### **Grupo Económico**

Anteriormente Mibanco formaba parte del Grupo ACP (antes Acción Comunitaria del Perú), pero a partir de los cambios mencionados, ahora se integra al grupo Credicorp Ltd. El primero es una asociación civil sin fines de lucro con más de 45 años operando en el sector de la pequeña y micro empresa, con presencia en 10 países de Latinoamérica mediante la participación en empresas de diversos rubros como microfinanzas, servicios corporativos, microseguros, formación y capacitación, comunicación, vivienda e infraestructura y consumo.

Por su parte, Credicorp Ltd. es uno de los más importantes holdings financieros del Perú, constituido en 1995, con presencia en 4 países de Latinoamérica y tiene como objetivo invertir en empresas y valores de todo tipo, sus negocios los realiza exclusivamente a través de sus subsidiarias. Posee participaciones mayoritarias en

empresas líderes en el sector de banca (Banco de Crédito), seguros (El Pacífico Peruano Suiza), fondos de pensiones (Prima AFP), entre otros (Credicorp Capital, Atlantic Security Holding, entre otras).

Su experiencia en el mercado objetivo de Mibanco se remonta a su participación en la Empresa Financiera Edyficar, a través de su subsidiaria Banco de Crédito del Perú. En relación a calificaciones internacionales, se encuentra que la nueva estructura accionarial le brinda mayor respaldo patrimonial, esto debido a que Grupo ACP ostenta la calificación de B otorgada por Fitch Ratings (septiembre 2013), mientras que Banco de Crédito del Perú (principal accionista de Edyficar y principal subsidiaria de Credicorp) posee una calificación de A-.

### **Accionariado, Directorio y Estructura Administrativa**

El principal accionista de Mibanco es Edyficar (81.93%), empresa constituida en 1997 como una Edpyme, y que en el año 2008 fue autorizada para funcionar como Empresa Financiera. Desde setiembre 2009 es subsidiaria del Banco de Crédito del Perú (BCP, subsidiaria del Grupo Crédito S.A.), luego de la suscripción de un contrato compra-venta de acciones con Care Perú (ONG, ex accionista principal de la institución).

El mercado objetivo de Edyficar es el sector microfinanciero, es decir, brinda servicios financieros a personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades de micro y pequeña empresa, especialmente en segmentos de la población con menores recursos económicos y con énfasis en la participación de mujeres.

Actualmente, es líder en el sub-sector de Empresas Financieras; a junio 2014 alcanzó colocaciones por S/. 2,995.64MM (28.89% participación del total del sub-sector), sus depósitos fueron de S/. 1,751.67MM (29.44%), y mantiene el más alto nivel de patrimonio con S/. 889.85MM. Entre los otros accionistas de Mibanco, que mantienen una participación mayor al 3.49% se encuentran:

i) ACCION Investments In Microfinance SPC, organismo que se dedica a reducir la pobreza mundial a través de inversiones en instituciones microfinancieras que cumplan con un estricto criterio de eficiencia con relación a sus operaciones, administración y fortaleza financiera; ii) Grupo Crédito, empresa subsidiaria de Credicorp (100%) que tiene como objetivo social dedicarse a todo tipo de actividades comerciales, inversiones en valores, compra-venta de acciones y títulos valores, y negocios en general.

Entre sus principales empresas se encuentran el BCP (84.91%), Prima AFP (100%),

BCP Inversiones (100%), entre otras; iii) Grupo La 5 [www.ratingsper.com](http://www.ratingsper.com) Positiva, dedicada al sector de seguros en el Perú tanto para personas naturales como para personas jurídicas, está conformado por las empresas La Positiva Seguros y Reaseguros, La Positiva Vida Seguros y Reaseguros y La Positiva Sanitas EPS.

## **OPERACIONES**

### **Operaciones Mibanco**

Es una de las entidades bancarias con mayor relevancia en la prestación de servicios financieros a micro y pequeños empresarios peruanos (MYPE). Para llevar a cabo sus operaciones, el Banco cuenta con un personal conformado por 3847 colaboradores. Además, sus oficinas a lo largo del país ascienden a 116; posee una red de 87 cajeros automáticos propios y 2450 cajeros corresponsales.

## **TIPOS DE CLIENTES**

### **Persona Natural**

Puede ser dependiente laboralmente o independiente que realiza actividades económicas que le genere ingresos de manera lícita.

**Dependientes**, disponen de un flujo de ingresos periódicos, que tienen su origen en un sueldo fijo o ingresos variables, por la prestación de algún servicio.

**Independientes**, conformado por personas naturales o personas jurídicas que se dedican a actividades empresariales y generan ingresos económicos, mediante sus microempresas o pequeñas empresas siendo éstas su principal fuente de ingreso.

**Alojado**, Se define como cliente Alojado a quien reside en la vivienda de un familiar tal como: padres, hijos, abuelos, hermanos, suegros (en caso de casados-convivientes) y yerno/Nuera (en caso de casados-convivientes).

Cuando no se cumpla con esta definición se registra de igual manera como Alojado, sin embargo para el requerimiento de garantías será tratado como inquilino.

### **Persona Jurídica**

Aquellas empresas que desarrollen una actividad económica que genere ingresos de manera lícita, constituidas bajo una razón social o algún tipo de constitución

## **Segmentación de cliente según nivel de riesgo**

Esta clasificación del cliente por nivel de riesgo, según la valoración de la segmentación de MIBANCO basada en el comportamiento de determinadas variables, proporciona información de apoyo al Ejecutivo / Asesor de Negocios para complementar la evaluación del cliente.

- a. Riesgo Muy Bajo (RMB)
- b. Riesgo Bajo (RB)
- c. Riesgo Moderado (RM)
- d. Sin Score (N)
- e. Riesgo Alto (RA)
- f. Riesgo Muy Alto (RMA)

## **TIPOS DE CRÉDITOS**

### **Créditos Individuales**

Son aquellos créditos que se otorgan de manera individual.

### **Créditos Grupales (Grupo Solidario)**

Aquellos créditos dirigidos a la población de bajos recursos económicos, con pequeños negocios generalmente orientados al comercio o servicios, que acceden de manera grupal al crédito porque no cuentan con garantías personales que respalden la operación. Para ver las condiciones del otorgamiento de este tipo de Crédito ver el Procedimiento de Grupos Solidarios.

## **TIPOS DE PRODUCTOS**

### **Capital de Trabajo**

Son créditos destinados a la compra de materia prima, insumos, mercadería, mano de obra o servicios con el fin de mantener o incrementar la actividad y operatividad del negocio.

### **Activo Fijo**

Son créditos destinados a la adquisición, remodelamiento, mantenimiento y/o repotenciación de bienes muebles (maquinaria, equipo, mobiliario, vehículo) y otros bienes con vida útil mayor a un (01) año, así como, bienes inmuebles destinados a ser usados por la microempresa.

**Vivienda (Micasa):**

Créditos destinados al mejoramiento de la vivienda existente, para compra de terrenos, construcción sobre terreno propio o para procesos de saneamiento legal.

Se considerará mejora de vivienda incluso a aquellos clientes que no son propietarios legalmente pero pueden demostrar su propiedad.

**Préstamo Personal:**

Créditos destinados a la compra de bienes, servicios y gastos no relacionados con la actividad empresarial, destinados a la mejora de la calidad de vida del cliente.

**Hipotecario para vivienda**

Son créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas. Se considera el financiamiento de terreno con fines de vivienda propia. Se categoriza como crédito Hipotecario (HIP), cuando el inmueble a financiar sea el mismo que quede en garantía.

**Línea de Crédito:**

Son créditos por un monto determinado sobre el cual el cliente puede efectuar retiros o disposiciones de efectivo a cuenta de la línea otorgada, previa cancelación del préstamo activo relacionado a la disposición anterior o como paralelo.

La Línea de Crédito tiene modalidad “por parciales”.

**Proyectos Comerciales:**

Son créditos que se otorgan a un grupo de clientes o asociación de micro y pequeños empresarios con el objetivo de adquirir terrenos, construir locales comerciales o construir una galería comercial para los propios clientes, grupo o asociación.

Estos créditos podrán obtener tasas especiales teniendo en cuenta la competencia existente, así como, condiciones y requisitos diferenciados para la atención de este tipo de obras.

**Traslado de Deuda:**

Son créditos destinados, al menos en parte, a cancelar la deuda de un cliente en otra entidad financiera.

**Agropecuario:**

Son créditos destinados a financiar actividades agrícolas y ganaderas, de acuerdo a los productos y condiciones de la entidad.



**Grupo Solidario:**

Aquellos créditos dirigidos a la población de bajos recursos económicos, con pequeños negocios generalmente orientados al comercio o servicios, que acceden de manera grupal al crédito porque no cuentan con garantías personales que respalden la operación.

**MODALIDADES DE CRÉDITO****Crédito Nuevo**

Aquel que se otorga al cliente por primera vez en MIBANCO, en cualquiera de los productos del activo que ofrecemos.

**Crédito Recurrente**

Aquel que se otorga a un cliente de MIBANCO. Son de dos tipos:

- Recurrente sin Saldo

Cuando el monto recibido por el cliente solo incluye una nueva disponibilidad de efectivo. Son créditos otorgados a clientes que retornan o se encuentran en deserción.

- Recurrente con Saldo

Cuando el monto recibido por el cliente incluye el saldo del crédito vigente y una nueva disponibilidad de efectivo. Son créditos ampliados.

**Crédito Paralelo**

Es el financiamiento adicional que se otorga a un cliente con préstamo activo en MIBANCO.

El crédito paralelo y el crédito que aún continúa activo deben estar a cargo de un solo Asesor / Ejecutivo de Negocios.

**Crédito Refinanciado**

- Son los créditos que han presentado variaciones de plazo, tasa y/o monto respecto a las condiciones pactadas en el crédito original, las cuales obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- Se pueden refinanciar créditos vigentes o vencidos.
- Los motivos de refinanciamiento se producen por la disminución de capacidad de pago del cliente debido a:
  - a. Eventos externos.
    - Salud.

- Siniestro del Negocio.
- Desastres Naturales.
- Crisis Económica.

b. Mala gestión del negocio.

- Previa evaluación, las facilidades incluyen la posibilidad de disminución de la tasa de interés y/o la aceptación del pago parcial de intereses y cargos e incluso la condonación de éstos.
- Las nuevas condiciones que se acuerden entre el cliente y MIBANCO para el crédito refinanciado, sustituirán la obligación de todos los créditos originales que mantiene el cliente con la Financiera. Estas condiciones deben ser pactadas en un nuevo contrato de crédito.
- Los requisitos para su aplicación, así como las consideraciones para realizar refinanciamientos, están indicados en el Catálogo de Productos Activos.

### **Crédito Reprogramado**

Puede aplicar a un crédito vigente, con buen comportamiento de pago cuyo titular sufre variaciones en su flujo de caja, temporales por razones coyunturales. De acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

El crédito a reprogramar puede sufrir variaciones de plazo, tasa y /o monto respecto a las condiciones del préstamo original.

Los requisitos para su aplicación, así como las consideraciones para realizar reprogramados, están indicados en el Catálogo de Productos Activos.

### **EVALUACIÓN DE CRÉDITO**

Nuestra tecnología crediticia busca gestionar el riesgo de financiar negocios que se caracterizan por: una débil gestión empresarial, falta de información contable, alto nivel de informalidad, falta de registros y documentación que sustente las compras y ventas principalmente.

En consecuencia, en el proceso de evaluación de créditos considera los siguientes temas:

#### **a. Relacionadas con la Tecnología Crediticia (Riesgo Individual y diversificable)**

- Análisis del entorno familiar del cliente.
- Análisis de la voluntad de pago y capacidad de pago, con un análisis “in situ”.
- Análisis de la Gestión empresarial.

- Plan de inversión del crédito.
- Riesgos inherentes a la actividad (estacionalidad, niveles de informalidad).
- Seguimiento oportuno de la cartera en mora.

#### **b. Relacionadas con el Riesgo Sistémico (Competencia)**

- Deterioro de la relación con el cliente.
- Monitoreo del sobreendeudamiento.
- Comportamiento del entorno geográfico o sectorial.
- Comportamiento del mercado y su vinculación con variaciones en el tipo de cambio que generen exposición riesgo cambiario y crediticio.

#### **c. Relación del Riesgo de Crédito y Riesgo Operativo**

Es una relación estrechamente vinculada al microcrédito, a través de:

- Registro de clientes (se requiere conocer su posición actual en el sistema financiero).
- Registro de información cuantitativa del cliente (en la medida que los clientes no necesariamente cuentan con registros de información comercial, financiera o económica).
- Valorización de garantías reales.
- Prevención del Fraude de Crédito (en el proceso de otorgamiento y en el de recuperación).
- Seguridad de la información.

Si bien la metodología de evaluación está diseñada para recopilar información que apoye la decisión de aprobar un crédito reduciendo el riesgo crediticio-operativo, sin poner en riesgo la posición competitiva de la empresa en relación con el mercado de Microfinanzas, ni la propuesta de valor de la empresa. En ese sentido, el marco de la evaluación de un crédito tendrá en cuenta:

- Facilidad de acceso al crédito (simplicidad).
- Procedimientos sencillos en el servicio de crédito (rapidez).
- Relación con el cliente.
- Promover el conocimiento del cliente, considerando sus necesidades presentes y futuras.

## **Metodología de Evaluación de Créditos**

La metodología de evaluación crediticia considera el siguiente proceso para todos los tipos de crédito que otorgamos:

### **a. Análisis del Riesgo de Sobreendeudamiento**

MIBANCO identificará a los clientes con riesgo de sobreendeudamiento durante la evaluación del crédito. Se hace uso de:

- Central de Riesgos Interna, con la finalidad de mitigar el riesgo crediticio desde el proceso de registro de la solicitud del cliente.
- Base de alerta MIBANCO, que mantiene información actualizada de antecedentes de riesgo que no son reportados por Centrales de Riesgo, como: base de clientes obtenidos de la Cámara de Comercio, centrales de riesgos locales, ONG's locales etc., registro de todos los préstamos rechazados en MIBANCO y, registro de personas naturales y jurídicas a las cuales se les haya identificado como posibles clientes de alto riesgo para MIBANCO (intentos de estafa, suplantación de identidad, etc.).

La fragmentación del mercado de Microfinanzas en el Perú, que tiene en su haber mercados maduros de alta competencia y mercados de competencia limitada, determina el nivel de riesgo por endeudamiento, lo que ha implicado determinar la política respecto al número máximo de acreedores y reportantes de un cliente.

### **b. Análisis de la Voluntad y Capacidad de Pago**

Todos los tipos de crédito, incluirán dos tipos de Evaluación, las que serán tomadas en cuenta para la aprobación del crédito: la evaluación cualitativa y la evaluación cuantitativa.

#### **- Evaluación Cualitativa**

Orientada a complementar la voluntad de pago identificada en el análisis previo del riesgo por endeudamiento.

El levantamiento de la información del negocio, es determinante como primer filtro de riesgo crediticio y operativo, pues se recopilará información verbal y escrita necesaria para la evaluación cuantitativa. En este proceso el cruce de información es muy importante, pues debe comprobarse la veracidad de los datos recogidos (el Asesor / Ejecutivo de Negocios obra como verificador y fedatario) para minimizar el riesgo crediticio de endeudamiento (del sistema financiero o sistema informal de créditos), de

liquidez, de cobertura de la deuda e información que permita determinar el nivel de gestión del negocio y el perfil de riesgo del cliente.

Asimismo, el Asesor de Negocios será el responsable de efectuar la verificación domiciliaria pre desembolso, en los siguientes casos:

- Cliente Nuevo
- Cliente que ha cambiado de domicilio
- Cambio de Asesor(renovación del crédito)
- Cliente recurrente con más de 24 meses de efectuada la verificación domiciliaria anterior.

#### **- Evaluación Cuantitativa**

Es la que permite determinar la capacidad de pago del solicitante. Se concentra en la elaboración de estados financieros e información financiera complementaria que permita decidir sobre la razonabilidad de la inversión del cliente a través del crédito solicitado.

#### **c. Tipos de Evaluación Crediticia**

La evaluación será diferenciada, considerando que la estructura de cartera de la empresa pone mayor énfasis en el crecimiento de créditos pequeños (mayor volumen de operaciones), lo que implicará adecuar la tecnología con la finalidad de reducir costos y, generar condiciones para optimizar los atributos de rapidez y simplicidad de la Propuesta de Valor de la empresa.

En ese sentido, la Metodología de Evaluación de Créditos considera la evaluación por monto de financiamiento y por tipo de crédito, el cual está en función del endeudamiento del cliente.

### **III. Hipótesis**

La presente investigación no formuló hipótesis, basándose en Martínez (2006) en su artículo *“El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica”* donde mencionó que se debe distinguir entre investigaciones cuyo objeto es generar teorías y las que se llevan a cabo para contrastar una teoría existente. El estudio de casos es *“inapropiado para el contraste de hipótesis”* ofrece sus mejores resultados en la generación de teorías.

Debido a que el diseño de investigación es descriptivo, la presente investigación, no formuló hipótesis. Basado en Merriam (1988) quien precisó que el papel de las hipótesis o soluciones provisionales en investigaciones descriptivas es prácticamente nulo, puesto que el objetivo no es dar una solución sino presentar una narración detallada de las características y funcionamiento del fenómeno investigado, dejando para posteriores estudios la generación de hipótesis para contrastar la teoría.

## **IV. Metodología**

### **4.1 El tipo de investigación**

#### **4.1 Diseño de la investigación.**

Es no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, detallando la unidad de observación teniendo en cuenta las características y comportamiento de dicha unidad en estudio.

### **4.2 Población y muestra.**

#### **4.2.1 Población**

Por corresponder a un estudio de caso, la investigación no aplica población.

#### **4.2.2 Muestra**

La muestra corresponde al caso MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017.

### **4.3 Definición y operacionalización de variables**

La investigación no aplica Operacionalización de variables.

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

#### **4.4.1 Técnicas**

La presente investigación aplicará la Técnica de la Observación: a

través de la recogida de datos sobre comportamiento no verbal, determinando el objeto que se va a observar cuidadosa y críticamente, para registrar los datos observados.

La entrevista es la técnica más empleada en las distintas áreas del conocimiento, es una técnica de investigación estructurada que obedece a un objetivo, en la que el entrevistado da su opinión sobre un asunto y, el entrevistador, recoge e interpreta esa visión particular.

#### **4.4.2 Instrumentos**

La presente investigación hará uso de un cuestionario para la recolección de información. El Cuestionario es el instrumento más utilizado para la recolección de datos en una investigación, está compuesto por un conjunto de preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar la información teniendo en cuenta los objetivos de la investigación. Todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: Confiabilidad, validez y objetividad. (Tamayo & Siesquén, s.f.)

#### **4.5 Plan de análisis.**

La presente investigación está basada en la consecución de los objetivos.

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se realizará una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes nacionales, regionales /locales).

**Para conseguir el objetivo específico 2:** Se aplicará un cuestionario a la empresa del caso en estudio, donde cada respuesta del entrevistado, pretende alcanzar información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de investigación.

**Para conseguir el objetivo específico 3:** Se realizará un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

#### 4.6 Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS		VARIABLE	METODOLOGIA
		GENERAL	ESPECÍFICOS		
<p><b>LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LOS RIESGOS OPERATIVOS DEL ÁREA COMERCIAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL PERÚ.</b></p> <p><b>CASO: MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. AGENCIA LOS ÓRGANOS – TALARA, 2017.</b></p>	<p>¿Cuáles son los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – banco de la microempresa S.A. agencia los órganos – Talara, 2017?</p>	<p>Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – banco de la microempresa S.A. agencia los órganos – Talara, 2017.</p>	<p>Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú.</p> <p>Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de MiBanco – banco de la microempresa S.A. agencia los órganos – Talara, 2017.</p> <p>Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – banco de la microempresa S.A. agencia los órganos – Talara, 2017.</p>	<p><b>LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO</b></p>	<p>-Tipo : Cualitativo - Nivel: Descriptivo - Diseño: No experimental, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>- Técnica: Encuesta entrevista - Instrumento. Cuestionario.</p>



#### 4.7 Principios éticos

*“Los principios éticos son los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una comunidad científica o profesional han de considerar en sus deliberaciones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en su quehacer profesional”.* (Amaya, Berrío-Acosta & Herrera, 2007)

En aras de hacer un estudio práctico, Uladech Católica (2016) ha limitado esta guía a cinco principios éticos:

**Protección a las personas.-** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

**Integridad científica.**- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Objetivo específico 1

**Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú.**

**CUADRO 1**

<b>AUTORES</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Bernal (2014)</b>	<p><i>“Factores que determinan el Riesgo Operacional de la Edpyme Alternativa y su Incidencia en la Rentabilidad en la Ciudad de Chiclayo, periodo 2013”</i>, concluye que: Los factores de riesgo suscitados son: Deficiencias en la contratación y gestión de cobertura de vacantes, deficiencias falta de capacitación o conocimiento, deficiencias o falta de verificación para el otorgamiento de crédito, incumplimiento a la normatividad crediticia, falsificación de documentos, segregación funcional, deficiencias en remodelación de muebles e inmuebles maquinaria y equipo, deficiencias en el plan operativo o plan estratégico.</p> <p>Todos estos eventos trajeron como consecuencia, el deterioro de la cartera crediticia ocasionando pérdidas, lo que originó la no renovación y/o acceso al financiamiento restringiéndose la liquidez y el nivel de colocaciones y cartera.</p>
<b>Avalos (2012)</b>	<p><i>“Análisis, Diseño e Implementación del Sistema de Riesgo Operacional para Entidades Financieras – SIRO”</i>, concluye que: La utilización del sistema de riesgo operacional en las entidades financieras integra las distintas áreas de negocio y procesos de gestión de la organización ayudando y automatizando a la gestión del riesgo operacional por parte del área de Gestión del Riesgo.</p>

	<p>El Sistema de Riesgo Operacional (SIRO), permite integrar la gestión del Riesgo Operacional en las diferentes áreas de su institución, impulsando el establecimiento de una cultura adecuada y reduce el esfuerzo para lograr una adecuada gestión del riesgo operacional. El personal de la Unidad de Riesgos, específicamente el analista de Riesgo Operacional debe interactuar más con el personal de las agencias, de modo que se proyecte el conocimiento sobre la gestión que realiza con este riesgo.</p>
<p><b>Bernal (2014)</b></p>	<p><i>“Factores que determinan el Riesgo Operacional de la Edpyme Alternativa y su Incidencia en la Rentabilidad en la Ciudad de Chiclayo, periodo 2013”</i>, concluye que: los orígenes de los resultados de gestión obtenidos se debieron a un crecimiento agresivo en las colocaciones en los ejercicios anteriores y expansión geográfica, los cuales no fueron acompañados con un adecuado sistema de control interno, y supervisión crediticia</p>
<p><b>Fuentes(2010)</b></p>	<p><i>“Gestión Integral de Riesgos Operativos en el Proceso de Créditos Microfinancieros”</i>, Se determinaron los factores originarios de riesgo operativo (personal, procesos internos, tecnológicos y factores externos) que son críticos en las zonas de investigación. Luego de entrevistar a los analistas de riesgos de las agencias de la zona crítica, se midió, evaluó y valoro el riesgo operativo absoluto en 9.34%, es decir, el riesgo sin considerar controles; por su parte, el riesgo con controles, es decir, considerando la eficiencia en los controles, fue de 0.95%, mientras el riesgo residual quedo en 8.40%.</p> <p>En la zona crítica se identificó que los eventos de riesgo operativo, de categoría externa, tienen sus</p>

	<p>principales factores originarios en el aspecto de personal y en los procesos internos. En el primer caso, porque se cometen errores en la evaluación y sustentación de los créditos Microfinancieros por la inexperiencia y la alta rotación de los analistas de créditos en el sector. En el segundo caso, a causa de fallas en el cumplimiento de los procedimientos para el seguimiento a los clientes.</p>
<p><b>Velezmoro</b></p>	<p><i>“Modelo de Gestión de Riesgo Operacional en una Institución Financiera Peruana dentro de un Enfoque de Gestión de Riesgos”</i>, concluye que: Para establecer, mantener y desarrollar una gestión de riesgo operacional bajo COSO ERM es necesario que la Dirección y Alta Gerencia estén involucrados y comprometidos con roles claramente asignados y con una filosofía de riesgo evidenciada a través de su aplicación en la estructura organizacional y procesos de la IF. El riesgo operacional es un riesgo que está presente en todas las actividades de la IF, en mayor o menor nivel, dependiendo de la efectividad de los controles implementados y de las estrategias que se elijan para gestionarlo. Los Gerentes de cada área son responsables de mantenerlos en los niveles aceptables según el apetito y tolerancia definidos.</p> <p>Para el caso de la IF en estudio, la aplicación del método estándar alternativo le permitirá asignar menor capital que el del método básico, habiendo logrado un ahorro a Enero 2010 de S/ 2,395 miles (dos millones trescientos noventa y cinco mil nuevo soles), lo que permite aceptar mayor riesgo de crédito y/o de mercado, al realizar una mayor inversión en productos o servicios financieros. Este ahorro variara en función del crecimiento y los cambios en el portafolio, que tenga a futuro.</p>

<p><b>Martinez ( 2014)</b></p>	<p><i>“El Riesgo Operacional y su impacto en los Resultados de Gestión de las Empresas Financieras de la Ciudad de Piura”</i>, concluyó que: Para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. El Riesgo Operativo de las Instituciones Financieras, en consecuencia directa del riesgo inherente al desarrollo y uso de tecnologías automatizadas que incrementan el uso de servicios a través de páginas virtuales, que forma parte de una paulatina transformación de bancos a grandes proveedores de servicios online, así como también al incremento del outsourcing y la especialización de la delincuencia y corrupción al más alto nivel.</p> <p>Es importante controles internos y difusión de casos internos y externos históricos, que permitan sensibilizar al personal y formar una cultura de riesgo operativo, considerando aspectos como restringir acceso a personas y a materiales, acceso a zonas restringidas, mantenimiento de instalaciones, protección de las comunicaciones, procedimientos de evacuación seguros, detectores de humo, sistema antirrobo, etc., que permitan evaluar la capacidad de respuesta de la entidad para gestionar, identificar, evaluar, vigilar, controlar y mitigar un problema importante de riesgo operacional, que lo caractericen y permitan su cuantificación.</p> <p>Para identificar el impacto en los resultados de gestión de las empresas financieras de la ciudad de Piura, se debe tener en cuenta que cuando se deterioran los niveles de confianza del público en un banco, generalmente el peligro de que la</p>
--------------------------------	---

	<p>desconfianza alcance a otras entidades, grupos de entidades o al sistema entero, aumentando y materializando el riesgo sistémico. El Riesgo Operacional, y de manera particular el fraude bancario, tienen la capacidad de desencadenar una crisis que traspase rápidamente las fronteras de la entidad o del país donde se inicia, por lo que debe ser objeto de muchísima atención.</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y regionales / locales.

### 5.1.2. Objetivo específico 2

Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017.

CUADRO 2

ITEM	CUESTIONARIO	SI	NO	A veces
1	<p><b>Aplica la Institución procedimientos adecuados sobre Identificación de clientes, tales como?</b></p> <p><b>Información Básica del cliente</b></p> <p>a) Identificación única.</p> <p>b) Nombres completos.</p> <p>c) Actividad Comercial u Ocupación.</p> <p>d) Empleado Público o Privado - PEP's (nivel de puesto).</p> <p>e) Ingresos aproximados</p> <p>f) Dirección</p>	X		
2	Identifican el producto y servicio que desea el cliente y verifican el cumplimiento de su ejecución.	X		
3	Analizan indicadores financieros, referencias comerciales, comprobación de informaciones y documentos de gestión del cliente.	X		
4	¿Realizan investigaciones para detectar la verdadera identidad del cliente y/o terceros beneficiarios?, ¿Aplican procedimientos adecuados para el conocimiento del origen de los fondos?	X		
5	¿Existen requisitos preestablecidos para contratar personal calificado para el puesto?	X		
6	¿Controlan que los formularios estén debidamente llenados y preparan el envío al organismo oficial de control?	X		
7	¿Existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los funcionarios que ejecutan las operaciones		X	
8	¿Realizan cruce de información con las diferentes listas de áreas de alto riesgo y muy alto?	X		
9	Cuenta la Entidad con un Sistema Tecnológico Preventivo al LA y FT que facilite la detección de transacciones sospechosas y estructuradas por negocios, servicios y productos?	X		



<b>10</b>	Mantiene un nivel de confidencialidad ante sus clientes por operaciones o hechos realizados, que den al traste a investigaciones sobre posible vinculación al Lavado de Activo.	X		
<b>11</b>	¿Mantienen un adecuado monitoreo sobre las operaciones de los clientes ya existentes acorde a su perfil y todo tipo riesgo presentado?	X		
<b>12</b>	¿Conservan registros y archivos por clientes y la identificación de los mismos por un período de diez (10) años?	X		
<b>13</b>	Mantiene estrecha comunicación con las Autoridades Competentes en razón de otorgar respuestas oportunas a las informaciones requeridas, como forma de colaborar en la lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamientos del Terrorismo?	X		
<b>14</b>	¿Cuenta la entidad con Políticas y Procedimientos escritos que faciliten la selección, contratación y depuración de un personal, con apego a preceptos éticos?	X		
<b>15</b>	Difunde los estudios acerca de modalidades empleadas para lavar activos con la finalidad de mantener a su personal informado y consciente de los riesgos que las conductas permisivas pueden aparejar para la institución y para el sistema financiero en general	X		
<b>16</b>	¿Confeccionan una lista de clientes de alto riesgo detectados por la entidad?	X		
<b>17</b>	¿Las Sucursales de la entidad presentan un sistema de registros de transacciones y monitoreo en línea?	X		
<b>18</b>	¿Implementa mecanismos de Auditoría Interna acordes con las normas de prevención y detección del Lavado de Activos, para verificar el cumplimiento de los programas y procedimientos de control internos	X		
<b>19</b>	¿Atienden a las debilidades y/o incumplimientos señaladas en los Informes de Inspección elaborados por la Superintendencia de Bancos y Auditorías Internas y Externas?	X		
<b>20</b>	Realizar supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo, se encuentra en su área de trabajo campo y en optimas condiciones para atender cualquier gestión.	X		
<b>21</b>	¿Se ha comunicado eficazmente el compromiso de la Gerencia hacia la integridad y el comportamiento ético a toda la entidad, tanto en palabras como en hechos?	X		
<b>22</b>	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con	X		

	características de integridad, confiabilidad y oportunidad propiciadas por la entidad?			
<b>23</b>	¿Se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta de forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de la gestión?	X		
<b>24</b>	¿La Dirección ha eliminado o reducido los incentivos que pueden propiciar que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o no éticos?		X	
<b>25</b>	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?	X		
<b>26</b>	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?	X		
<b>27</b>	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	X		
<b>28</b>	¿Se evidencia el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión indicadas por la gerencia?	X		
<b>29</b>	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, productividad, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia y seguimiento de la gestión de los resultados?	X		
<b>30</b>	¿Tienen los auditores internos autoridad y capacidad para examinar cualquier aspecto de las operaciones y actividades de la entidad?	X		
<b>31</b>	Cuenta con capacitaciones a personal calificado para generar calidad de cartera y minimizar todo tipo de riesgos a futuro.	X		

Fuente: Elaboración propia en base a cuestionario aplicado.

**5.1.3 Objetivo específico 1**

**Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017.**

**CUADRO 3**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACION</b>	<b>RESULTADOS O.E.1</b>	<b>RESULTADOS O.E.2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<p><b>FACTORES DE RIESGO OPERATIVO</b></p>	<p><b>Bernal (2014).</b> Concluye que: Los factores de riesgo suscitados son: Deficiencias en la contratación y gestión de cobertura de vacantes, deficiencias falta de capacitación o conocimiento, deficiencias o falta de verificación para el otorgamiento de crédito, incumplimiento a la normatividad crediticia, falsificación de documentos, segregación funcional, deficiencias en remodelación de muebles e inmuebles maquinaria y equipo, deficiencias en el plan operativo o plan estratégico.</p> <p>Todos estos eventos trajeron como consecuencia, el deterioro de la cartera crediticia ocasionando pérdidas, lo que originó la no renovación y/o acceso al financiamiento restringiéndose la liquidez y el nivel de colocaciones y cartera.</p>	<p>Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A cuenta con políticas y procedimientos escritos que facilitan la selección, contratación y depuración de un personal, con apego a preceptos éticos y realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo, se encuentra en su área de trabajo, campo y en optimas condiciones para atender cualquier gestión.</p>	<p><b>NO COINCIDE</b></p>

<p><b>CONOCIMIENTO DE LA GESTION RIESGO</b></p>	<p><b>Avalos (2012).</b> Concluye que: La utilización del sistema de riesgo operacional en las entidades financieras integra las distintas áreas de negocio y procesos de gestión de la organización ayudando y automatizando a la gestión del riesgo operacional por parte del área de Gestión del Riesgo.</p> <p>El Sistema de Riesgo Operacional (SIRO), permite integrar la gestión del Riesgo Operacional en las diferentes áreas de su institución, impulsando el establecimiento de una cultura adecuada y reduce el esfuerzo para lograr una adecuada gestión del riesgo operacional. El personal de la Unidad de Riesgos, específicamente el analista de Riesgo Operacional debe interactuar más con el personal de las agencias, de modo que se proyecte el conocimiento sobre la gestión que realiza con este riesgo</p>	<p>Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativos y permite una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad propiciadas por la entidad, en observancia de una cultura adecuada para la reducción del riesgo.</p>	<p><b>COINCIDE</b></p>
<p><b>INEFICIENTE SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b></p>	<p><b>Bernal (2014).</b> <i>“Factores que determinan el Riesgo Operacional de la Edpyme Alternativa y su Incidencia en la Rentabilidad”</i>, Concluye que los orígenes de los resultados de gestión obtenidos se debieron a un crecimiento agresivo en las colocaciones en los ejercicios anteriores y expansión geográfica, los cuales no fueron acompañados con un adecuado sistema de control interno y supervisión crediticia.</p>	<p>Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A cuenta con capacitaciones a personal de negocios para generar calidad de cartera y minimizar todo tipo de riesgos a futuro. Comunica las deficiencias del sistema de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas por la gerencia.</p>	<p><b>NO COINCIDE</b></p>
<p><b>INEFICIENCIA EN LOS</b></p>	<p><b>Fuentes (2010).</b> En la zona crítica se identificó que los eventos de riesgo operativo, de categoría externa, tienen sus principales factores originarios en el aspecto de personal y en los procesos internos. En el</p>	<p>Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A existen requisitos preestablecidos para contratar personal calificado para el puesto y difunden los estudios acerca de modalidades empleadas para lavar activos</p>	

<b>PROCEDIMIENTOS</b>	primer caso, porque se cometen errores en la evaluación y sustentación de los créditos Microfinancieros por la inexperiencia y la alta rotación de los analistas de créditos en el sector. En el segundo caso, a causa de fallas en el cumplimiento de los procedimientos para el seguimiento a los clientes.	con la finalidad de mantener a su personal informado y consciente de los riesgos que las conductas permisivas pueden aparejar para la institución y para el sistema financiero en general.	<b>NO COINCIDE</b>
<b>RESPONSABILIDAD EN LA EFECTIVIDAD DE LAS ESTRATEGIAS</b>	<b>Velezmoro (2010).</b> Concluye que para establecer, mantener y desarrollar una gestión de riesgo operacional bajo COSO ERM es necesario que la Dirección y Alta Gerencia estén involucrados y comprometidos con roles claramente asignados y con una filosofía de riesgo evidenciada a través de su aplicación en la estructura organizacional y procesos de la IF. El riesgo operacional es un riesgo que está presente en todas las actividades de la IF, en mayor o menor nivel, dependiendo de la efectividad de los controles implementados y de las estrategias que se elijan para gestionarlo. Los Gerentes de cada área son responsables de mantenerlos en los niveles aceptables según el apetito y tolerancia definidos.	Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A comunica eficazmente el compromiso de la Gerencia hacia la integridad y el comportamiento ético a toda la entidad, tanto en palabras como hechos y se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta de forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de la gestión y minimización del riesgo operativo de la entidad financiera.	<b>COINCIDE</b>
<b>CONTROL APROPIADO Y MONITOREO DE EFECTIVIDAD</b>	<b>Martínez (2014).</b> Concluyó que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. El Riesgo Operativo de las Instituciones Financieras, en consecuencia directa del riesgo inherente al desarrollo	En Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A el riesgo operativo es inherente y se encuentra latente, debido a los avances tecnológicos y uso masivo del internet para la realización de operaciones financieras. Sin embargo se toman las previsiones para evitar que sucedan. A la fecha no existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los funcionarios o personal	<b>NO COINCIDE</b>

	<p>y uso de tecnologías automatizadas que incrementan el uso de servicios a través de páginas virtuales</p> <p>Es importante controles internos y difusión de casos internos y externos históricos, que permitan sensibilizar al personal y formar una cultura de riesgo operativo, considerando aspectos como restringir acceso a personas y a materiales, acceso a zonas restringidas, mantenimiento de instalaciones, protección de las comunicaciones, procedimientos de evacuación seguros, detectores de humo, sistema antirrobo, etc., que permitan evaluar la capacidad de respuesta de la entidad para gestionar, identificar, evaluar, vigilar, controlar y mitigar un problema importante de riesgo operacional, que lo caractericen y permitan su cuantificación.</p>	<p>involucrado en actos fraudulentos, ilegales y no éticos.</p>	
--	---	---	--

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación de los cuadros 1 y 2

## **5.2 Análisis de resultados**

### **5.2.1 Respecto al objetivo específico 1**

#### **Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú**

Según las fuentes bibliográficas citadas en los antecedentes nacionales y locales, la investigación determinó:

a) Según Bernal (2014) los factores de riesgo suscitados son: Deficiencias en la contratación y gestión de cobertura de vacantes, deficiencias falta de capacitación o conocimiento, deficiencias o falta de verificación para el otorgamiento de crédito, incumplimiento a la normatividad crediticia, falsificación de documentos, segregación funcional, deficiencias en remodelación de muebles e inmuebles maquinaria y equipo, deficiencias en el plan operativo o plan estratégico.

b) Según Avalos (2012) el Sistema de Riesgo Operacional (SIRO), permite integrar la gestión del Riesgo Operacional en las diferentes áreas de su institución, impulsando el establecimiento de una cultura adecuada y reduce el esfuerzo para lograr una adecuada gestión del riesgo operacional. El personal de la Unidad de Riesgos, específicamente el analista de Riesgo Operacional debe interactuar más con el personal de las agencias, de modo que se proyecte el conocimiento sobre la gestión que realiza con este riesgo

c) Según Bernal (2014) los orígenes de los resultados de gestión obtenidos se debieron a un crecimiento agresivo en las colocaciones en los ejercicios anteriores y expansión geográfica, los cuales no fueron acompañados con un adecuado sistema de control interno, y supervisión crediticia.

d) Según Fuentes (2010) se identificó que los eventos de riesgo operativo, de categoría externa, tienen sus principales factores originarios en el aspecto de personal y en los procesos internos. En el primer caso, porque se cometen errores en la evaluación y sustentación de los créditos Microfinancieros por la inexperiencia y la alta rotación de

los analistas de créditos en el sector. En el segundo caso, a causa de Fallas en el cumplimiento de los procedimientos para el seguimiento a los clientes.

e) Según Velezmoro (2010) para establecer, mantener y desarrollar una gestión de riesgo operacional bajo COSO ERM es necesario que la Dirección y Alta Gerencia estén involucrados y comprometidos con roles claramente asignados y con una filosofía de riesgo evidenciada a través de su aplicación en la estructura organizacional y procesos de la IF.

f) Según Martínez (2014) para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. El Riesgo Operativo de las Instituciones Financieras, en consecuencia directa del riesgo inherente al desarrollo y uso de tecnologías automatizadas que incrementan el uso de servicios a través de páginas virtuales, que forma parte de una paulatina transformación de bancos a grandes proveedores de servicios online, así como también al incremento del outsourcing y la especialización de la delincuencia y corrupción al más alto nivel



### **5.1.2 Respecto al objetivo específico 2**

**Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017.**

a) MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017 ejerce control en los riesgos operativos en el área comercial, analizando indicadores financieros, referencias comerciales, comprobación de informaciones y documentos de gestión de sus clientes, así cada asesor comercial o analista de crédito cuenta con la capacitación adecuada, seguida con un manual de políticas, cuenta con un seguimiento comercial por parte de Gerente de Agencia, a sus actividades, de gestión, promoción, evaluación y interpretación de análisis financieros, sean los datos más reales que al momento de la verificación la información sea eficaz y transparente y sean datos viables a los que el asesor informa en su gestión.

b) La Agencia Los Órganos, cuenta con un Sistema Tecnológico Preventivo para Lavado de Activo (LA) y Financiamiento al terrorismo (FT) que facilita la detección de transacciones sospechosas y estructuradas, por negocios, por servicios y por productos. El sistema de Topaz de Mibanco, es el encargado de detectar operaciones sospechosas, lanzar alertas bloqueantes sobre cualquier caso de LA y FT, también reporta por segmentación los niveles de riesgo en que se encuentra en cliente como son : Riesgo Bajo, Riesgo Muy Bajo, Riesgo Moderado, Riesgo Alto y Riesgo Muy Alto, el cual brindan protección a la empresa y mejora la atención personalizada al cliente.

c) MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos, cuenta la entidad con Políticas y Procedimientos escritos que faciliten la selección, contratación y depuración de un personal, con apego a preceptos éticos. Las políticas que ejerce el

banco son bien estrictas y deber ser cumplidas a cabalidad, ya que el banco realiza una serie de pruebas de selección de personal y cruce de referencias para que la contratación de personal sea la mas adecuada con una alta calidad y cultura personal.

d) Se han implementado mecanismos de Auditoría Interna, acordes con las normas de prevención y detección del Lavado de Activos, para verificar el cumplimiento de los programas y procedimientos de control internos. Mibanco, se encuentra expuesto a visitas de Auditoría Interna, la cual se realiza mínimo de 02 veces por año, supervisando que las políticas sean cumplidas según reglamento interno y en concordancia a las normas de la SBS. Al final elabora un informe de resultados, los cuales se deben subsanar para mejorar la calidad de la gestión y alcanzar las metas.

e) Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, productividad, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia y seguimiento de la gestión de los resultados. Para esto Mibanco cuenta con un sistema de seguimiento interno, llamado SIGE (Sistema de Gestión) el cual permite el control de la gestión diaria y los resultados al final del mes. Este sistema segura buenos resultados.

### 5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

**Hacer un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – Banco de la Microempresa S.A. Agencia Los Órganos – Talara 2017.**

En base al análisis comparativo del OE1 Y OE2 la investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes y el caso estudiado.

a) **Bernal (2014)** precisó que los factores de riesgo suscitados son: Deficiencias en la contratación y gestión de cobertura de vacantes, deficiencias falta de capacitación o conocimiento, deficiencias o falta de verificación para el otorgamiento de crédito, incumplimiento a la normatividad crediticia, falsificación de documentos, segregación funcional, deficiencias en remodelación de muebles e inmuebles maquinaria y equipo, deficiencias en el plan operativo o plan estratégico. Lo que no coincide con el caso en estudio dado que de acuerdo a su manual de políticas y procedimientos escritos que facilitan la selección, contratación y depuración de un personal, con apego a preceptos éticos y realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo, se encuentra en su área de trabajo, campo y en optimas condiciones para atender cualquier gestión.

b) **Para Fuentes (2010)** la zona crítica se identificó que los eventos de riesgo operativo, de categoría externa, tienen sus principales factores originarios en el aspecto de personal y en los procesos internos. En el primer caso, porque se cometen errores en la evaluación y sustentación de los créditos Microfinancieros por la inexperiencia y la alta rotación de los analistas de créditos en el sector. En el segundo caso, a causa de fallas en el cumplimiento de los procedimientos para el seguimiento a los clientes, Lo que no coincide con el caso en estudio dado que existen requisitos preestablecidos para contratar personal calificado para el puesto y difunden los estudios acerca de

modalidades empleadas para lavar activos con la finalidad de mantener a su personal informado y consciente de los riesgos que las conductas permisivas pueden aparejar para la institución y para el sistema financiero en general.

c) **Martinez (2014)** determinó que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. El Riesgo Operativo de las Instituciones Financieras, en consecuencia directa del riesgo inherente al desarrollo y uso de tecnologías automatizadas que incrementan el uso de servicios a través de páginas virtuales, Lo que no coincide con el caso en estudio dado que se toman las previsiones para evitar que sucedan. A la fecha no existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los funcionarios o personal involucrado en actos fraudulentos, ilegales y no éticos.

d) **Bernal (2014)** manifestó que los orígenes de los resultados de gestión obtenidos se debieron a un crecimiento agresivo en las colocaciones en los ejercicios anteriores y expansión geográfica, los cuales no fueron acompañados con un adecuado sistema de control interno y supervisión crediticia, Lo que no coincide con el caso en estudio dado que cuenta con capacitaciones a personal de negocios para generar calidad de cartera y minimizar todo tipo de riesgos a futuro. Comunica las deficiencias del sistema de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas por la gerencia.

e) **Según Avalos (2012)** La utilización del sistema de riesgo operacional en las entidades financieras integra las distintas áreas de negocio y procesos de gestión de la organización ayudando y automatizando a la gestión del riesgo operacional por parte del área de Gestión del Riesgo. El Sistema de Riesgo Operacional (SIRO), permite integrar

la gestión del Riesgo Operacional en las diferentes áreas de su institución, impulsando el establecimiento de una cultura adecuada y reduce el esfuerzo para lograr una adecuada gestión del riesgo operacional. El personal de la Unidad de Riesgos, específicamente el analista de Riesgo Operacional debe interactuar más con el personal de las agencias, de modo que se proyecte el conocimiento sobre la gestión que realiza con este riesgo. Lo que coincide con Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A quien tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativos y permite una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad propiciadas por la entidad, en observancia de una cultura adecuada para la reducción del riesgo.

**f) Velezmoro (2010)** mencionó que para establecer, mantener y desarrollar una gestión de riesgo operacional bajo COSO ERM es necesario que la Dirección y Alta Gerencia estén involucrados y comprometidos con roles claramente asignados y con una filosofía de riesgo evidenciada a través de su aplicación en la estructura organizacional y procesos de la IF. El riesgo operacional es un riesgo que está presente en todas las actividades de la IF, en mayor o menor nivel, dependiendo de la efectividad de los controles implementados y de las estrategias que se elijan para gestionarlo. Los Gerentes de cada área son responsables de mantenerlos en los niveles aceptables según el apetito y tolerancia definidos. Lo que coincide con Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A que comunica eficazmente el compromiso de la Gerencia hacia la integridad y el comportamiento ético a toda la entidad, tanto en palabras como hechos y se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta de forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de la gestión y minimización del riesgo operativo de la entidad financiera.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1 Respecto al objetivo específico 1**

**Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú.**

a) Según Bernal (2014) se determinó que los factores de riesgo suscitados son: Deficiencias en la contratación y gestión de cobertura de vacantes, deficiencias falta de capacitación o conocimiento, deficiencias o falta de verificación para el otorgamiento de crédito, incumplimiento a la normatividad crediticia, falsificación de documentos, segregación funcional, deficiencias en remodelación de muebles e inmuebles maquinaria y equipo, deficiencias en el plan operativo o plan estratégico.

b) Según Avalos (2012) Concluyó que: La utilización del sistema de riesgo operacional en las entidades financieras integra las distintas áreas de negocio y procesos de gestión de la organización ayudando y automatizando a la gestión del riesgo operacional por parte del área de Gestión del Riesgo. El Sistema de Riesgo Operacional (SIRO), permite integrar la gestión del Riesgo Operacional en las diferentes áreas de su institución, impulsando el establecimiento de una cultura adecuada y reduce el esfuerzo para lograr una adecuada gestión del riesgo operacional. El personal de la Unidad de Riesgos, específicamente el analista de Riesgo Operacional debe interactuar más con el personal de las agencias, de modo que se proyecte el conocimiento sobre la gestión que realiza con este riesgo

c) Según Bernal (2014) los orígenes de los resultados de gestión obtenidos se debieron a un crecimiento agresivo en las colocaciones en los ejercicios anteriores y expansión geográfica, los cuales no fueron acompañados con un adecuado sistema de control interno, y supervisión crediticia.

d) Según Fuentes (2010) se identificó que los eventos de riesgo operativo, de categoría externa, tienen sus principales factores originarios en el aspecto de personal y en los procesos internos. En el primer caso, porque se cometen errores en la evaluación y sustentación de los créditos Microfinancieros por la inexperiencia y la alta rotación de los analistas de créditos en el sector. En el segundo caso, a causa de fallas en el cumplimiento de los procedimientos para el seguimiento a los clientes.

e) Según Velezmoro (2010) se determinó que para establecer, mantener y desarrollar una gestión de riesgo operacional bajo COSO ERM es necesario que la Dirección y Alta Gerencia estén involucrados y comprometidos con roles claramente asignados y con una filosofía de riesgo evidenciada a través de su aplicación en la estructura organizacional y procesos de la IF.

f) Según Martínez (2014) para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad.

El Riesgo Operativo de las Instituciones Financieras, en consecuencia directa del riesgo inherente al desarrollo y uso de tecnologías automatizadas que incrementan el uso de servicios a través de páginas virtuales, que forma parte de una paulatina transformación de bancos a grandes proveedores de servicios online, así como también al incremento del outsourcing y la especialización de la delincuencia y corrupción al más alto nivel.

## **6.2 Respecto al Objetivo específico 2**

**Determinar y describir los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de MiBanco – banco de la microempresa S.A. agencia los órganos – Talara, 2017.**

a) Mi Banco –Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos –Talara, aplica procedimientos de control interno para minimizar los riesgos operativos internos en el área comercial, así el asesor de negocios o analista de crédito cuenta con un seguimiento comercial a sus actividades, de gestión, promoción y evaluación de cartera, por parte del Gerente de Agencia, en busca de que los datos sean reales y que al momento de la verificación la información sea eficaz y transparente.

b) Controla a través de instrumentos tecnológicos mediante el sistema “Topaz” (sistema que permite a las compañías financieras transformar sus procesos de Core Bancario con mayor agilidad, facilidad y seguridad) las operaciones sospechosas, lanzando alertas bloqueantes sobre cualquier índice de lavado de activos (LA) o Financiamiento al terrorismo (FT). Reportando por segmentación de cuentas, para identificar el nivel de riesgo en que se encuentra en cliente como Riesgo bajo, muy Bajo, moderado, alto y muy Alto, lo cual favorece la protección a la empresa, y permite mejorar la atención personalizada a cada cliente.

c) Los mecanismos de control interno en el área operativa, permiten verificar que la empresa cumpla con las políticas que ejerce el banco, en base a una serie de pruebas de selección de personal y cruce de referencias personales para su contratación (su entorno familiar) para que la selección sea la más adecuada según perfil específico, capacidad, calidad humana y cultura personal, minimizando los riesgos de contratar personal no calificado ética y moralmente para la empresa.

d) Se implementan mecanismos de Auditoría Interna acordes con las normas de prevención y detección del Lavado de Activos, para verificar el cumplimiento de los



programas y procedimientos el cual consta de visitas para supervisar que las normas y políticas establecidas sean cumplidas según normatividad y reglamento interno de trabajo. Al final de la supervisión se elabora un informe de resultados, los cuales deben subsanarse para mejorar la calidad de la gestión.

e) Se verifica y asegura la calidad, productividad, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia y seguimiento con un sistema interno, llamado SIGE (Sistema de Gestión) el cual permite el control de la gestión diaria y los resultados al final del mes. Este sistema asegura la productividad y los buenos resultados en la gestión.

f) Se verifica que se efectuó el control diario de cobranza de los créditos otorgados, se identifican a través de comités, que los créditos y desembolsos a otorgar cumplan con los requisitos mínimos según producto y que los riesgos encontrados estén debidamente sustentados, según el monto.

i) Se realiza el seguimiento de los créditos mediante visitas ex post y ex ante, a clientes atendidos por mes, para verificar el destino del crédito y sus fuentes de ingresos, asegurando la recuperación y minimizando el riesgo de incumplimiento.

j) Se realizan controles operativos, visitando a clientes que no cumplieron con sus pagos oportunos para resolver el problema de recuperación.

k) Se controla la garantía (colateral) hipotecaria o vehicular, como respaldo de los desembolsos para asegurar la recuperación y cumplimiento de los créditos a largo plazo, de esta manera se reducen los riesgos de incobrabilidad.

### 6.3 Respecto al Objetivo específico 3

**Realizar un análisis comparativo de los mecanismos de control interno en los riesgos operativos del área comercial de las entidades financieras en el Perú y de MiBanco – banco de la microempresa S.A. agencia los órganos – Talara, 2017.**

a) **Bernal (2014)** concluyó que los factores de riesgo suscitados son deficiencias en la contratación y gestión de cobertura de vacantes, falta de capacitación o conocimiento, o falta de verificación para el otorgamiento de crédito, incumplimiento a la normatividad crediticia, falsificación de documentos, segregación funcional, deficiencias en remodelación de muebles e inmuebles maquinaria y equipo, deficiencias en el plan operativo o plan estratégico, lo que coincidió con Mibanco –Banco de la Microempresa S. A, Agencia Los Órganos que cuenta manual de políticas y procedimientos en cada área dentro de la organización y de forma actualizada brindando soporte oportuno a sus operaciones. Facilitando la selección, contratación y depuración de un personal, con apego a preceptos éticos y realiza supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo, se encuentra en su área de trabajo, campo y en optimas condiciones para atender cualquier gestión.

b) **Fuentes (2010)** concluyó que en la zona crítica se identificó que los eventos de riesgo operativo, de categoría externa, tienen sus principales factores originarios en el aspecto de personal y en los procesos internos. En el primer caso, porque se cometen errores en la evaluación y sustentación de los créditos Microfinancieros por la inexperiencia y la alta rotación de los analistas de créditos en el sector. En el segundo caso, a causa de fallas en el cumplimiento de los procedimientos para el seguimiento a los clientes. Lo que no coincide con Mibanco –Banco de la Microempresa S. A, Agencia Los Órganos donde existen requisitos preestablecidos para contratar personal calificado para el puesto, realizando pruebas de campo y cruce de referencias personales y/o laborales y

difunden los estudios en plataforma virtual acerca de modalidades empleadas para lavar activos con la finalidad de mantener a su personal informado y consciente de los riesgos que las conductas permisivas pueden aparejar para la institución y para el sistema financiero en general.

c) **Martínez (2014)**. Concluyó que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras de la ciudad de Piura, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. El Riesgo Operativo de las Instituciones Financieras, en consecuencia directa del riesgo inherente al desarrollo y uso de tecnologías automatizadas que incrementan el uso de servicios a través de páginas virtuales. Lo que no coincidió con Mibanco –Banco de la Microempresa S. A, Agencia Los Órganos quien no sólo cuenta con políticas y procedimientos establecidos, si no que aseguran el cumplimiento de las normas, estando expuestos a Memorándum o despido en caso de su incumplimiento.

d) **Bernal (2014)**. Concluye que los orígenes de los resultados de gestión obtenidos se debieron a un crecimiento agresivo en las colocaciones en los ejercicios anteriores y expansión geográfica, los cuales no fueron acompañados con un adecuado sistema de control interno y supervisión crediticia. lo que no coincidió con Mibanco –Banco de la Microempresa S. A, Agencia Los Órganos quien cuenta con comités de crédito, los cuales minimizan todo tipo de riesgo a futuro del crédito a otorgar, además cuenta con capacitaciones semanales a personal de negocios para generar calidad de cartera y minimizar la morosidad comunicando las deficiencias del sistema de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas por la gerencia.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.** Mantener una base de datos de clientes con antecedentes históricos de morosidad o alertas de sobreendeudamiento, que minimicen el riesgo a futuro, para evitar actos fraudulentos o contrarios a la ética, que involucren o responsabilicen al personal o funcionarios en operaciones sospechosas.
  
- 2.** Contar con un estricto control de las operaciones crediticias, aplicando restricciones para aprobación de operaciones a clientes con riesgo, para que el asesor del área comercial llegue a su meta con cartera de clientes sin riesgo, lo que generará mayores incentivos para los asesores que cumplan todos sus indicadores, con comisiones extras o líneas de carrera.

## Referencias bibliográficas

**Amaya, L. et al (2007).** *Principios Éticos. Ética Psicológica* Disponible en: [http://eticapsicologica.org/wiki/index.php?title=Principios\\_%C3%89ticos](http://eticapsicologica.org/wiki/index.php?title=Principios_%C3%89ticos).

**Avalos, C. (2012).** *Análisis, diseño e implementación del sistema de riesgo operacional para entidades Financieras – SIRO.* Disponible en [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4454/AVALOS\\_RUIZ\\_CARLOS\\_RIESGO\\_OPERACIONAL\\_SIRO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4454/AVALOS_RUIZ_CARLOS_RIESGO_OPERACIONAL_SIRO.pdf?sequence=1)

**Bernal, H. (2014).** *Factores que determinan el Riesgo Operacional de la Edpyme Alternativa y su Incidencia en la Rentabilidad en la Ciudad de Chiclayo, periodo 2013.* Disponible en : [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/199/1/TL\\_Bernal\\_Gonzales\\_Harry.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/199/1/TL_Bernal_Gonzales_Harry.pdf)

**Fuentes, C. (2010).** *Gestión Integral de Riesgos Operativos en el Proceso de Créditos Microfinancieros.* Disponible en : <https://www.esan.edu.pe/.../gestion-integral-de-riesgos-operativos-en-el-proceso-de-cr>.

**Martínez, P. (2006).** *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica.* Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, 2006, pp. 165-193 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia, Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>.

**Martínez, M. (2014).** *El Riesgo Operacional y su impacto en los Resultados de Gestión de las Empresas Financieras de la Ciudad de Piura*” Disponible en: [revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/articulo/.../890](http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/articulo/.../890)

**Mendoza, G. (2016).** *La Incidencia de los Factores de Riesgo Operativo en la Exposición al Riesgo Crediticio*”, Disponible en : [repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/8488/T-2184.pdf?sequence=1](http://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/8488/T-2184.pdf?sequence=1)

**Merriam, S. (1988).** *Case Study research in education. A Qualitative Approach.* San Francisco: Jossey – Bass, 1988

**Orantes, M. (2016).** *Propuesta de un Modelo de Gestión de Riesgo Operativo aplicado a las Instituciones Financieras no Reguladas*”, Disponible en [ri.ues.edu.sv/view/creators/Orantes\\_Mancia=3AMarco\\_Antonio=3A=3A.html](http://ri.ues.edu.sv/view/creators/Orantes_Mancia=3AMarco_Antonio=3A=3A.html)

**Pozo, G. (2013).** *Diseño de una Metodología para la Identificación y Medición del Riesgo Operativo en Sociedades Financieras en la Ciudad de Guayaquil* Disponible en : <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1516/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-41.pdf>

**Posada, F. (2012).** *Identificación de una metodología de medición del Riesgo Operacional utilizando Redes Bayesianas*”, Disponible en: [http://www.bdigital.unal.edu.co/8632/1/Identificacion\\_de\\_una\\_metodologia\\_de\\_medicion\\_del\\_Riesgo\\_operacional\\_utilizando\\_redes\\_bayesianas.pdf](http://www.bdigital.unal.edu.co/8632/1/Identificacion_de_una_metodologia_de_medicion_del_Riesgo_operacional_utilizando_redes_bayesianas.pdf)

**Torres, R. (2009).** El Riesgo Operacional en la Cartera de Créditos en una Entidad Bancaria, Disponible en.: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3354.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3354.pdf)

**Velezmoro, O. (2010).** *Modelo de Gestión de Riesgo Operacional en una Institución Financiera Peruana dentro de un Enfoque de Gestión de Riesgos*”, Disponible en:<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4826>

**Uladech Católica (2016).** *Código de ética para la investigación*. Universidad Católica Los Ángeles – Chimbote. Perú. Aprobado con Resolución N° 0108-2016-CUULADECH Católica. Disponible en:  
<http://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

## Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La información que usted proporcionara será utilizado solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi informe de tesis titulado: LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN LOS RIESGOS OPERATIVOS DEL ÁREA COMERCIAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EN EL PERÚ. CASO: MIBANCO – BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A. AGENCIA LOS ÓRGANOS – TALARA, 2017.

**Encuestado** : Juan Pablo Ahumada Medina  
**Cargo** : Gerente de Agencia MIBANCO – AGENCIA LOS ÓRGANOS – TALARA.

**Encuestador** : Ventura Peña Alexander

**Fecha** : Febrero del 2018

**INSTRUCCIONES:** Marcar dentro del paréntesis con una “X” la alternativa correcta (solo una):

#### CUESTIONARIO

ITEM	CUESTIONARIO	SI	NO	A veces
1	<b>Aplica la Institución procedimientos adecuados sobre Identificación de clientes, tales como?</b> <b>Información Básica del cliente</b> a) Identificación única. b) Nombres completos. c) Actividad Comercial u Ocupación. d) Empleado Público o Privado - PEP's (nivel de puesto). e) Ingresos aproximados f) Dirección			
2	Identifican el producto y servicio que desea el cliente y verifican el cumplimiento de su ejecución.			
3	Analizan indicadores financieros, referencias comerciales, comprobación de informaciones y documentos de gestión del cliente.			
4	¿Realizan investigaciones para detectar la verdadera identidad del cliente y/o terceros beneficiarios?, ¿Aplican procedimientos adecuados para el conocimiento del origen de los fondos?			

<b>5</b>	¿Existen requisitos preestablecidos para contratar personal calificado para el puesto?			
<b>6</b>	¿Controlan que los formularios estén debidamente llenados y preparan el envío al organismo oficial de control?			
<b>7</b>	¿Existe conocimiento de actos fraudulentos o contrarios a la Ética que involucren a los funcionarios que ejecutan las operaciones			
<b>8</b>	¿Realizan cruce de información con las diferentes listas de áreas de alto riesgo y muy alto?			
<b>9</b>	Cuenta la Entidad con un Sistema Tecnológico Preventivo al LA y FT que facilite la detección de transacciones sospechosas y estructuradas por negocios, servicios y productos?			
<b>10</b>	Mantiene un nivel de confidencialidad ante sus clientes por operaciones o hechos realizados, que den al traste a investigaciones sobre posible vinculación al Lavado de Activo.			
<b>11</b>	¿Mantienen un adecuado monitoreo sobre las operaciones de los clientes ya existentes acorde a su perfil y todo tipo riesgo presentado?			
<b>12</b>	¿Conservan registros y archivos por clientes y la identificación de los mismos por un período de diez (10) años?			
<b>13</b>	Mantiene estrecha comunicación con las Autoridades Competentes en razón de otorgar respuestas oportunas a las informaciones requeridas, como forma de colaborar en la lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamientos del Terrorismo?			
<b>14</b>	¿Cuenta la entidad con Políticas y Procedimientos escritos que faciliten la selección, contratación y depuración de un personal, con apego a preceptos éticos?			
<b>15</b>	Difunde los estudios acerca de modalidades empleadas para lavar activos con la finalidad de mantener a su personal informado y consciente de los riesgos que las conductas permisivas pueden aparejar para la institución y para el sistema financiero en general			
<b>16</b>	¿Confeccionan una lista de clientes de alto riesgo detectados por la entidad?			
<b>17</b>	¿Las Sucursales de la entidad presentan un sistema de registros de transacciones y monitoreo en línea?			
<b>18</b>	¿Implementa mecanismos de Auditoría Interna acordes con las normas de prevención y detección del Lavado de Activos, para verificar el cumplimiento de los programas y procedimientos de control internos			
<b>19</b>	¿Atienden a las debilidades y/o incumplimientos			



	señaladas en los Informes de Inspección elaborados por la Superintendencia de Bancos y Auditorías Internas y Externas?			
<b>20</b>	Realizar supervisiones rutinarias para verificar que el personal administrativo, se encuentra en su área de trabajo campo y en optimas condiciones para atender cualquier gestión.			
<b>21</b>	¿Se ha comunicado eficazmente el compromiso de la Gerencia hacia la integridad y el comportamiento ético a toda la entidad, tanto en palabras como en hechos?			
<b>22</b>	¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad propiciadas por la entidad?			
<b>23</b>	¿Se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta de forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por área y unidad funcional para el seguimiento de la gestión?			
<b>24</b>	¿La Dirección ha eliminado o reducido los incentivos que pueden propiciar que el personal se involucre en actos fraudulentos, ilegales o no éticos?			
<b>25</b>	¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de los procesos?			
<b>26</b>	¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la unidad administrativa?			
<b>27</b>	¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?			
<b>28</b>	¿Se evidencia el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión indicadas por la gerencia?			
<b>29</b>	¿Los sistemas de información implementados aseguran la calidad, productividad, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia y seguimiento de la gestión de los resultados?			
<b>30</b>	¿Tienen los auditores internos autoridad y capacidad para examinar cualquier aspecto de las operaciones y actividades de la entidad?			
<b>31</b>	Cuenta con capacitaciones a personal calificado para generar calidad de cartera y minimizar todo tipo de riesgos a futuro.			

## Anexo 1.1

### SIGE: Seguimiento Interno de Gestión Efectiva



## Anexo 1.2

### SIGE: Seguimiento Interno de Gestión Efectiva

#### Control diario de clientes

Home Planificador Cartera morosa Resumen planificación

Fecha programada: 02/04/2018 04/04/2018 Origen: Todos

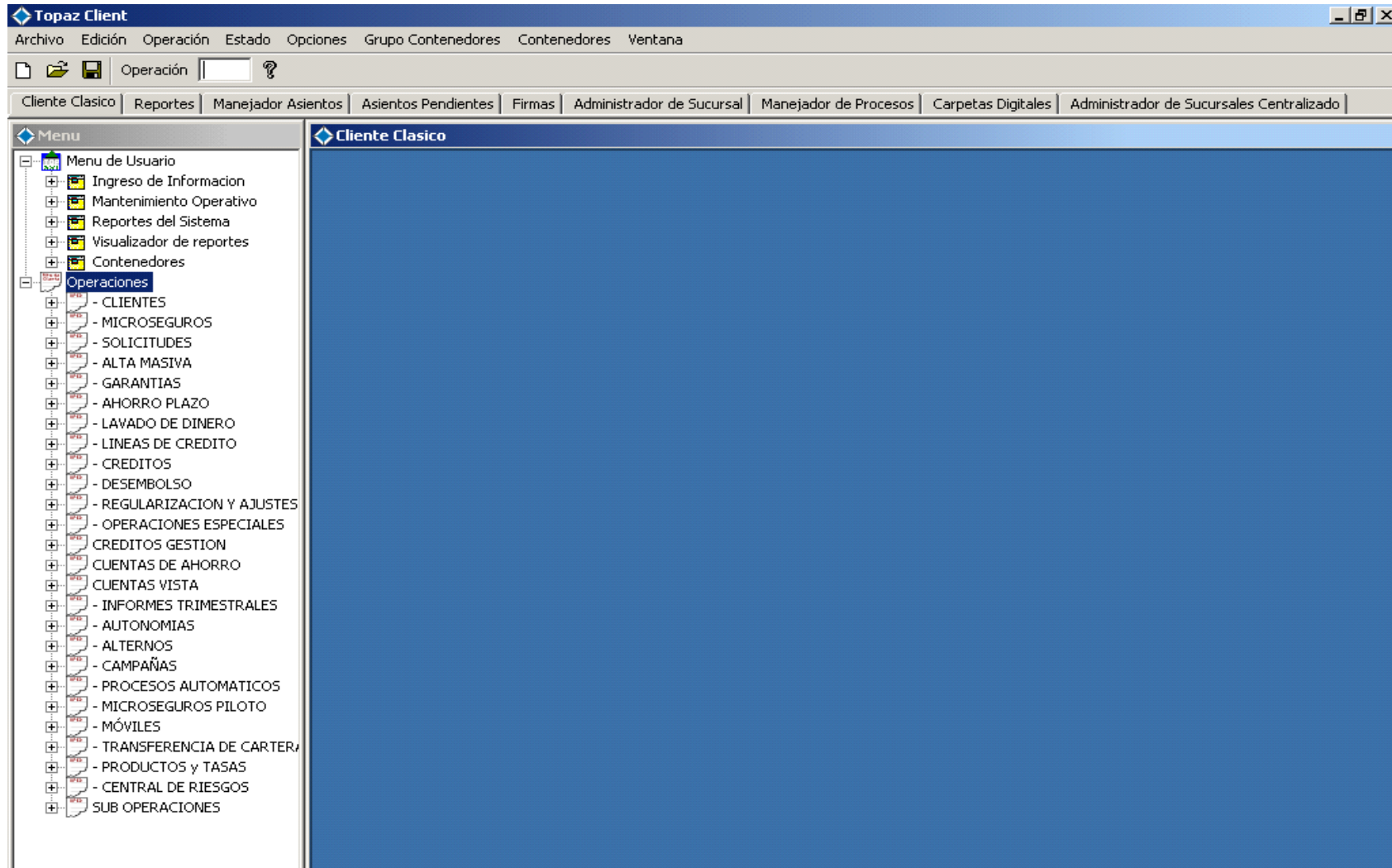
Estado de la gestión: Todos Consultar Limpiar

Gestionar Editar Agregar cliente Historial de gestiones Imprimir agenda Imprimir cartas

Fecha prog.	DNI/RUC	Cliente	Teléfono	Origen	Estado de gestión	Zona
03/04/2018	03865087	A#AZCO AGUIRRE MARIA HORTENCIA	987506798	PLANIFICADOR - COMERCIAL		
03/04/2018	80414894	AGUILAR BENITES MARIA ELIZABETH	957892713	PLANIFICADOR - COMERCIAL		
03/04/2018	02877424	AGUILAR FRIAS VIOLETA	988100367	PLANIFICADOR - COMERCIAL		
03/04/2018	03850349	AGUILAR MOROCHO NELIDA	961912905	CARTERA MOROSA	GESTIONADO	
03/04/2018	45586300	AGUIRRE CUENCA ROBERTO CARLOS	942957168	PLANIFICADOR - COMERCIAL		
03/04/2018	03671496	ALBUJAR MENDOZA ONELIA LEONILA	534330	PLANIFICADOR - COMERCIAL		
03/04/2018	03895727	ALBURQUEQUE VALDIVIEZO JORGE LUIS	257353, 072972618995	PLANIFICADOR - COMERCIAL		
03/04/2018	03895703	ALBURQUEQUE VALDIVIEZO WILMER EDG		PLANIFICADOR - COMERCIAL		

1 / 19 10 registros por página 1 - 10 de 182 registros

### Anexo 1.3 SISTEMA DE BASE Y ALERTAS “TOP AZ CLIENTE”



## Anexo 1.4

### Topaz

#### Segmentación Riesgo Muy Bajo

**FICHA INTEGRAL DEL CLIENTE**

**TITULAR**

Código: 3453604      Nombre: CLAVIJO URBINA VDA DE CAMPOVERDE PATRICIA BEATRIZ      **RCC TITULAR**

Dirección Domiciliaria: OTROS BARRIO TALARITA CALLE SAN MARTIN DE PORRAS 0 A 06      Telf. Domicilio: 969161071      Medidor Luz:

Dirección del Negocio: OTROS BARRIO TALARITA CALLE SAN MARTIN DE PORRAS 0 A 06      Telf. Negocio:

Tipo de Vivienda: PROPIA      DPTO.PROV./DIST: 20/7/2 PIURA TALARA EL ALTO      Tipo Doc.: DNI      Número Doc.: 03899541

Referencia: POR DISTRIBUIDORA DE GAS      **El Cliente está en la campaña CAMPAÑA 2018 - MARZ**

Calificación Actual: NORMAL      Actividad (CIU): 147 VENTA DE PASTELES      Segmentación: RIESGO MUY BAJO

**CÓNYUGUE**

Nombre:       Tipo Doc.:       Número Doc.:       Calificación:       **RCC CÓNYUGUE**

**Préstamos**      Avales      Garantías      Actividad      Datos Segmentación      **Reporte RIC**

Nro. Préstamo	Fecha Desembolso	Moneda	Monto Desembolsado	Estado Actual	Último Pago	T.E.M	Periodo Gracia	Número Cuotas	Saldo	Responsable	Días Mora	Días de Atraso Promedio	Días de Atraso Máximo	Nro Línea
---------------	------------------	--------	--------------------	---------------	-------------	-------	----------------	---------------	-------	-------------	-----------	-------------------------	-----------------------	-----------

## Anexo 1.5

### Topaz

### Segmentación Riesgo Bajo

**FICHA INTEGRAL DEL CLIENTE**

**TITULAR**

Código:  Nombre:

Dirección Domiciliaria:  Telf. Domicilio:  Medidor Luz:

Dirección del Negocio:  Telf. Negocio:

Tipo de Vivienda:  DPTO./PROV./DIST:  Tipo Doc.:  Número Doc.:

Referencia:  **El Cliente está en la campaña CAMPAÑA 2018 - MARZ**

Calificación Actual:  Actividad (CIU):  Segmentación:

**CÓNYUGUE**

Nombre:  Tipo Doc.:  Número Doc.:  Calificación:

**Préstamos**

Nro. Préstamo	Fecha Desembolso	Moneda	Monto Desembolsado	Estado Actual	Último Pago	T.E.M	Periodo Gracia	Número Cuotas	Saldo	Responsable	Días Mora	Días de Atraso Promedio	Días de Atraso Máximo	Nro.Linea
---------------	------------------	--------	--------------------	---------------	-------------	-------	----------------	---------------	-------	-------------	-----------	-------------------------	-----------------------	-----------

## Anexo 1.6

### Topaz

#### Segmentación Riesgo Moderado

Ficha Integral del Cliente

FICHA INTEGRAL DEL CLIENTE

**TITULAR**

Código: 8066837      Nombre: QUEREVALU PERICHE MARCO ANTONIO      RCC TITULAR

Dirección Domiciliaria: AA HH NUEVA ESPERANZA CALLE LOBITOS 0 E 07      Telf. Domicilio: 999999999      Medidor Luz: 8890812

Dirección del Negocio: OTROS MUELLE ARTESANAL OTROS SIN NUMERO 0      Telf. Negocio: 000000

Tipo de Vivienda: FAMILIAR      DPTO./PROV./DIST: 20/7/5 PIURA TALARA LOS ORGANOS      Tipo Doc.: DNI      Número Doc.: 40273498

Referencia: POR PICANTERIA LA LOBITEÑA

Calificación Actual: NORMAL      Actividad (CIU): 800 OTRAS ACTIVIDADES N.C.P.      Segmentación: RIESGO MODERADO

**CÓNYUGUE**

Nombre:      Tipo Doc.:      Número Doc.:      Calificación:      RCC CÓNYUGUE

**Préstamos**      Avales      Garantías      Actividad      Datos Segmentación      Reporte RIC

Nro. Préstamo	Fecha Desembolso	Moneda	Monto Desembolsado	Estado Actual	Último Pago	T.E.M	Periodo Gracia	Número Cuotas	Saldo	Responsable	Días Mora	Días de Atraso Promedio	Días de Atraso Máximo	Nro Línea
---------------	------------------	--------	--------------------	---------------	-------------	-------	----------------	---------------	-------	-------------	-----------	-------------------------	-----------------------	-----------



## Anexo 1.7

### Topaz

### Segmentación Riesgo Alto

**FICHA INTEGRAL DEL CLIENTE**

**TITULAR**

Código: 3317826      Nombre: NAMUCHE MORE GEYDI YOMAYRA      **RCC TITULAR**

Dirección Domiciliaria: AA HH NUEVA ESPERANZA CALLE JUNIN 0 D 25      Telf. Domicilio:      Medidor Luz: 8890572

Dirección del Negocio: OTROS 0 OTROS ZONA VICHAYITOS NORTE 0 0      Telf. Negocio: 666666

Tipo de Vivienda: PROPIA      DPTO/PROVIDIST: 20/7/5 PIURA TALARA LOS ORGANOS      Tipo Doc.: DNI      Número Doc.: 45510827

Referencia: A ESPALDAS DE GREMIO DE PESCADORES

Calificación Actual: NORMAL      Actividad (CIU): 800 OTRAS ACTIVIDADES N.C.P.      Segmentación: RIESGO ALTO

**CÓNYUGUE**

Nombre:      Tipo Doc.:      Número Doc.:      Calificación:      **RCC CÓNYUGUE**

**Préstamos**      Avales      Garantías      Actividad      Datos Segmentación      **Reporte RIC**

Nro. Préstamo	Fecha Desembolso	Moneda	Monto Desembolsado	Estado Actual	Último Pago	T.E.M	Periodo Gracia	Número Cuotas	Saldo	Responsable	Días Mora	Días de Atraso Promedio	Días de Atraso Máximo	Nro Línea
---------------	------------------	--------	--------------------	---------------	-------------	-------	----------------	---------------	-------	-------------	-----------	-------------------------	-----------------------	-----------



## Anexo 1.8

### Topaz

#### Segmentación Riesgo Muy Alto

Ficha Integral del Cliente

FICHA INTEGRAL DEL CLIENTE

**TITULAR**

Código: 7662628      Nombre: TUME CHAPILLIGUEN MARIA JOSEFA      RCC TITULAR

Dirección Domiciliaria: BARRIO EL VOLANTE OTROS 1389 1 0      Telf. Domicilio: 969103314      Medidor Luz:

Dirección del Negocio: BARRIO EL VOLANTE OTROS 1389 1 0      Telf. Negocio:

Tipo de Vivienda: PROPIA      DPTO/PROV/DIST: 20/7/2 PIURA TALARA EL ALTO      Tipo Doc.: DNI      Número Doc.: 03851729

Referencia: AL COSTADO DE FERRETERIA FLORES

Calificación Actual: PERDIDA      Actividad (CIU): 149 VENTA DE COSMETICOS      Segmentación: RIESGO MUY ALTO

**CÓNYUGUE**

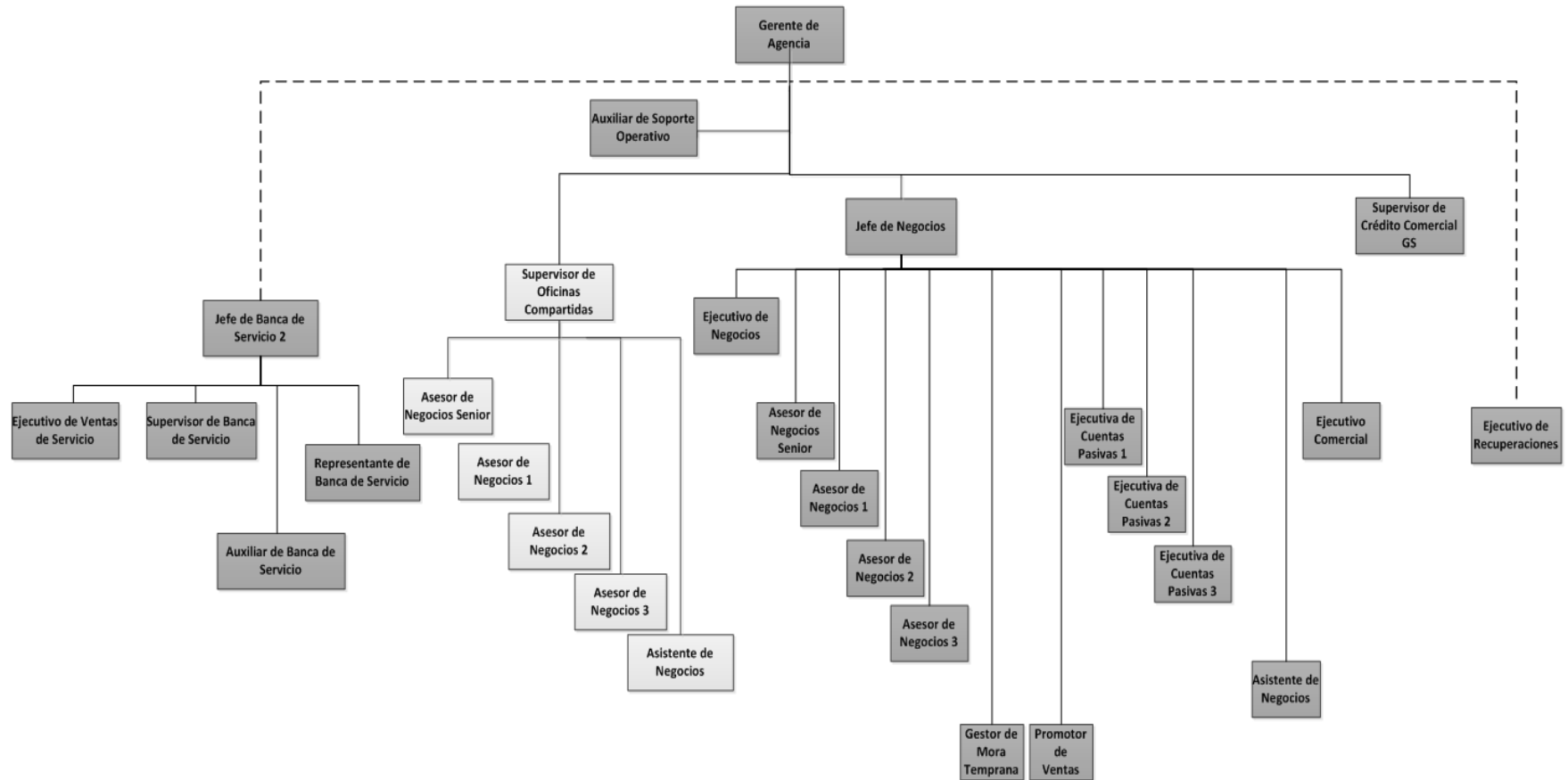
Nombre:      Tipo Doc.:      Número Doc.:      Calificación:      RCC CÓNYUGUE

**Préstamos**      Avales      Garantías      Actividad      Datos Segmentación      Reporte RIC

Nro. Préstamo	Fecha Desembolso	Moneda	Monto Desembolsado	Estado Actual	Último Pago	T.E.M	Periodo Gracia	Número Cuotas	Saldo	Responsable	Días Mora	Días de Atraso Promedio	Días de Atraso Máximo	Nro Línea
---------------	------------------	--------	--------------------	---------------	-------------	-------	----------------	---------------	-------	-------------	-----------	-------------------------	-----------------------	-----------

## ANEXO 1.9

### ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE UNA AGENCIA MATRIZ



**Anexo 2**

**CRONOGRAMA GANTT**

**I.- ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	Meses 2018		
	Febrero	Marzo	Abril
Elaboración del informe de Tesis	X	X	
Presentación del Informe de Tesis		X	--
Sustentación de la tesis			X

**II.- PRESUPUESTO**

**BIENES**

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	35.00
<b>TOTAL S/.</b>			<b>35.00</b>

**SERVICIOS**

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	50	Horas	1.00	50.00
Movilidad	20	Pasajes	15.00	300.00
Taller de tesis				1,800.00
<b>TOTAL S/.</b>				<b>2,150.00</b>

### III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

<b>RUBRO</b>	<b>IMPORTE</b>
Bienes	<b>35.00</b>
Servicios	<b>2.150.00</b>
<b>TOTAL S/.</b>	<b>2,185.00</b>

### IV. FINANCIAMIENTO

Totalmente Autofinanciado por el alumno investigador.