

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

CONTROL INTERNO Y RIESGO DE FRAUDE EN EL ÁREA DE SEGUROS MASIVOS EN LA EMPRESA INTERSEGURO S.A., SAN ISIDRO – 2020

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

LUIS ALBERTO PEREYRA CRUZ ORCID: 0000-0003-0756-1241

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022



CC BY-ND

https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Pereyra Cruz, L. A. (2022). Control interno y riesgo de fraude en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Pereyra Cruz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41628679
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0756-1241
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Vanessa Yohelma Sihuay Rojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40971149
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Humberto Cesar Acuña Valencia
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09864450
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de investigación	
Título de la investigación	Control interno y riesgo de fraude en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020
Línea de investigación institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Administración Financiera
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. SIHUAY ROJAS, VANESSA YOHELMA quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. ACUÑA VALENCIA, HUMBERTO CESAR y DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

CONTROL INTERNO Y RIESGO DE FRAUDE EN EL ÁREA DE SEGUROS MASIVOS EN LA EMPRESA INTERSEGURO S.A. SAN ISIDRO - 2020

Presentado por el bachiller:

1) LUIS ALBERTO PEREYRA CRUZ

Para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR MAYORIA

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 15 de julio del 2022

PRESIDENTE MAG. SIHUAY ROJAS, VANESSA YOHELMA

SECRETARIO MAG. ACUÑA VALENCIA, HUMBERTO CESAR DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor (a) de la tesis titulado(a)

"CONTROL INTERNO Y RIESGO DE FRAUDE EN EL ÁREA DE SEGUROS MASIVOS EN LA EMPRESA INTERSEGURO S.A., SAN ISIDRO – 2020"

del (de la, los) estudiante(s) LUIS ALBERTO PEREYRA CRUZ constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta. (Ver reporte de Turnitin adjunto) El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 8 de noviembre de 2022

DR. LUIS ALBERTO MÁRCELO QUISPE

DEDICATORIA

A Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera. A mis padres Sabina Cruz y Oswaldo Pereyra Cruz, por siempre estar a mi lado brindándome todo su apoyo, sus consejos, por celebrar conmigo cada logro y a la vez brindándome las fuerzas necesarias para lograr y concluir esta gran travesía que inicié hace 3 años. Ellos son y siempre serán mi mayor motivación.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a la Universidad Autónoma del Perú, mi alma mater, especialmente a la Facultad de Ciencias de Gestión por haberme permitido culminar mis estudios satisfactoriamente; a los docentes, quienes me brindaron los conocimientos necesarios durante mi formación profesional.

ÍNDICE

DEDIC	CATORIA	2
AGRA	ADECIMIENTOS	3
RESU	MEN	9
ABST	RACT	10
INTRO	DDUCCIÓN	11
CAPÍI	ΓULO Ι: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1	Realidad problemática	14
1.2	Justificación e importancia de la investigación	20
1.3	Objetivos de la investigación: general y específico	21
1.4	Limitaciones de la investigación	22
CAPÍI	ΓULO ΙΙ: MARCO TEÓRICO	
2.1	Antecedentes de estudios	24
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	31
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada	42
CAPÍI	ΓULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1	Tipo y diseño de investigación	45
3.2	Población y muestra	46
3.3	Hipótesis	47
3.4	Variables – Operacionalización	48
3.5	Métodos y técnicas de investigación	50
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados	51
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos	53
CAPÍI	TULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1	Validación del instrumento	57
4.1.1	Análisis de fiabilidad	58
4.2	Resultados descriptivos de las variables	59
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones	61
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas	71
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio	72
4.6	Procedimientos correlacionales	73
CAPÍI	TULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1	Discusiones	80

ANEXOS		
REFERENCIAS		
5.3	Recomendaciones	84
5.2	Conclusiones	83

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable control interno
Tabla 2	Operacionalización de la variable riesgo de fraude
Tabla 3	Ficha técnica del cuestionario de control interno
Tabla 4	Ficha técnica del cuestionario de riesgo de fraude
Tabla 5	Escala de alfa de Cronbach
Tabla 6	Escala de correlación de Rho de Spearman
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de variable control interno
Tabla 8	Resultados de la validación del cuestionario de variable riesgo de
	fraude
Tabla 9	Fiabilidad del instrumento de la variable control interno
Tabla 10	Fiabilidad del instrumento de la variable riesgo de fraude
Tabla 11	Análisis descriptivo de la variable: control interno
Tabla 12	Análisis descriptivo de la variable riesgo de fraude
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de riesgos
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión actividades de control
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión información y comunicación
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión supervisión y monitoreo
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión fraude en colusión
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión apropiación indebida de recursos
Tabla 20	Análisis descriptivo de la dimensión conflictos de intereses
Tabla 21	Análisis descriptivo de la dimensión información fraudulenta
Tabla 22	Análisis descriptivo de la dimensión incumplimiento de obligaciones
	legales
Tabla 23	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el control
	interno y el riesgo de fraude
Tabla 24	Resultados de la prueba de normalidad de la variable riesgo de fraude
Tabla 25	Resultado de correlación entre el control interno y el riesgo de fraude
Tabla 26	Resultados de la correlación entre el ambiente de control y el riesgo de
	fraude
Tabla 27	Resultados de la correlación entre la evaluación de riesgos y el riesgo

de	fraude
----	--------

- Tabla 28 Resultados de la correlación entre las actividades de control y el riesgo de fraude
- Tabla 29 Resultados de la correlación entre la información y comunicación y el riesgo de fraude
- Tabla 30 Resultados de la correlación entre la supervisión y monitoreo y el riesgo de fraude

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivos de la variable control interno.
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable riesgo de fraude
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de riesgos
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión actividades de control
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión información y comunicación
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión supervisión y monitoreo
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión fraude en colusión
Figura 9	descriptivo de la dimensión apropiación indebida de recursos
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión conflictos de intereses
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión información fraudulenta
Figura 12	Análisis descriptivo de la dimensión incumplimiento de
	obligaciones legales
Figura 13	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el control
	interno y el riesgo de fraude
Figura 14	Gráfico de dispersión de la variable control interno y riesgo de
	fraude

CONTROL INTERNO Y RIESGO DE FRAUDE EN EL ÁREA DE SEGUROS MASIVOS EN LA EMPRESA INTERSEGURO S.A., SAN ISIDRO - 2020

LUIS ALBERTO PEREYRA CRUZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre el control interno y el

riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro

- 2020. El tipo de investigación fue descriptiva de nivel correlacional, diseño no

experimental, enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra estuvo conformada

por 82 colaboradores y los instrumentos utilizados estaban conformados por 39 ítems

para el cuestionario de control interno y 36 ítems para el cuestionario de riesgo de

fraude. Ambos cuestionarios presentan un nivel de confiabilidad muy alto cuyos

resultados de alfa de Cronbach fue de 0,937 para el cuestionario de control interno y

0,958 para el cuestionario de riesgo de fraude. Asimismo, las variables señaladas en

esta investigación presentaron una correlación negativa alta, mediante el estadístico

Rho de Spearman de -0,767, con un nivel significativo menor a 0,000, lo que permitió

concluir que existe una correlación negativa alta entre las variables control interno y

el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San

Isidro – 2020. Asimismo, esta investigacion permitió proponer una serie de acciones

de control interno para que la empresa disminuya los riesgos de fraude que podría

afectarle.

Palabras clave: control interno, riesgo, fraude.

INTERNAL CONTROL AND FRAUD RISK IN THE AREA OF MASS INSURANCE

IN THE COMPANY INTERSEGURO S.A. SAN ISIDRO - 2020

LUIS ALBERTO PEREYRA CRUZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship of internal control and

the risk of fraud in the mass insurance area of the company Interseguro, San Isidro -

2020. The type of research is descriptive of correlational level, with a non-experimental

design, of quantitative and cross-sectional approach. The sample consisted of 82

collaborators. The instruments used consisted of 39 items for the internal control

questionnaire and 36 items for the fraud risk questionnaire. Both questionnaires

present a very high level of reliability, whose Cronbach's alpha results were 0.937 for

the internal control questionnaire and 0.958 for the questionnaire on the risk of fraud.

Likewise, it was found that the study variables have a high negative correlation, using

Spearman's Rho statistic of -0.767, at a significance level lower than 0.000. This allows

us to conclude that there is a high negative correlation between the internal control

variables and the risk of fraud in the area of mass insurance of the company

Interseguro, San Isidro - 2020. Likewise, this research allows proposing a series of

internal control actions to that the company reduces the risks of fraud that could affect

it.

Keywords: internal control, risk, fraud.

INTRODUCCIÓN

La investigación Control interno y riesgo de fraudes en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A. San Isidro – 2020 es importante porque el control interno brinda a los administradores indicadores idóneos que les permita analizar de forma adecuada lo que ocurre en todas las áreas de la empresa para proteger los activos y evitar posibles errores o irregularidades. La implementación de un sistema adecuado de control interno ayuda a la empresa a evitar errores, fraudes, así como la ineficiencia, asegurando por otro lado la fidelidad de los registros contables, informaciones formales con la finalidad de conocer la realidad de la gestión. Esta acción de control interno de la empresa favorece la sinceridad de las metas y objetivos, orientado a mejorar la gestión que se realiza en la empresa.

El problema general de esta investigación fue: ¿Qué relación existe entre los procesos de control interno y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020?

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el control interno y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro – 2020

La hipótesis alterna se formuló evidenciando si existe una relación significativa entre el control interno y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro – 2020

La investigación demostró la hipótesis es decir que existe una relación negativa, inversa y significativa entre las variables control interno y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro – 2020.

La investigación está estructurada en cinco capítulos, los cuales se explican en los párrafos siguientes:

En el capítulo I, se desarrolló el problema de la investigación, que comprende el análisis de la realidad problemática desarrollada con el método del embudo, luego se desarrolló la justificación e importancia de la investigación, asimismo, se desarrolló los objetivos de investigación y finalmente, las limitaciones que se presentaron en el desarrollo del estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico, que comprende la revisión de los antecedentes nacionales e internacionales que permitió conocer que se investigó y que falta investigarse, luego se desarrolló las bases teóricas científicas de las variables y finalmente, se desarrolló las definiciones conceptuales de los principales términos de la investigación.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico que comprende el tipo y diseño de la investigación, la identificación de los colaboradores que conformaron la población y la muestra del estudio, luego se plantearon las hipótesis o supuestos del estudio, posteriormente, se plantearon las variables y su operacionalización, así como los métodos y técnicas de investigación, finalmente, se propuso los instrumentos de investigación y el análisis estadístico que se realizó en los tratamiento de los datos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis e interpretación de los datos obtenidos que comprende la validación de los cuestionarios, el análisis de confiabilidad de las pruebas de recolección de datos, luego se desarrolló el análisis descriptivo de las variables y sus dimensiones, el análisis de la normalidad de las variables y finalizando con las pruebas de hipótesis correlacionales.

Finalmente, en el capítulo V, se desarrollaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Toda organización necesita que los trabajadores tengan conocimiento sobre cómo deben de realizar sus funciones siguiendo los lineamientos, los procesos, los procedimientos y las políticas establecidas, para que exista una buena operación de las actividades que desarrollan en la sociedad.

Existen una serie de herramientas que tratan de identificar los riesgos existentes en la operación, sin embargo, no todos los riesgos pueden ser detectados ya que muchos de ellos dependen de las acciones que realizan los trabajadores. Es por ello que los trabajadores tienen que ser conscientes de los riesgos que pudieran aparecer por las acciones que desarrollan, por ejemplo, riesgo de fraudes, operativos, estratégicos, financieros, humanos, sociales, entre otros y la existencia de todos estos riesgos pudieran impactar en la rentabilidad de las organizaciones perjudicando sus operaciones y llevándolas en el peor escenario a la quiebra.

La metodología que permite minimizar los riesgos existentes en una organización se denomina el control interno cuya finalidad es realizar auditorías internas a cada uno de los procesos existentes para poder identificar los riesgos con la finalidad de tomar alguna acción. Ese control interno se realiza en tres categorías: la productividad, la confiabilidad y el cumplimiento normativo preocupándose en temas de seguridad, operacional y del recurso humano.

Si la organización no desarrolla un plan para poder realizar el control interno sobre las operaciones o los procesos que desarrollan, es muy probable que la rentabilidad y la liquidez de las organizaciones se vean afectadas generando problemas en el desarrollo de su actividad comercial y pudiendo llegar a generar un fracaso empresarial. Si bien es cierto que existen organizaciones que han logrado crecer poco a poco consolidándose en el mercado, existen otras que a falta de un

control interno han visto afectadas sus actividades comerciales, por ende, se hace necesario que las organizaciones logren identificar los riesgos a los cuales están sometidas, así como los controles internos que deben de desarrollar para evitar una posible pérdida económica y con ello el cierre definitivo de sus operaciones.

En la industria de aseguradoras a nivel mundial, el riesgo del fraude está latente porque las personas tratan de obtener beneficios realizando algunas situaciones provocadas por ellos mismos como por ejemplo ellos mismo se roban las partes de sus autos, destruyen sus bienes, tratan de asegurar bienes que ya tuvieron algún tipo de siniestros. brindan datos que no son acordes a la realidad y llegan hasta provocarse lesiones. Luchar contra el fraude es importante para las empresas aseguradoras ya que les permiten controlar la siniestralidad porque solo pagan lo que deben de pagar y por ende logran disminuir el impacto en las primas que deben de pagar cada mes o cada año los asegurados. Realizar auditorías internas permanentemente en las compañías aseguradoras están relacionadas a identificar ciertos riesgos y brinda tranquilidad a diferentes actores del negocio como por ejemplo a los reaseguradores, a los proveedores, a los clientes, a los accionistas y a los trabajadores en general. Una característica valorada por los clientes es que la aseguradora sea solvente, brinde respuesta oportuna a los reclamos que se presenten sobre algún tipo de siniestro, así como la prestación oportuna de servicios que brinda a los asegurados, por otro lado, los fraudes en seguros masivos se pueden producir tanto en la contratación de la póliza ocultando o falseando datos, como en la declaración del siniestro agravándolo o simulándolo.

En España el defraudador ocasional es aquel que defrauda con el fin de hacer frente a un problema económico provocado por un siniestro real, simula daños tras

un siniestro real para hacer frente a problemas económicos o defrauda simulando un siniestro.

En América Latina, las principales causas de fraudes se producen en los seguros vehiculares y seguros hipotecarios. En menor medida se producen intentos de fraude en los seguros de vida, seguros de salud y seguros de accidentes. Uno de los principales problemas en el sector de seguros es el fraude. De acuerdo con el documento generado por el Servicio de Estadísticas y Estudios del Sector Seguros (ICEA, 2019) se informó que hubo 155 594 intentos que trataban de engañar a las compañías de seguros en un mes de operación, lo que hubiera generado un reconocimiento por la siniestralidad equivalente a 586 millones de dólares afectando la operación de la aseguradora. Cuando uno realiza algún tipo de engaño, suponen que las compañías de seguros no van a revisar a detalle su caso, pero se equivocan; lastimosamente este es uno de los argumentos que utilizan las personas al momento de realizar algún tipo de engaño.

Todas las compañías de seguro invierten mucho capital y tiempo en tratar de identificar los posibles fraudes que se puedan presentar llegando incluso a participar en concursos en los cuales se premian a las aseguradoras que logran tener los mejores procedimientos para detectar los fraudes. Uno de esos concursos es el que se realiza cada año y se denomina *Concurso sectorial de Detección de Fraudes de seguros* realizado por el grupo de aseguradoras ICEA.

En el Perú, el 6 de agosto de 1904 se formó el Comité de Aseguradores del Perú, que agrupaba a compañías de seguros como Rímac, Atlas, Sudamérica, La Popular que años más tarde se convertiría en Popular y Porvenir y la Nacional. Estos antecedentes convierten a esta institución como la más antigua en el Perú y en Latinoamérica.

A nivel nacional, la Asociación Peruana de Seguros (Apeseg, 2021) menciona que los clientes son los que generaron la mayor cantidad de fraudes llegando a alcanzar el 42% y el 60% causó grandes pérdidas económicas. El 35% de las compañías reportan realizar investigaciones como principal medida para detectar el fraude en sus compañías. Es indispensable que las aseguradoras implementen programas de controles internos, ya que a la falta de ellos y a la mala ejecución de los procesos por parte de los trabajadores o terceros será imposible detectar los posibles intentos de fraude.

En el ámbito local, en la empresa Interseguro, la SBS en el 2019 se hizo la auditoría interna de calidad hacia las aseguradoras, El objetivo de la auditoria es verificar el estado de implementación de seguros masivos y eficacia del sistema de procesos de control interno. En este período de evaluación que se hizo en la empresa aseguradora Interseguro se ha podido evidenciar un sistema de gestión con procesos orientados a aumentar mejoras a sus clientes internos y con acciones claras para mejorar la experiencia del cliente externo.

Los resultados de la encuesta de satisfacción demuestran que se mantiene el nivel por mejorar, quiere decir que, los procesos relacionados a la nueva línea de negocio, seguros masivos y colectivos, incorporada recientemente al sistema de gestión de calidad, evidencian ser jóvenes en la generación de data, eso conlleva que no permita conocer su eficacia y demostrar su punto relevante de mejora relacionado al conocimiento de los requisitos legales aplicables que les permita incrementar su capacidad de cumplimiento estipulada en las normas de SBS.

Asociación Peruana de Seguros (2021) explica que el origen de un fraude está identificado en los clientes, quienes tienen registrado la mayor incidencia con el 42% y causaron grandes pérdidas económicas con el 60%. El 35% la empresa

aseguradora reporta realizar investigaciones como principal medida para detectar el riesgo de fraude en su empresa. Ante esta situación, el problema fundamental de la presente investigación es proponer realizar nuevos procesos de control para disminuir el riesgo de fraude operativo en el área de seguros masivos de la empresa aseguradora Interseguro. Las principales problemáticas detectadas fueron:

Respecto al ambiente de control la empresa detectó que las acciones negativas se presentan en menor escala cuando los trabajadores se sienten identificados con las aseguradoras, es decir existe un excelente ambiente de trabajo, donde son reconocidos, considerados y tomados en cuenta. Esto hace que cumplan con los controles internos establecidos porque presentan una actitud positiva que implica identificar posibles fraudes que se puedan presentar.

Respecto a la evaluación de riesgos la empresa presenta un sistema de control interno que no está integrado ya que a la fatal de una visión se suma que no está integrado con las normas y procedimientos que podrían contribuir a prevenir los riesgos internos que se puedan desarrollar y por ende se afecta el cumplimiento de los objetivos establecidos y todo ello por una falta de un sistema integrado de gestión.

Respecto a las actividades de control la empresa no presenta un sistema afianzado de control interno, sino por el contrario solo ha implementado un instrumento que no permite realizar controles diarios a todas las actividades con lo cual se llega hasta improvisar los controles y por ende la presencia de errores que afectan el control interno y con ello a la rentabilidad de la aseguradora.

Respecto a la Información y comunicación las sucursales de la empresa realizan un trabajo por separado, es decir, cada una aplica las políticas y los procedimientos de acuerdo con su interpretación y todo ello se produce por una mala

comunicación dejando a veces a la deriva las ejecuciones de los controles internos afectando a la rentabilidad de la aseguradora.

Respecto a la supervisión y monitoreo la empresa no tiene definida una estructura jerárquica de mando capaz de tomar decisiones en base a las normas establecidas por la aseguradora. Al no haber dicha cadena de mando, existe una gran cantidad de incumplimiento en los deberes y en las obligaciones de los trabajadores ya que no se actúa con rigurosidad ante la presencia de actividades sospechosas que trae consigo la aparición de riesgos que afectan la operación de la aseguradora.

Esta investigación está desarrollada con la finalidad de analizar la relación de las variables control interno y riesgo de fraude en el área de seguros masivos en la aseguradora Interseguro S.A., de ellos, se analizó aquellos errores que se vienen cometiendo en los procesos del control interno, que afectan el riesgo de fraude.

Problema general

¿Qué relación existe entre el control interno y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el ambiente de control y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020?

¿Qué relación existe entre la evaluación de riesgos y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020?

¿Qué relación existe entre las actividades de control y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020?

¿Qué relación existe entre la información y comunicación y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020?

¿Qué relación existe entre la supervisión y monitoreo y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

En el mundo actual y ante la coyuntura que se está viviendo en la cual existen cambios a gran escala en las operaciones de las compañías, es importante que se detecten los riesgos latentes en la operación de esta mediante el establecimiento de controles internos para prevenir que se materialicen dichos riesgos, ya que si se logran materializar se está evidenciando la presencia de fraudes, que es una de las enfermedades endémicas que atacan a las organizaciones tanto públicas como privadas. Para que puedan protegerse deben de implementar sistemas de control interno. Cabe señalar que dichos controles no son garantías para que el 100% de los fraudes se puedan prevenir, pero si son de gran ayuda para mitigar la presencia de fraudes en el sector empresarial. La investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica. Esta investigación se realizó con la finalidad de contribuir al conocimiento teórico existente evidenciando que se debe de implementar un sistema de control interno si se quiere prevenir la existencia de fraudes, ya que los resultados servirán para demostrar la importancia de implementar dicho sistema en todas nuestras actividades como futuros trabajadores de las empresas ya que es la responsabilidad de todos llevar a cabo controles en cada actividad que realizan para así evitar la presencia de actividades ilícitas y prevenir los fraudes. Además, contienen casos prácticos para el buen entendimiento de la información, relacionándolo lo teórico con lo práctico, las consideraciones teóricas explicadas en esta investigación se ponen a disposición de nuevas investigaciones.

Justificación práctica. La investigación permitió que la empresa sea consciente de que existe una relación entre el control interno y el riesgo de fraude. Más aún, permitió que la aseguradora tenga conocimiento y que implementar controles internos mejorará la rentabilidad de esta, sin embargo, la falta de ellos generara que ocurran grandes errores de control en el corto y mediano plazo afectando a la rentabilidad de la aseguradora.

Justificación metodológica. En esta investigación aportó con la elaboración de dos instrumentos de recolección de datos para medir el control interno y el riesgo de fraude, dichos instrumentos fueron sometidos a validación por criterio de jueces. Asimismo, se usó el estadístico de alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de los instrumentos.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020

Objetivos específicos

Determinar la relación entre el ambiente de control y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020.

Determinar la relación entre la evaluación de riesgos y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020.

Determinar la relación entre las actividades de control y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020.

Determinar la relación entre la información y comunicación y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020.

Determinar la relación entre la supervisión y monitoreo y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro, San Isidro - 2020.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones relacionadas a los antecedentes de estudio

No existe una cantidad suficiente de investigaciones que analicen la relación entre las variables consideradas en el estudio, razón por la cual se consideró investigaciones importantes pero que no están dentro de los 5 últimos años de estudio.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Duran y Obando (2019) en su tesis Control interno y riesgo de fraude en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos de seguros 1, 2 y 3 de las provincias de Imbabura y Pichincha, realizada con la finalidad de analizar la influencia del estilo de liderazgo en la gestión del riesgo del fraude en los segmentos 1, 2 y 3 de Imbabura y Pichincha. Esta investigación presenta un nivel correlacional, diseño no experimental y fue desarrollado en una muestra de 47 cooperativas de ahorro y crédito. La investigación concluye existe un nivel bajo de riesgo en las Cooac's porque se tiene implementado un sistema de gestión que minimiza el riesgo ya que existen normas establecidas, evaluaciones de riesgo continua, políticas de fraude y acciones preventivas y correctivas para resolver casos importantes que hacen que los procesos sean eficientes, sin embargo en el segmento 3, en donde existen una mayor cantidad de cooperativas el cumplimiento de las normas no es obligatoria y por ende la supervisión de la SEPS no es detallosa. Cabe señalar que el estilo de liderazgo que predomina en esta organización es el transformacional caracterizado por ser inspirador, motivacional e individual y es el que lleva a cabo los controles internos. Sin embargo, se comprobó que dicho estilo no influye en la gestión del fraude ya que presentó una correlación leve estableciendo que el estilo de liderazgo para el control interno no afecta a la gestión del fraude, ya que necesita ser comparado con otras variables como la experiencia, la presión, la oportunidad.

Coello y Bermeo (2019) en su tesis *Propuesta de un ambiente de control para* evitar el riesgo de fraude en el manejo de reclamos de vehículos aplicado en la compañía de seguros DCPB S.A., realizada con el objetivo de establecer los procedimientos adecuados que permitan detectar el fraude al atender los siniestros

de choques de vehículos por parte de la aseguradora. Esta investigación fue de tipo descriptiva y se consideró una muestra de 500 personas. La investigación demostró a través de los hallazgos obtenidos al aplicar las herramientas y las técnicas de investigación que se puede implementar un sistema de control interno de fácil aplicabilidad para minimizar el riesgo de fraude en los siniestros de vehículos cumpliendo con los procedimientos y políticas establecidas, teniendo precios razonables de los proveedores, generando una cultura de control en todo el departamento, todo ello para cuidar el patrimonio de la aseguradora. El ambiente de control es importante porque evidencia la forma de reingeniería antifraude del proceso del manejo de reclamos de vehículos aplicado en la compañía de seguros; es una herramienta de fácil aplicabilidad para las compañías de seguros, y que permite obtener la información necesaria con el fin de asegurar a la compañía en lo posible, la ocurrencia de eventos de fraude y por los tanto minimizar la ocurrencia de estos.

Merizalde y Zapata (2014) en la investigación Control interno y métodos utilizados por la auditoria forense para la prevención y detección de fraudes en las estaciones de servicio ubicadas en el distrito metropolitana de Quito periodo 2012 – 2013, realizada con el objetivo fue analizar el nivel de relación que presentan la evaluación de riesgos y riesgo de fraude en la empresa prestadora de servicios de seguros. La investigación tiene un diseño no experimental y transversal desarrollada en una muestra de 150 trabajadores. La investigación concluye que contar con información sobre los procesos y planes que se obtengan de manera oportuna y confiable permitirán detectar la presencia de fraudes. Para ello se deben establecer sistemas o métodos renovados y ágiles que permitan obtener dicha información para tomar medidas correctivas que a la larga hará que la situación no sea peor. Para ello es vital realizar auditorías internas que sean debidamente planeadas, ejecutadas y

que se evidencie en alguna documentación para su seguimiento permitirá mitigar el riesgo de fraude en la aseguradora. La investigación es importante porque evidencia que se tiene que implementar la evaluación de riesgos que se utilizaran en la auditoría para poder así determinar el nivel de fraude y corrupción en las empresas prestadoras de servicios y así se debe contribuir con el informe de auditoría para medir la eficiencia y eficacia en el fraude y corrupción de las empresas prestadoras de servicios. Las auditorías deben de obtener evidencias importantes ya que servirán de prueba para poder iniciar cualquier tipo de proceso legal que implique tomar acción ante una comisión de delitos. Esto permitirá que las aseguradoras estén en constante lucha contra el fraude y tomar las medidas preventivas que minimicen la presencia del fraude en las operaciones de la empresa, además que se implementen las recomendaciones obtenidas del informe de auditoría.

Rodríguez (2018) en su tesis *Actividades de control vs el fraude sector asegurador*, realizada con el objetivo de establecer el nivel estadístico de correlación que presenta el control interno y el riesgo de fraude en el sector asegurador. El estudio presenta un diseño no experimental y fue desarrollada en una muestra de 250 colaboradores. La investigacion concluye que con la experiencia en el sector el fraude de seguro ocurre cuando la gente engaña a las Compañías o intermediarios de seguro para cobrar un dinero de una indemnización al cual no tiene derecho. De la misma forma, aseguradoras e intermediarios también pueden defraudarse entre sí o al consumidor. El fraude duro es cuando alguien simula deliberadamente un accidente, lesión, robo, incendio u otra pérdida para cobrar dinero de forma ilegal de una compañía de seguro. Por lo general, los delincuentes actúan por su cuenta, pero con frecuencia, bandas criminales organizadas, de otro lado el fraude blando es cuando personas que no son delincuentes utilizan las llamadas "mentiritas piadosas" ante las

compañías de seguro para aumentar el valor de la indemnización este tipo de fraude blando es un delito. La investigación es importante porque al implementar líneas de control interno como líneas de atención para recibir inquietudes y sospechas sobre potenciales casos de fraude. Es una herramienta que deberá contar con las características de disponibilidad, confidencialidad y anonimato para que el registro de los casos se realice bajo los protocolos adecuados, asegurando la asistencia y la protección del denunciante contra posibles represalias.

Henao (2017) en su tesis Importancia de la información y comunicación del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales, realizada con la finalidad de analizar la importancia que tiene el control interno como herramienta de detección y prevención de riesgos en la empresa. La investigación es no experimental y transversal siendo desarrollada en una muestra de 280 trabajadores. La investigación concluye que los fraudes se presentan uno tras otro a pesar de las detecciones que se puedan implementar ya que existe una larga lista de variedades y lo peor es que podrían ser igual o más grave al fraude que se detectó y se corrigió; sin embargo, es necesario que exista un control y un seguimiento a cada decisión que se toma, a cada operación o actividad que se realiza y a cada transacción que se efectúa. Mediante un control interno permitirá detectar las falencias de control que realizan los trabajadores sobre el proceso, las actividades ilícitas, los manejos inadecuados de flujo de dinero y fijar el impacto económico sobre la rentabilidad de la aseguradora. Si no hubiera control interno existirían una gran cantidad de fraudes como ocurrió ante la DIAN, que generó una pérdida económica de miles de millones de pesos. La investigación es importante porque explica la importante que es tener implementado un sistema de control interno, porque este permite detectar y prevenir riesgos de fraude que podrían impactar de manera

significativa a la organización indistintamente el sector en el cual se desempeñan. Es así que implementar una cultura que permita prevenir el fraude en cualquier tipo de actividad mediante la existencia de controles internos es clave para el éxito o el fracaso de una organización.

Antecedentes nacionales

Coronado y Medina (2016) en su tesis Sistema de control interno para evitar fraudes potenciales de las ventas en la empresa Earthcom EIRL, Chiclayo – 2016, realizada con la finalidad de analizar los mecanismos de implementación de un sistema de control interno que permita evitar la existencia de fraudes significativos en el proceso de ventas de la empresa. La investigación presenta un nivel descriptiva y cuantitativa considerando una muestra de 30 consultores de ventas. La investigación concluyó que la pérdida económica de S/.48,020.00 reflejado en el flujo de caja fue producto de que no existía un control interno en las actividades desarrolladas por el área de ventas y por ende se supuso que no se aplicaban en otras áreas de la empresa y esto se agrava ya que no existía un reglamento interno de trabajo, un manual de organización y funciones, normas y políticas claras, que hacía que los trabajadores desconozcan sus obligaciones y responsabilidades. Se aplicaron herramientas y técnicas de investigación para detectar que influía en la no detección de fraudes, los cuales concluyeron que se necesitaba implementar un sistema de control interno en todas las áreas de la organización impactando positivamente en la gestión económica- financiera de la empresa. La investigación fue importante porque explica que el sistema de control interno se puede desarrollar siempre y cuando exista una estructura jerárquica, una normativa clara, funciones y responsabilidades de cada trabajador definidas y todo ello contribuirá a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Marañón (2019) en su tesis Análisis de riesgo de fraudes en entidades microfinancieras en el Perú, realizada con la finalidad de identificar y sistematizar los riesgos a los que está expuesta una entidad microfinanciera permitirá una gestión y tratamiento de los riesgos, y una prevención oportuna ante la posible existencia de un fraude. La investigación presenta un método inductivo y se considera una muestra de 100 empleados. La investigación concluye que un plan antifraude para las entidades microfinancieras que exponga el cómo actuar ante la presencia de un posible fraude, deberá contener los siguientes, objetivos del plan antifraude, lo que se persigue a través de dicho documento y acciones a realizar, como son: cómo actuar ante la posibilidad de un fraude, qué tipo de evidencias se deben de obtener, qué acciones tomar con respecto al trabajador o trabajadores involucrados, qué acciones de seguimiento, qué evidencias mostrar cuando se tiene la reunión final con el involucrado, qué garantías debe presentar el involucrado para la devolución de lo defraudado y seguimiento posterior. La investigación explica las herramientas de identificación y sistematización de los riesgos a los que está expuesta una entidad microfinanciera permitirá una gestión y tratamiento de estos, previniéndoles oportunamente ante un posible fraude, y que deben ser incorporados en los motores de búsqueda en la web.

Suesca (2018) en su tesis *Propuesta de controles, supervisión y monitoreo mitigantes en el riesgo de fraudes en canal agente corresponsal del banco de la nación en el área de seguros*, realizada con la finalidad de proponer actividades de control interno que minimicen la existencia de fraudes en los procesos de depósito, retiro y cancelación en los agentes corresponsales. La investigación presenta un diseño no experimental, transversal y se consideró una muestra de 100 colaboradores. La investigación concluyó que la implementación de una guía de

fraude en el Banco de la Nación permitió mitigar el riesgo de fraude en los procesos de afiliación, depósito y retiro en los agentes corresponsales del Banco de la Nación. Sin embargo, es importante que, en la subgerencia de prevención y tratamiento del fraude, se utilicen herramientas que analicen la transaccionalidad de las operaciones para identificar aquellas que son inusuales o sospechosas en los distintos canales de atención del Banco. Dichas herramientas se deben llevar a cabo junto con reglas de alerta de transacciones inusuales aplicadas mediante un software de monitoreo. La investigación es importante porque evidencia que una evaluación constante del riesgo permite reducir las pérdidas económicas producto de los fraudes externos e internos, e implementar controles que mitiguen y modifiquen los existentes y así se fortalecerá la seguridad en las operaciones que realice el Banco mediante los diferentes canales de atención.

Huamán (2019) en su tesis Auditoria forense basada en un sistema de control interno (SCI) que permita reducir el riesgo de fraude y corrupción en la Municipalidad Provincial de Piura, realizada con la finalidad de analizar la aplicación de una auditoría forense que se basó en un sistema de control interno que permita reducir el riesgo de fraude y corrupción en la municipalidad. El estudio presenta un diseño no experimental, transversal y fue desarrollado en una muestra de 21 trabajadores de la municipalidad. La investigación concluyó que realizar una auditoría forense en la entidad asegura la existencia de un sistema de control interno ya que permite obtener evidencias que se convertirán en pruebas a ser presentadas en los tribunales para comprobar delitos al momento de realizar juicios y así poder combatir la corrupción en el sector público por lavado de activos. Existe la necesidad de obras en el sector público y la generación de trabajo y todo ello solo se podrá llevar a cabo si se mejoran los sistemas de control interno en la administración del estado asegurando que se

manejen adecuadamente los recursos estatales. Cabe señalar que la malversación de activos es una forma de fraude en el proceso de compras debido a un ingreso de información fraudulenta en el sistema.

Vargas y Ramírez (2017) en su tesis *Diseño y propuesta de un sistema de control interno en el área de ventas de la empresa consorcio turístico las Américas S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2017,* desarrollada con el objetivo de proponer un sistema de control interno en el área de ventas de la empresa considerada en el estudio. La investigación se desarrolló en una muestra conformada por 80 trabajadores y se concluyó que las políticas de ventas, descuentos y cobros, flujogramas de ventas al contado y al crédito propuesto a la empresa consorcio turístico, es lo que la empresa necesita para realizar el control de sus operaciones, ya que permite obtener información confiable para que la gerencia pueda tomar decisiones correctas impactando de una manera positiva en los resultados financieros y económicos de la empresa y una muestra es la mejora que viene obteniendo en los indicadores de liquidez.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas del control interno

2.2.1.1. Definiciones del control interno.

Estupiñán (2019) menciona que:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (p. 19)

Navarro y Ramos (2016) menciona que:

Como control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente. (p. 30)

Deutsche (2014) explican que el control interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de esta, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Se entiende de control interno al sistema integrado de controles, tanto financieros, como de otros tipos establecidos por la administración de la entidad para proteger los activos, obtener la exactitud y confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la entidad, comunican las políticas administrativas, estimulan su cumplimiento.

2.2.1.2. Ambiente de control.

Estupiñán (2019) menciona: "Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas, estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos" (p. 48).

Del Toro y Armada (2019) menciona:

El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de control interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al control interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el control interno los trabajadores lo asuman. (p. 11)

Deutsche (2014) explica:

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad. Los trabajadores, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del control interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de control interno. (p. 35)

La importancia de las actividades de control es importante no sólo porque implica hacer las cosas de una manera correcta sino porque asegura el logro de los objetivos propuestos.

2.2.1.3. Evaluación de riesgos.

Estupiñán (2019) menciona:

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riegos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de esta. (p. 44)

Del Toro y Armada (2019) argumenta:

Una vez creado el ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, pero tener cuidado, no se puede evaluar algo que previamente no haya identificado; por tanto, el proceso de identificación

de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información necesarios a lo largo y ancho de la entidad. (p. 23)

Deutsche (2014) explica:

La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno. (p. 37)

La importancia de la evolución de riesgos debe ser una responsabilidad de todos los niveles de una organización que están comprometidos con el logro de los resultados. Sin embargo, es sano que la organización realice controles internos mediante la ejecución de auditorías internas ya que ello permitirá asegurar el cumplimiento de los objetivos y la ejecución con riesgos controlados de los procedimientos llevados a cabo.

2.2.1.4. Actividades de control.

Estupiñán (2019) menciona: "Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas, estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos" (p. 48).

Del Toro y Armada (2019) mencionan:

Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad

de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra. (p. 33)

Deutsche (2014) menciona que:

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo con un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. (p. 38)

Las actividades de control son importantes porque te aseguran realizar las cosas de la mejor manera y por ende lograr cumplir con los objetivos propuestos.

2.2.1.5. Información y comunicación.

Deutsche (2014) menciona que:

La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. (p. 40)

Estupiñán (2019) menciona: "Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información" (p. 49).

Del Toro y Armada (2019) menciona que:

Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten

dirigir y controlar la entidad de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de informes a terceros. (p. 49)

Es conveniente considerar las tecnologías que evolucionan en los sistemas de información y que, en su momento, será necesario diseñar controles a través de ellas. Tal como el internet, el procesamiento de imágenes, el intercambio electrónico y asuntos relacionados con los sistemas.

2.2.1.6. Supervisión y monitoreo.

Deutsche (2014) menciona:

Las actividades de supervisión del control interno se refieren al conjunto de actividades de auto control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando. (p. 41)

Estupiñán (2019) explica:

Los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. (p. 53)

Del Toro y Armada (2019) sustentan:

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano. (p. 51)

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión periódica de los elementos que conforman el sistema de control interno, que dependerá del contexto en el cual la empresa está inmersa.

2.2.2. Bases teóricas del riesgo de fraude

2.2.2.1. Definiciones del riesgo de fraude.

Aguirre y Herrera (2017) mencionan: "El cumplimiento de los requisitos sobre los procedimientos adecuados para poner en marcha medidas efectivas y proporcionadas contra el fraude es parte de los criterios para la designación de las autoridades de gestión" (p. 9).

López (2015) explica:

La evaluación del riesgo solo aborda riesgos de fraude específicos, no irregularidades. No obstante, la ejecución eficaz del ejercicio puede tener un impacto indirecto en la prevención y detección de las irregularidades en términos generales, considerando estas como una categoría más amplia que el fraude. (p. 8)

Salvador (2017) argumenta:

El fraude, nos presenta que el fraude es el delito más creativo: requiere de las mentes más agudas y podemos decir que es prácticamente imposible de evitar.

En el momento en que se descubre el remedio, alguien inventa algo nuevo, el fraude en seguros tiene una dimensión muy importante, que repercute directamente en las primas que pagamos, ya que las Entidades Aseguradoras deben incrementar sus tarifas para compensar este incremento del coste, por ello es muy importante concienciar a la sociedad de que el fraude lo pagamos todos. (p. 38)

La vulnerabilidad que una organización puede tener de individuos que combinen estos tres elementos se llama riesgo de fraude. Los riesgos que están presentes antes de alguna acción de administración se llaman fraudes inherentes y aquellos que quedan después de una acción de gestión se llaman fraudes residuales.

2.2.2.2. Fraude en colusión.

Aguirre y Herrera (2017) mencionan: "Es cuando el fraude es llevado a cabo por empleados y personas externas, quienes en común acuerdo utilizan esquemas para hacer uso y apropiarse indebidamente de los bienes de la empresa, creando un esquema elaborado y difícil de detectar" (p. 7).

Aguirre y Herrera (2017) explican: "Colusión es convenio o contrato hecho entre dos o más personas en forma clandestina, con el objeto de defraudar o perjudicar a alguien. Por eso para ser indebida y penalmente relevante, esta colusión debe contener el elemento de fraude" (p. 60).

Maldonado (2017) menciona:

Es un acuerdo secreto para obtener una ventaja injusta y se produce cuando dos o más personas llegan a un acuerdo secreto para influir sobre algo o engañar a otras personas. Los ejemplos de esta práctica incluyen intentar influir en una licitación o mostrar favoritismo por un licitador particular o una empresa que pujan por un contrato. También incluye los conflictos de interés.

Esta circunstancia se produce cuando, por ejemplo, las relaciones familiares o personales dan lugar a un proceso de licitación injusto y no competitivo. (p. 38)

Se trata del uso indebido o el abuso de poder en beneficio propio. Los ejemplos incluyen dar o recibir un soborno o una comisión ilegal, pagar a un funcionario para ganar un contrato o pedir dinero para adjudicarlo, ofrecer o aceptar regalos u hospitalidad excesivos para influir en una decisión.

2.2.2.3. Apropiación indebida de recursos.

Gómez (2017) menciona:

Es un delito informático consistente en el acceso sin el permiso a un equipo o cuenta de usuario para obtener información sobre sus contraseñas y datos personales e incluso de recursos de red como pueden ser módems, conexiones. Se pueden destacar tres tipos: Obtención de claves: consiste en acceder a las cuentas del usuario, El secuestro o Hijacking: se basa en el uso de una técnica ilegal indebida de recursos de red, Los robos de identidad o Spoofing: se produce cuando una persona se hace pasar por otra. (p. 30)

Restrepo (2016) explica:

La apropiación indebida es un delito contra el patrimonio (en ciertos países, delito contra la propiedad) consistente en el apoderamiento de bienes ajenos, con intención de lucrarse cuando esos bienes se encontraban legalmente en su posesión a través de otros títulos posesorios distintos de la propiedad. (p. 84).

Ferrer (2016) argumenta:

Se entiende por apropiación indebida, dentro del derecho penal, aquella acción que suponga la adquisición, de manera consciente, de algo que conlleve el perjuicio de otra persona. Sin embargo, quedándonos solo con esta definición,

sería relativamente fácil caer en el error de confundirla con la de estafa. (p. 100)

La apropiación indebida está dentro de los delitos de abuso de confianza y corresponde a aquel en que una persona en perjuicio de otra se apropia o distrae dinero, efectos o cualquiera otra cosa mueble que hubiere recibido en depósito, comisión o administración, o por otro título que produzca obligación de entregarla o devolverla.

2.2.2.4. Conflicto de intereses.

Evans (2017) menciona que el conflicto de intereses estigmatiza de cierta manera el interés personal. Como nos conduce a percibir las debilidades humanas, nos lleva inexorablemente a sospechar que el provecho personal tomará ventaja sobre el deber. Por ser conflicto, evoca una lucha entre fuerzas opuestas, que no puede dejar de ser asumida ni por el derecho ni por la moral.

Nerea (2017) menciona que el conflicto de intereses resulta inherente a la relación de administración de sociedades. Se proyecta en el ejercicio de la actividad gestora, en la que existe una obligación de actuar por cuenta e interés ajeno, situando el riesgo de aprovechamiento por parte del administrador entre los principales aspectos objeto de estudio. Cabría pensar que el elemento subjetivo que singulariza el conflicto es el administrador interesado. Pero no es así. Resulta necesario destacar la proyección que el conflicto de intereses despliega cuando es un socio quien se encuentra envuelto en dicha situación.

Arellano et al. (2017) mencionan:

El conflicto de intereses es entonces perenne y sumamente difícil de controlar y vigilar de una manera económica y razonable. Es por lo que diversos países han avanzado hacia una estructuración organizacional que busca más que eliminar por completo los conflictos de interés (cuestión prácticamente imposible), evitar o prevenir que un potencial conflicto de intereses. (p. 5)

Un conflicto de interés real implica un conflicto entre el deber público y los intereses privados de un funcionario público, en el que el funcionario público tiene intereses personales que pueden influir de manera indebida en el desempeño de sus deberes y responsabilidades oficiales.

2.2.2.5. Información fraudulenta.

Bermúdez (2018) menciona: "Los factores de riesgo de fraude relacionados con incorrecciones originadas por información financiera fraudulenta pueden variar dependiendo de la dimensión y complejidad de la entidad" (p. 40).

Salvador (2017) menciona: "La información fraudulenta no es tipo penal del cual se haya escrito mucho en nuestro país, ello a pesar de la relevancia que va adquiriendo la dogmática en relación con el derecho penal económico" (p. 23).

Mesicic (2019) explica: "La información financiera fraudulenta no necesita ser el resultado de un plan complicado o de una conspiración; en algunas ocasiones, esa información financiera fraudulenta puede ser el resultado de una cuidadosa planeación hecha por los representantes de la administración" (p. 76).

Fraudes relacionados con información financiera, estos son producidos por distorsiones, alteraciones o manipulaciones intencionales de las cifras presentadas o por omisiones en las cantidades o revelaciones de los estados financieros y que causan que éstos no estén presentados.

2.2.2.6. Incumplimiento de obligaciones legales.

Vidal (2017) menciona que en un contrato debe ser posible identificar el concepto real de lo que idealmente puede ser, ya que ello origina el incumplimiento de las obligaciones debido a una mala proyección por una de las partes. El deudor

debe aceptar los acuerdos con diligencia y adoptar medidas concretas que permitan cumplir con las obligaciones. Incumplir implica una conducta que se desvía de lo que se tiene que realizar, sin embargo, al darse un incumplimiento se debe de desarrollar un sistema que permita poner un remedio a la situación y que puede ser optado más o menos libremente por el deudor hacia el acreedor.

Olivares (2017) menciona: "El incumplimiento es el actuar al margen de la culpa o dolo del deudor y es el resultado de la simple constatación de la falta de coincidencia entre el dato ideal y el real con la insatisfacción del acreedor" (p. 87)

Pantaleón (2017) menciona: "La obligación como desviación del programa de prestación objeto de esta, sea o no imputable al deudor, e incluye todas sus manifestaciones, incumplimiento definitivo, retraso y cumplimiento defectuoso" (p. 39). Por lo tanto, cuando el incumplimiento de cualquier tipo de obligación sea dinerario o no ha sido causado por una actuación culposa o dolosa por el deudor, el acreedor puede reclamar una indemnización si han existido daños y perjuicios.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Cambio de riesgo

Encuadrar de una manera intencional un hecho que no tiene cobertura en algo que sí tenga cobertura de acuerdo con las condiciones de la póliza.

Daños a activos físicos

Generar daños a la propiedad privada, por ejemplo, el terrorismo, vandalismo y desastres naturales.

Doble seguro

Asegurar intencionalmente un mismo bien dos veces a pesar de ir en contra de la normativa legal para poder reclamar el mismo siniestro en distintas compañías o empresas.

Ejecución y administración de procesos

Consiste en generar pérdidas por cometer errores al momento de realizar algún tipo de proceso. Ejemplos: Errores al ingresar datos, al brindar una respuesta, al correr algún modelo de datos, al gestionar a los proveedores.

Fraude administrativo

Está relacionado a los estados financieros, este fraude se realiza con el fin de obtener ganancia propia manipulando los estados financieros; la apropiación indebida también está relacionado con el fraude ya que se realizan acciones de sustracción tanto de los activos fijos u otros, con la única finalidad de satisfacer su necesidad.

Fraude externo

Es realizado por personas externas a la organización que buscan apropiarse ilícitamente de activos, por ejemplo, secuestros, falsificaciones, hackers en los sistemas informáticos.

Fraude interno

Realizado por trabajadores de la organización que buscan apropiarse ilícitamente de activos, por ejemplo, robos, utilización de información confidencial en beneficio propio.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva, puesto que se analiza el control interno y el riesgo de fraude en la población de la empresa Interseguro S.A., es decir, se analiza el fenómeno y conoce las relaciones entre ellas.

Hernández et al. (2014) respecto a la investigación descriptiva mencionan:

Los estudios descriptivos pretenden la recolección de información de forma independiente o colectiva sobre las variables que se investiga. Son útiles para mostrar con precisión la situación que se pretende estudiar, por lo tanto, el investigador debe tener en claro que se va a medir y sobre que o quienes se recolectarán los datos. (p. 28)

El nivel de investigación es correlacional donde se halla la relación entre el control interno y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A. puesto que se pretende abastecer el nivel de asociación entre dichas variables.

Grajales (2018) explica: "Un estudio correlacional es aquel que mide la relación y la forma de interacción entre dos o más variables entre sí. Estas relaciones son establecidas dentro del mismo contexto y los mismos sujetos en la mayoría de los casos" (p. 89).

La investigación es de enfoque cuantitativa considerando que las mediciones y prueba de hipótesis se realizaron mediante un análisis estadístico. Gómez (2016) respecto a las investigacion de enfoque cuantitativo explica:

La recolección de datos es equivalente a medir, de acuerdo con la definición clásica significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo con ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. (p. 121)

Diseño de investigación

La investigación fue no experimental, dado que no existe ningún tipo de manipulación de las variables, en ese sentido, el investigador solo se limitó a describir las características de las variables dentro de un contexto determinado.

Sánchez (2017) al respecto explica:

La investigación no experimental es retrospectiva toda vez que, además de analizar el objeto de estudio, se determina las relaciones entre las diversas variables planteadas, a partir del estudio de la doctrina, legislación y análisis de condicionados contractuales y resoluciones de diverso nivel funcional. (p. 174).

Asimismo, la investigación es de corte transversal porque los datos de las unidades de analisis fueron tomadas en un momento único y determinado. Hernández et al. (2014) mencionan: "La investigación transversal es aquella en la cual se obedece información del objeto de estudio (población o muestra) recolectan datos en un solo momento" (p. 199).

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio está conformada por los 100 trabajadores del área de seguros masivos que trabajan en la empresa Interseguro S.A. en el año 2020, y participaron en la recolección de los datos y la información. Hernández et al. (2014) argumenta: "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones en las que se desea realizar el estudio" (p. 65).

Muestra

La muestra estuvo conformada por 82 colaboradores de la empresa Interseguro S.A. considerando que este número de colaboradores es representativo de la población. Al respecto, Cadenas (2017) indica: "Una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia" (p. 32).

Para la estimación del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{NxZ_a^2 x pxq}{d^2x(N-1) + Z_a^2 xpxq}$$

El cálculo de la muestra se realizó reemplazando los valores de la investigación en la formula, expuesta, cuyo resultado fue de 82 colaboradores.

$$n = \frac{100 * (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}{(100 - 1) * (0.05)^2 + 1.96^2 * (0.50) * (0.50)} = 82$$

En este caso la muestra es de tipo no probabilístico por conveniencia, puesto que el investigador selecciona de manera intencional a los trabajadores de la empresa de la empresa aseguradora Interseguro S.A. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) afirman: "Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen en procedimiento de selección informal. La selección de muestra no probabilística se divide en; sujetos voluntarios, muestra de expertos, los sujetostipo, muestras por cuotas, muestras cualitativas" (p. 326) y respecto al muestreo por conveniencia, Espinoza (2016) menciona que es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizada para crear muestras de acuerdo con la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra y la predisposición que muestran para formar parte de la investigación.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el control interno y el riesgo de fraudes en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A. San Isidro – 2020.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el ambiente de control y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro S.A. – San Isidro – 2020.

Existe relación significativa entre la evaluación de riesgos y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro S.A.– San Isidro – 2020.

Existe relación significativa entre las actividades de control y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro S.A. – San Isidro – 2020.

Existe relación significativa entre la información y comunicación y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro S.A. – San Isidro – 2020.

Existe relación significativa entre la supervisión y monitoreo y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos de la empresa Interseguro S.A. – San Isidro – 2020.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual del control interno

Franklin (2016) menciona: "Los procesos de control interno establecen nuevos procesos en el área de masivos en una compañía, proponiendo recomendaciones para disminución de fraudes" (p. 76).

Definición operacional del control interno

El control interno se mide en 5 dimensiones como el ambiente de control, evaluación, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, 15 indicadores que conforman el cuestionario de 39 ítems.

Tabla 1Operacionalización de la variable control interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de	Rango y
Dimensiones	mulcadores	items	medición	niveles
Ambiente de	- Integridad y valores éticos			Alto: [33-45)
Control	- Competencia Profesional	1 al 9		Medio: [24-33)
Control	- Experiencia y dedicación			Bajo: [9-24)
Evaluación de	- Objetivos de Información	10 al		Alto: [29-40)
Evaluación de Riesgos	- Objetivos de Operación	10 ai 17		Medio: [20-29)
Nesgos	- Objetivos de Cumplimiento	17	1. Nunca	Bajo: [12-20)
	- Políticas		2. Casi	Alto: [24-30)
Actividades de	- Sistema y Procedimiento	18 al	nunca	Medio: [19-24)
Control	- Análisis de los riesgos	23	3. A veces	Bajo: [13-19)
	reales o potenciales		4. Casi	Dajo: [10 10)
	- Tecnología		siempre	Alto: [28-35)
Información y	- Canales de comunicación	24 al	5. Siempre	Medio: [22-28)
Comunicación	- Cumplimiento de la	30		Bajo: [15-22)
	Normativa			, ,
	- Cambios en las			Alto: [37-45)
Supervisión y	condiciones de operación	31 al		Medio: [29-37)
Monitoreo	- Medidas de corrección	39		Bajo: [21-29)
	- Supervisión continua			

Definición conceptual de riesgo de fraude

Vidal (2017) menciona: "En el riesgo existen siniestros que no son falsos, por lo que no hay fraude hasta el final de nuestras comprobaciones" (p. 45).

Definición operacional de riesgo de fraude

El riesgo de fraude se mide en función de 5 dimensiones que son el fraude de colusión, la apropiación indebida de recursos, los conflictos de intereses, la información fraudulenta y el incumplimiento de obligaciones legales, 11 indicadores que llevaron a conformar un cuestionario de 36 ítems.

Tabla 2Operacionalización de la variable riesgo de fraude

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango y niveles
Fraude en colusión Apropiación	MonitoreoPolíticaNormativas	1 al 6		Alto: [24-30) Medio: [18-24) Bajo: [12-18) Alto: [28-30)
indebida de recursos	Exceso de confianza.Entorno laboral.	7 al 12		Medio: [22-28) Bajo: [19-32)
Conflicto de intereses	Transacciones inusualesInexistencia de controles de acceso	13 al 21	 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre 	Alto: [41-45) Medio: [24-41) Bajo: [9-24)
Información Fraudulenta	Documentación confusaControl de las Modificaciones de Contrato.	22 al 30	5. Siempre	Alto: [40-45) Medio: [32-40) Bajo: [22-32)
Incumplimiento de obligaciones legales	 Debilidades internas Revisión y Aprobación de estados de pago 	31 al 36		Alto: [27-30) Medio: [22-27) Bajo: [13-22)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método que se empleó para esta investigación es hipotético deductivo porque combina la formación de una hipótesis con la observación de la realidad y verificación con la experiencia.

Al respecto, Cegarra (2007) menciona:

El método hipotético deductivo se emplea corrientemente tanto en la vida ordinaria como en la investigación científica, es el camino lógico para buscar

la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles. (p. 98)

Técnica

La técnica que se aplicó fueron las encuestas que permitió identificar el problema en el lugar de estudio y un cuestionario para recolectar datos y así poder evaluar el control interno y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A. San Isidro - 2020. Al respecto, Hurtado (2008) menciona: "La técnica de la encuesta no se realiza un diálogo ya que la interacción es menor. Estos instrumentos se usan para la prueba del conocimiento y test" (p. 469).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Se aplicaron dos cuestionarios para recolectar datos que midieron de manera individual las variables para poderlas correlacionar o asociar mediante procesos estadísticos. El primer cuestionario sirvió para medir el control interno, el segundo cuestionario sirvió para medir el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A. San Isidro – 2020.

Instrumento I: Cuestionario de control interno

El cuestionario ayuda a medir las dimensiones del control interno que son el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo. La escala fue adaptada a nuestro medio y contiene un total de 39 Ítems.

 Tabla 3

 Ficha técnica del cuestionario de control interno

Aspectos	Descripciones	
Nombre	Cuestionario de control interno	
Autor	Luis Alberto Pereyra Cruz	
Objetive	Evaluación de los procesos de control interno que se realiza en la	
Objetivo	empresa Interseguro S.A.	
Ámbito de aplicación	Colaboradores del área de operaciones (siniestros)	
Informadoroo	Profesionales con conocimiento en seguros sobre todo en	
Informadores	inscripción, evaluación y cierre de los siniestros de la empresa.	
Administración	Individual	
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú	
Duración	30 minutos aproximadamente	
	Evaluación de los procesos del control interno en sus dimensiones	
Significación	ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control,	
	información y comunicación, supervisión y monitoreo.	
Finalista d	Identificar el control interno que realiza cada colaborador en la	
Finalidad aplicación de mecanismos y procedimientos internos.		
Material	Formulario de Google Forms	

Instrumento II: Cuestionario de riesgo de fraude

El cuestionario ayuda a medir las dimensiones del riesgo de fraude que son fraude en colusión, apropiación indebida de recursos, conflicto de intereses, información y comunicación, incumplimiento de obligaciones legales. La escala fue adaptada a nuestro medio y contiene un total de 36 Ítems.

 Tabla 4

 Ficha técnica del cuestionario de riesgo de fraude

Aspectos	Descripciones	
Nombre	Cuestionario de riesgo de fraude	
Autor(es)	Luis Alberto Pereyra Cruz	
Objetive	Evaluación del riesgo de fraude que se presenta en la empresa	
Objetivo	Interseguro S.A.	
Ámbito de aplicación	Colaboradores del área de operaciones (siniestros)	
lu fa una a alau a	Profesionales con conocimiento en seguros sobre todo en la	
Informadores	evaluación y cierre de los siniestros de la empresa.	
Administración	Individual	
Validación	Docentes especialistas de la Universidad Autónoma del Perú	
Duración	25 minutos aproximadamente.	
	Evaluación objetiva del riesgo de fraude (fraude en colusión,	
Significación	apropiación indebida de recursos, conflicto de intereses,	
	información fraudulenta, incumplimiento de obligaciones legales)	
Eta altala d	Identificar el perfil de riesgo de fraude de cada colaborador para	
Finalidad	la aplicación de mecanismos y procesos internos.	
Material	Formulario de Google Forms	

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El análisis estadístico se desarrolló en la investigación siguió los siguientes procedimientos:

Primero, se elaboró un base de datos con la información recogida de las unidades de análisis que conformaron la muestra de estudio.

Segundo, se realizó el análisis de confiabilidad mediante al alfa de Cronbach y considerando los puntajes de toda la muestra, la determinar del rango se realiza con la siguiente escala de valoración:

Tabla 5

Escala de alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota: Agurcia, 2013, p. 124.

Tercero, se realizaron los análisis descriptivos de las variables y de las dimensiones que fueron expresados en tablas y gráficos estadísticos, para la elaboración de la gráfica se hicieron los cálculos de la media y la desviación estándar que permitan agrupar las puntuaciones en tres barras.

Cuarto, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov que permitió determinar el estadístico de correlación a usar, en el caso de la investigación se aplicó el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman.

Tabla 6Escala de correlación de Rho de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula

Nota: Hernández y Mendoza, 2018, p. 243.

Quinto, se realizaron las contrastaciones de las hipótesis, su interpretación estable niveles de asociación, mediante la prueba de correlación no paramétrica.

Finalmente, se reflexiona y discute sobre los resultados de cada variable dando conclusiones y recomendaciones en la parte final de la investigación.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable control interno

El cuestionario de control interno presenta validez de contenido desarrollado mediante un criterio de jueces metodológicos y temáticos que fueron designados por la universidad, los cuales verificaron que los ítems realmente miden el constructo control interno brindado su calificaron en la categoría de aplicable.

 Tabla 7

 Resultados de la validación del cuestionario de variable control interno

Validador	Resultado de aplicabilidad	
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable	
Ing. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable	
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable	

Validez del instrumento de la variable riesgo de fraude

El instrumento de control interno presenta una validez de contenido desarrollado con los procedimientos de criterio de jueces especialistas en el tema desarrollado y designados por la universidad. Estos jueces brindaron sus apreciaciones sobre los ítems, y que luego de ser mejorar dieron su valoración de aplicable.

 Tabla 8

 Resultados de la validación del cuestionario de variable riesgo de fraude

Validador	Resultado de aplicabilidad	
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable	
Mg. Wilber Hugo Flores Vilca	Aplicable	
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable	

Los resultados de validación indican que los cuestionarios presentan una validez de contenido; es decir, los expertos consideran que sus ítems responden a la medición de constructo evaluado, en el caso del estudio son pertinentes para medir el control interno y el riesgo de fraude.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de la variable control interno.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de control interno se desarrolló mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach, puesto que los ítems que considera este cuestionario presentan una escala de valoración de cinco alternativas.

 Tabla 9

 Fiabilidad del instrumento de la variable control interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	39

En la tabla 9, se presenta los resultados de análisis de confiabilidad del cuestionario de control interno. Dichos resultados evidenciaron una confiabilidad muy alta (alfa = 0,937) de acuerdo con Agurcia (2013) este resultado permite indicar que el instrumento es adecuado para el recojo de información de la muestra.

Fiabilidad del instrumento de la variable riesgo de fraude.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de riesgo de fraude se desarrolló mediante la aplicación del estadístico alfa de Cronbach, puesto que los ítems que considera este cuestionario presentan una escala Likert.

Tabla 10

Fiabilidad del instrumento de la variable riesgo de fraude

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	36

En la tabla 10, se presenta los resultados de confiabilidad del cuestionario de riesgo de fraude. Los resultados evidencian una confiabilidad muy alta (alfa = 0,958) de acuerdo con Agurcia (2013), este resultado permite indicar que el instrumento es pertinente para la valoración de las respuestas que brinden las unidades de análisis considerados en el estudio.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable control interno

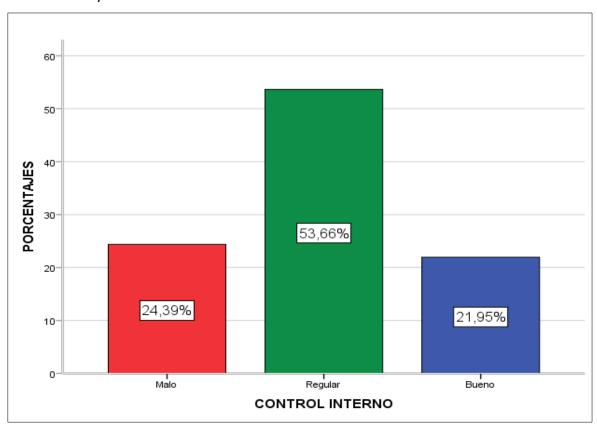
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable control interno

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	20	24,4
Regular	44	53,7
Bueno	18	22,0
Total	82	100,0

Figura 1

Análisis descriptivos de la variable control interno



En la figura 1 se observa que 44 colaboradores encuestados que representan el 53,66% lo consideran la aplicación del control interno en un nivel regular, 20 colaboradores encuestados que representan el 24,39% lo consideran en un nivel malo y 18 colaboradores encuestados que representan el 21,95% lo consideran en un nivel

bueno. Esto evidencia que el control interno en lo colaboradores lo consideran que no es eficaz para el proceso de suscripción evaluación de los casos evaluados en el área de siniestros, los controles que se aplican son repetitivos que genera reprocesos en el momento de la evaluación.

Resultados descriptivos de la variable riesgo de fraude

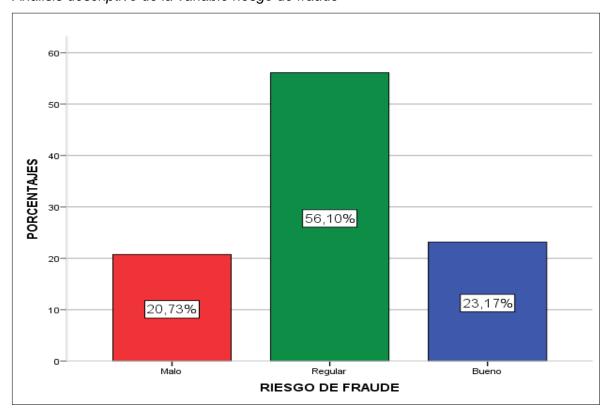
 Tabla 12

 Análisis descriptivo de la variable riesgo de fraude

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	20,7
Regular	46	56,1
Bueno	19	23,2
Total	82	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable riesgo de fraude



En la figura 2 se observa que 46 colaboradores encuestados que representan el 56,10% lo consideran la aplicación del riego de fraude en un nivel regular, 19

colaboradores encuestados que representan el 23,17% lo perciben en un nivel bueno y 17 colaboradores encuestados que representan el 20,73% lo estiman en un nivel malo. Esto evidencia que el riego de fraude en el área de siniestros se encuentra en toda evaluación al no tener un buen control interno se genera los diferentes riesgos de fraude por la misma carga laboral, los colaboradores confirmar que el escenario que tiene el área de siniestro necesita un plan de mejora.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de control Interno

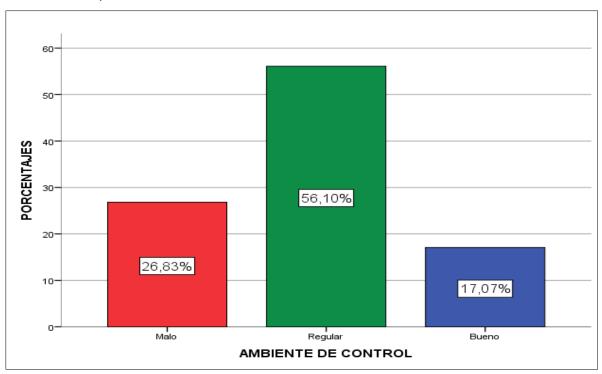
 Tabla 13

 Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	22	26,8
Regular	46	56,1
Bueno	14	17,1
Total	82	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión ambiente de control



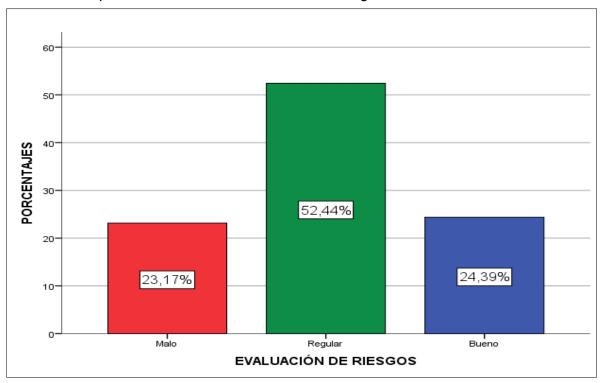
En la figura 3 se observa que 46 colaboradores encuestados que representan el 56,10% lo consideran la aplicación del ambiente de control en un nivel regular, 22 colaboradores encuestados que representan el 26,83% lo consideran en un nivel malo y 14 colaboradores encuestados que representan el 17,07% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que hay un problema en el ambiente de control en el área de siniestros por lo mismo que no encuentra ética laboral cuando encuentran presión en la carga laboral, sin motivación que influye en la evaluación de los casos asignados a cada colaborador.

Tabla 14Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de riesgos

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	19	23,2
Regular	43	52,4
Bueno	20	24,4
Total	82	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de riesgos



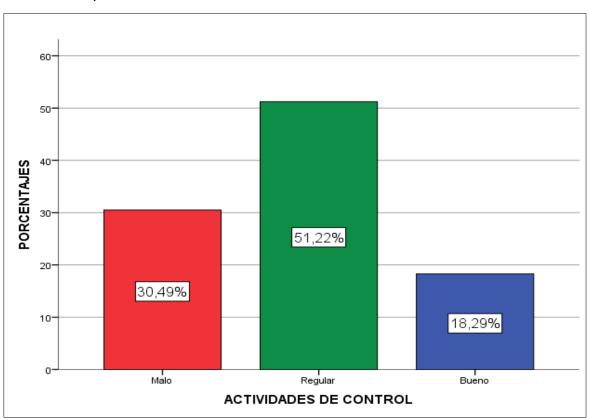
En la figura 4 se observa que 43 colaboradores encuestados que representan el 52,44% lo consideran la aplicación de evaluación de riesgos en un nivel regular, 20 colaboradores encuestados que representan el 24,39% lo consideran en un nivel bueno y 19 colaboradores encuestados que representan el 23,17% lo consideran en un nivel malo. Esto evidencia que hay un problema en el procedimiento de evaluación por la carga laboral donde queda vulnerable el cumplimiento de objetivos e información, adicionando los procesos repetitivos que se encuentran.

Tabla 15Análisis descriptivo de la dimensión actividades de control

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	25	30,5
Regular	42	51,2
Bueno	15	18,3
Total	82	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión actividades de control



En la figura 5 se observa que 42 colaboradores encuestados que representan el 51,22% lo consideran la aplicación de actividades de control en un nivel regular, 25 colaboradores encuestados que representan el 30,49% lo consideran en un nivel malo y 15 colaboradores encuestados que representan el 18,29% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que hay un grave problema que se encuentra en el área por falta de políticas y sistema de procedimientos actualizados que afecta el análisis de los casos presentados por los asegurados.

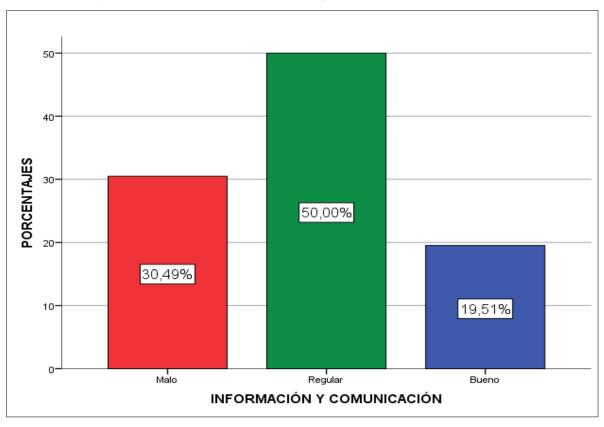
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión información y comunicación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	25	30,5
Regular	41	50,0
Bueno	16	19,5
Total	82	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión información y comunicación



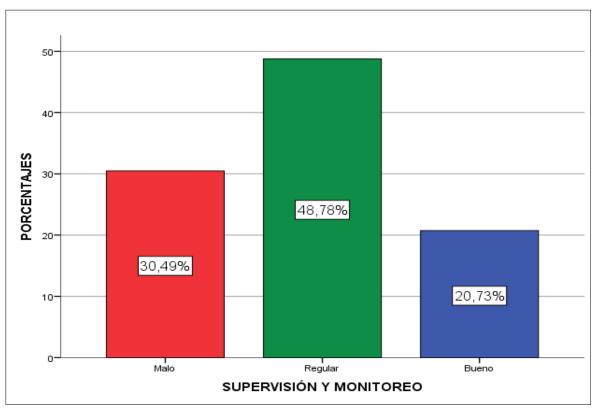
En la figura 6 se observa que 41 colaboradores encuestados que representan el 50% lo consideran la aplicación de información y comunicación en un nivel regular, 25 colaboradores encuestados que representan el 30,49% lo consideran en un nivel malo y 16 colaboradores encuestados que representan el 19,51% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que hay un problema en la empresa por la falta de tecnología que afecta a los canales de comunicación, al no tener dichas necesidades se cae en el cumplimiento normativo que se debe cumplir.

Tabla 17Análisis descriptivo de la dimensión supervisión y monitoreo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	25	30,5
Regular	40	48,8
Bueno	17	20,7
Total	82	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión supervisión y monitoreo



En la figura 7 se observa que 40 colaboradores encuestados que representan el 48,78% lo consideran la aplicación de supervisión y monitoreo en un nivel regular, 25 colaboradores encuestados que representan el 30,49% lo consideran en un nivel malo y 17 colaboradores encuestados que representan el 20,73% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que se encuentra un problema evidente por la falta de una supervisión continúa comunicando al área de evaluación de los diferentes cambios en la normativa para evitar caer en observación y pagos erróneos a los asegurados.

Resultados descriptivos de las dimensiones del riesgo de fraude

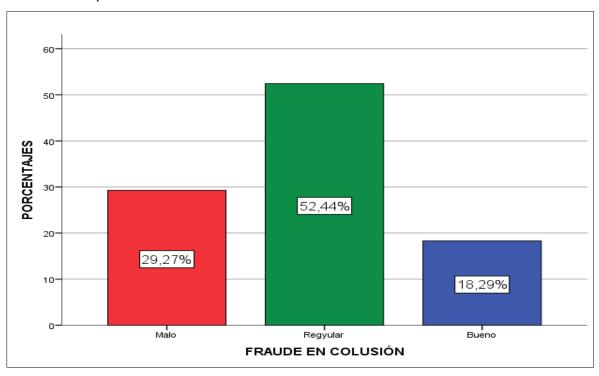
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión fraude en colusión

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	24	29,3
Regular	43	52,4
Bueno	15	18,3
Total	82	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión fraude en colusión



En la figura 8 se observa que 43 colaboradores encuestados que representan el 52,44% lo consideran la aplicación de fraude en colusión en un nivel regular, 24 colaboradores encuestados que representan el 29,27% lo consideran en un nivel malo y 15 colaboradores encuestados que representan el 18,29% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que hay un problema que los colaboradores identifican que, por falta de monitoreo y políticas internas, se encuentra una debilidad que afecta económicamente y sobre todo el prestigio de la empresa.

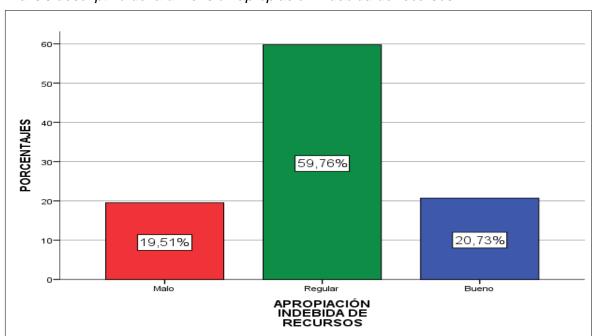
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión apropiación indebida de recursos

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	16	19,5
Regular	49	59,8
Bueno	17	20,7
Total	82	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión apropiación indebida de recursos



En la figura 9 se observa que 49 colaboradores encuestados que representan el 59,76% lo consideran la aplicación de apropiación indebida de recursos en un nivel

regular, 17 colaboradores encuestados que representan el 20,73% lo consideran en un nivel bueno y 16 colaboradores encuestados que representan el 19,51% lo consideran en un nivel malo. Esto evidencia que en la empresa se encuentra en una vulnerabilidad en los accesos asignados en cada colaborador, donde todos pueden acceder a las carpetas de suma importancia.

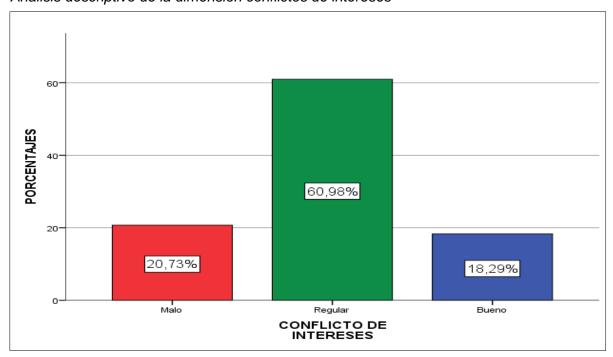
 Tabla 20

 Análisis descriptivo de la dimensión conflictos de intereses

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	20,7
Regular	50	61,0
Bueno	15	18,3
Total	82	100,0

Figura 10

Análisis descriptivo de la dimensión conflictos de intereses



En la figura 10 se observa que 50 colaboradores encuestados que representan el 60,98% lo consideran la aplicación de conflicto de intereses en un nivel regular, 17 colaboradores encuestados que representan el 20,73% lo consideran en un nivel malo

y 15 colaboradores encuestados que representan el 18,29% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que en la empresa regularmente hay conflictos de intereses afectando el entorno laboral, las transacciones correctas y accesos rápidos en el sistema a colaboradores que no lo deberían tener.

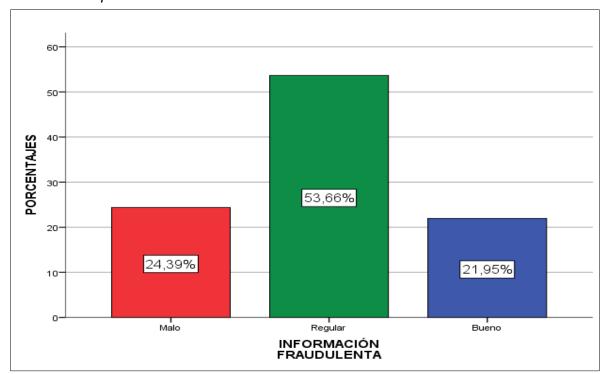
 Tabla 21

 Análisis descriptivo de la dimensión información fraudulenta

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	20	24,4
Regular	44	53,7
Bueno	18	22,0
Total	82	100,0

Figura 11

Análisis descriptivo de la dimensión información fraudulenta



En la figura 11 se observa que 44 colaboradores encuestados que representan el 53,66% lo consideran la aplicación de información fraudulenta en un nivel regular, 20 colaboradores encuestados que representan el 24,39% lo consideran en un nivel malo y 18 colaboradores encuestados que representan el 21,95% lo consideran en

un nivel bueno. Esto evidencia que hay un problema evidente que proviene desde la recepción de los documentos en el área comercial donde se recibe documentación incompleta y con poca validez, donde se producen errores en la calidad de información que se ingresa al sistema por ese tipo de documentos mal emitidos o falseados.

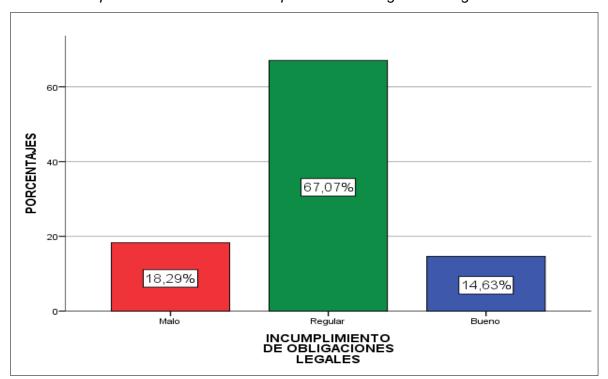
 Tabla 22

 Análisis descriptivo de la dimensión incumplimiento de obligaciones legales

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	15	18,3
Regular	55	67,1
Bueno	12	14,6
Total	82	100,0

Figura 12

Análisis descriptivo de la dimensión incumplimiento de obligaciones legales



En la figura 12 se observa que 55 colaboradores encuestados que representan el 67,07% lo consideran la aplicación de incumplimiento de obligaciones legales en un nivel regular, 15 colaboradores encuestados que representan el 18,29% lo

consideran en un nivel malo y 12 colaboradores encuestados que representan el 14,63% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que hay problema en el incumplimiento de pagos a los asegurados y se refleja en la debilidad en controles internos por la ausencia de controles, esto conlleva a multas por la SBS e Indecopi.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

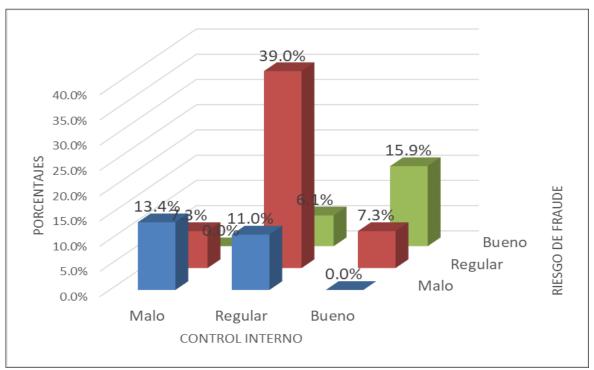
Tabla 23

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el control interno y el riesgo de fraude

Control		Riesgo de fraude				Total		
	М	alo	Reg	ular	Buer	าด	10	ılaı
Interno	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	11	13.4%	9	11.0%	0	0.0%	20	24.4%
Regular	6	7.3%	32	39.0%	6	7.3%	44	53.7%
Bueno	0	0.0%	5	6.1%	13	15.9%	18	22.0%
Total	17	20.7%	46	56.1%	19	23.2%	82	100.0%

Figura 13

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el control interno y el riesgo de fraude



La figura 13 presentan la descripción respecto a la relación de los puntajes entre la variable control interno y riesgo de fraude. Se puede apreciar que el 13.4 % de los colaboradores encuestados consideran a la relación como malo, el 39% de los colaboradores encuestados consideran que esta relación como regular, en tanto el 15,9% de los colaboradores encuestados consideran que esta relación es buena, esto prueba que existe relación positiva y directa entre la variable control interno y riesgo de fraude, estos análisis se verifican con la correspondiente prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho. La variable riesgo de fraude presenta una distribución de contraste normal
 Ha. La variable riesgo de fraude difiere una distribución de contraste normal

 Tabla 24

 Resultados de la prueba de normalidad de la variable riesgo de fraude

		Riesgo de fraude
N		82
Parámetros normales a,b	Media	143,17
	Desviación estándar	19,591
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,099
	Positivo	,066
	Negativo	-,099
Estadístico de prueba		,099
Sig. asintótica (bilateral)		,047°

a. La distribución de prueba es normal.

La tabla 24 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmodorov - Smirmov, se observa que la prueba de distribución normal de los puntajes de la variable de estudio riesgo de fraude no se aproxima a una distribución normal, el valor de significancia de 0,047 es menor a 0.05. Dicho resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, la distribución de la variable

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

riesgo de fraude difiere de una distribución normal, entonces, para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H_o. No existe relación entre el control interno y el riesgo de fraude de los colaboradores en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020.

Ha. Existe relación entre el control interno y el riesgo de fraude de los colaboradores en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020.

Nivel de confianza: 95% (alfa=0,05)

Regla de decisión: Sig. \geq 0.05 se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 25

Resultado de correlación entre el control interno y el riesgo de fraude

		Riesgo de fraude
	Coeficiente de correlación	-,767 ^{**}
Control interno	Sig. (bilateral)	,000
	N	82

^{**.} La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 25 muestra los resultados de la correlación entre el control interno y riesgo de fraude, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000 menor al 0,05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir el control interno se relaciona con el riesgo de fraude percibido por los colaboradores, siendo esta una correlación negativa alta (rho= -0,767), es decir a medida que se aplica el control interno entonces disminuye el riesgo de fraude en la empresa Interseguro, San Isidro – 2020.

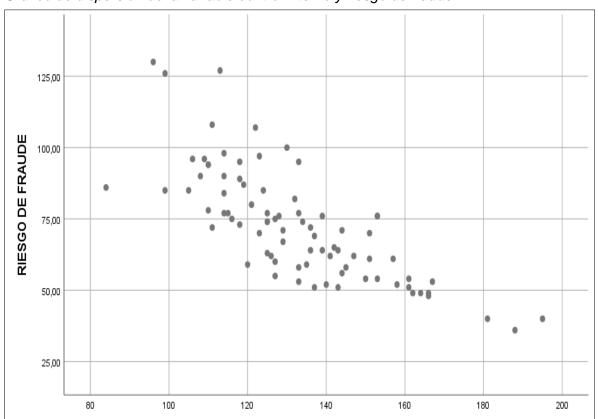


Figura 14

Gráfico de dispersión de la variable control interno y riesgo de fraude

En la figura 14 se puede observar los resultados entre las variables control interno y riesgo de fraude, en ella se observa la existencia de una relación positiva y directa entre el control interno y el riesgo de fraude. Es decir, se puede mencionar que, a mayores puntajes de la variable de control interno mayores serán los puntajes de la variable de control interno.

CONTROL INTERNO

Contrastación de hipótesis especifica 1

- H₀. No existe relación entre el ambiente de control y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020.
- H₁. Existe relación entre ambiente de control y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A., San Isidro 2020.

Tabla 26

Resultados de la correlación entre el ambiente de control y el riesgo de fraude

		Riesgo de fraude
-	Coeficiente de correlación	-,740 ^{**}
Ambiente de control	Sig. (bilateral)	,000
	N	82

^{**.} La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 26 muestra los resultados de la correlación entre el ambiente de control y riesgo de fraude, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000 menor al 0,05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir el ambiente de control se relaciona con el riesgo de fraude percibido por los colaboradores, siendo esta una correlación negativa alta (rho= -0,740); es decir, a medida que se aplica el ambiente de control entonces disminuye el riesgo de fraude en la empresa Interseguro, San Isidro – 2020.

Contrastación de hipótesis especifica 2

- Ho. No existe relación entre la evaluación de riesgos y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020.
- H₂. Existe relación entre la evaluación de riesgos y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A., San Isidro 2020.

Tabla 27

Resultados de la correlación entre la evaluación de riesgos y el riesgo de fraude

		Riesgo de fraude
Evaluación de	Coeficiente de correlación	-,633**
riesgos	Sig. (bilateral)	,000
	N	82

^{**.} La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 27 muestra los resultados de la correlación entre el evaluación de riesgos y riesgo de fraude, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000

menor al 0,05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, la evaluación de riesgos se relaciona con el riesgo de fraude percibido por los colaboradores, siendo esta una correlación negativa moderada (rho = -0,633), es decir, a medida que se aplica la evaluación de riesgos entonces disminuye el riesgo de fraude en la empresa Interseguro, San Isidro – 2020.

Contrastación de hipótesis especifica 3

H_o. No existe relación entre las actividades de control y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020.

H₃. Existe relación entre las actividades de control y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020.

Tabla 28

Resultados de la correlación entre las actividades de control y el riesgo de fraude

		Riesgo de fraude
	Coeficiente de correlación	-,678 ^{**}
Actividades de control	Sig. (bilateral)	,000
	N	82

^{**.} La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 28 muestra los resultados de la correlación entre actividades de control y riesgo de fraude, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000 menor al 0,05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir actividades de control se relaciona con el riesgo de fraude percibido por los colaboradores, siendo esta una correlación negativa moderada (rho= -0,678), es decir, a medida que se aplica actividades de control entonces disminuye el riesgo de fraude en la empresa Interseguro, San Isidro – 2020.

Contrastación de hipótesis especifica 4

H_o. No existe relación entre la información y comunicación y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020.

H₄. Existe relación entre la información y comunicación y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020.

Tabla 29

Resultados de la correlación entre la información y comunicación y el riesgo de fraude

		Riesgo de fraude
Información	Coeficiente de correlación	-,762 ^{**}
Información y comunicación	Sig. (bilateral)	,000
	N	82

^{**.} La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 29 muestra los resultados de la correlación entre la información y comunicación y riesgo de fraude, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000 menor al 0,05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la información y comunicación se relaciona con el riesgo de fraude percibido por los colaboradores, siendo esta una correlación negativa alta (Rho= -0,762); es decir, a medida que se aplica la información y comunicación entonces disminuye el riesgo de fraude en la empresa Interseguro, San Isidro – 2020.

Contrastación de hipótesis especifica 5

- H₀. No existe relación entre la supervisión y monitoreo y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020.
- Ha. Existe relación entre la supervisión y monitoreo y el riesgo de fraude en la empresa Interseguro S.A., San Isidro – 2020.

Tabla 30

Resultados de la correlación entre la supervisión y monitoreo y el riesgo de fraude

		Riesgo de fraude
Supervisión y monitoreo	Coeficiente de correlación	-,773 ^{**}
	Sig. (bilateral)	,000
	N	82

^{**.} La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 30 muestra los resultados de la correlación entre la supervisión y monitoreo y riesgo de fraude, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000 menor al 0,05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la supervisión y monitoreo se relaciona con el riesgo de fraude percibido por los colaboradores, siendo esta una correlación negativa alta (Rho= - 0,773), es decir a medida que se aplica la supervisión y monitoreo entonces disminuye el riesgo de fraude en la empresa Interseguro, San Isidro – 2020.

CAPÍTULO V DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación se enfocó en el análisis de la relación entre el control interno y riesgo de fraude en razón que se encontraron deficiencias relacionada a estas variables en la empresa Interseguro S.A. en el distrito de Santiago de Surco.

Los cuestionarios utilizados para el recojo de la información fueron sometidos a criterios de validez de contenido por criterio de jueces y confiabilidad mediante el alfa de Cronbach cuyos resultados son 0,937 para el cuestionario de control interno y 0,958 para el cuestionario de riesgo de fraude; indicando ser cuestionarios altamente confiables para el recojo de datos.

Respecto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis general demostraron que existe una correlación negativa alta entre control interno y riesgo de fraude (rho=-0.767). Dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Duran y Obando (2019) en su tesis *Control interno y riesgo de fraude en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos de seguro 1, 2 y 3 de las provincias de Imbabura y Pichincha, 2019* donde se obtiene como resultado una correlación alta entre el control interno y el riesgo de fraude presentan. Estos resultados permiten tener evidencias que independientemente la empresa nacional o internacional en el sector de seguros como podemos comprobar que las cooperativas también ofrecen seguros como su producto principal, las falencias en el control interno guardan relación directa con el riesgo de fraude.

Respecto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis especifica 1, demostraron que existe una correlación negativa alta entre el ambiente de control y el riesgo de fraude (rho=-0.740). Dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Coello y Bermeo (2019) en su tesis *Propuesta de un ambiente de control para evitar* el riesgo de fraude en el manejo de reclamos de vehículos aplicado en la compañía

de seguros DCPB S.A., que concluye que el ambiente de control y riesgo de fraude presenta una correlación moderada. Estos resultados evidencian que independientemente en la industria de los seguros, las falencias en el ambiente de control guardan relación directa con el riesgo de fraude. Por otro lado, se hace énfasis en que debe existir un seguimiento permanente en el ambiente de control en las diferentes áreas des comercial, operaciones hasta siniestros.

Respecto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis especifica 2, demostraron que existe una correlación negativa moderada entre la evaluación de riesgos y el riesgo de fraude (rho=-0.633). Dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Merizalde y Zapata (2014) en la investigación *Control interno y métodos utilizados por la auditoria forense para la prevención y detección de fraudes en las estaciones de servicio ubicadas en el distrito metropolitana de Quito periodo 2012 - 2013*, donde concluye que la evaluación de riesgos y el riesgo de fraude presenta una correlación moderada. Estos resultados permiten evidenciar que los colaboradores al no sentirse respaldados por la evaluación de riesgo que tienen aplicada en la empresa tienden que consultar por otros medios estoy son amistades de otros seguros, evaluadores, analistas con mayores filtros, claramente se necesita de reevaluación en los procesos de evaluación.

Respecto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis especifica 3, demostraron que existe una correlación negativa moderada entre las actividades de control y el riesgo de fraude (rho=-0.678). Dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Rodríguez (2018) en su tesis *Actividades de control vs el fraude sector asegurador* donde se concluye que las actividades de control y el riesgo de fraude presenta una correlación moderada. Estos resultados permiten evidenciar que los colaboradores que la necesidad de actividades de control en las compañías de

seguros es vital para mejorar los indicadores de atención y sin tener casos con riesgo de fraude.

Respecto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis especifica 4, demostraron que existe una correlación negativa alta entre la información y comunicación y el riesgo de fraude (rho=-0.762). Dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Henao (2017) en su tesis *Importancia de la información y comunicación del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos de fraude en la empresa aseguro S.A. 2017*, donde se concluye que la información y comunicación del control interno y el riesgo de fraude presenta una correlación alta. Estos resultados permiten evidenciar que su principal canal de la información es el sistema de control interno utilizado por las compañías de seguro, viene hacer un poco confusa en su configuración es donde es importante tener un CRM que podrá atender la comunicación e información más amena y fácil de entender.

Respecto a los resultados obtenidos en la prueba de hipótesis especifica 5, demostraron que existe una correlación negativa alta entre la supervisión y monitorea y el riesgo de fraude (rho=-0.773). Dichos resultados concuerdan con los obtenidos por Suesca (2018) en su tesis *Propuesta de controles, supervisión y monitoreo mitigantes en el riesgo de fraudes en canal agente corresponsal del Banco de la Nación en el área de seguros, independencia, 2018*, donde concluyen que la supervisión y monitoreo y el riesgo de fraude presentan una correlación alta. Estos resultados permiten evidenciar que la supervisión y monitoreo es esencial para la evaluación de cada caso que se presentan riesgo de fraude si no se tiene supervisión y monitoreo claramente la empresa perdería millones en pagos no merecidos por no tener la supervisión correspondiente en los procesos de suscripción y evaluación.

Para la continuidad del trabajo de investigación se recomienda realizar investigaciones de causa efecto en el cual se investigue detalladamente que efectos puede tener el control interno y el riesgo de fraude en la industria de seguros.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe correlación negativa alta (rho=-0.767) entre control interno y riesgo de fraude en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A. con un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que se realice buenos mecanismos o procesos de control interno de la empresa entonces disminuye los casos de riesgo de fraude.

Segundo. Existe correlación negativa alta (rho=-0.740) entre ambiente de control y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A. con un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que procesos de control interno se realice en un buen ambiente de la empresa entonces disminuye los casos de riesgo de fraude.

Tercero. Existe correlación negativa moderada (rho=-0.633) entre evaluación de riesgos y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A. con un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que no existan falencias de evaluación de riesgos entonces disminuye los casos de riesgo de fraude.

Cuarto. Existe correlación negativa moderada (rho=-0.678) entre actividades de control y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A. con un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que las actividades de control se cumplan minuciosamente cumpliendo los procedimientos y mecanismos entonces disminuye los casos de riesgo de fraude.

Quinto. Existe correlación negativa alta (rho=-0.762) entre información y comunicación y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A. con un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que existe una buena comunicación interna y externa que pueda afectar la efectividad de la empresa entonces disminuye los casos de riesgo de fraude.

Sexto. Existe correlación negativa alta (rho=-0.773) entre supervisión y monitoreo y el riesgo de fraude en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A. con un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que en la medida que la supervisión y el monitoreo no tenga falencias, errores ni irregularidades entonces disminuye los casos de riesgo de fraude.

5.3 Recomendaciones

De acuerdo con el objetivo general, se recomienda a la empresa Interseguro S.A. mejorar los mecanismos del control interno para prevenir el riesgo de fraude a través de un plan de mejora de control interno, con la finalidad de promover acciones que permita minimizar el riesgo de fraude, debido a que se halló que existe relación entre el control interno y riesgo de fraude. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Realizar una retroalimentación a los gerentes, subgerentes, jefes y coordinadores cada área para sincerar los objetivos.
- Generar espacios para el feedback porque contribuye al proceso de aprendizaje de los colaboradores.
- Evitar los comentarios imprecisos, sentenciosos, inoportunos o inutilizables no son tan oportunos.
- Generar manual de prevención y gestión de los riesgos de fraude con el objetivo de describir y difundir las políticas, procedimientos y señales de alerta

establecidas en Interseguro para la prevención del riesgo de fraude.

De acuerdo con el primer objetivo específico respecto al ambiente de control se recomienda que el área de seguros masivos de la empresa establecer un plan de acción que busque el compromiso de actuar con integridad y valores éticos, estableciendo códigos, normas y políticas que pongan de manifiesto los valores declarados por la empresa. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Propiciar un compromiso basado en los valores y la ética buscando que las personas sean compatibles éticamente.
- Ejercer la responsabilidad de supervisión mediante un constante cuestionamiento a los controles, su efectividad y sus fines, de manera objetiva y constructiva.
- Establecer claramente la estructura, autoridad y responsabilidad.
- Demostrar compromiso con las competencias, la empresa debe asegurar que hará todo lo necesario para atraer, desarrollar y retener a los profesionales que muestren competencias alienadas con los objetivos.
- Cumplir transparencia en la rendición de cuentas para una adecuada toma de decisiones.

De acuerdo con el tercer objetivo específico respecto a la evaluación de riesgos se recomienda que el área de seguros masivos de la empresa implementar un plan de acción que involucre a las personas idóneas para el cargo, evitar el pensamiento grupal, atender las dimensiones del riesgo estratégico, comprender los cambios de entorno y de estrategias, comprender las fuentes de riesgo y considerar importante los posibles riesgos emergente en la empresa. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Involucrar a los ejecutivos, unidades operativas y líderes funcionales a menudo

- tienen perspectivas y puntos de vista diferentes con respecto al riesgo.
- Alentar un diálogo abierto y positivo entre los ejecutivos clave y las partes interesadas para identificar y evaluar oportunidades y riesgos.
- Considerar importante las dimensiones del riesgo estratégico como: las implicaciones de la estrategia, la posibilidad de que la estrategia no se alinee con la misión, la visión y los valores fundamentales de una organización y analizar los riesgos para ejecutar la estrategia
- Considerar el apetito de riesgo de la organización y las estrategias como funcionamiento conjunto y cómo impulso el comportamiento en la organización al establecer objetivos de negocios, asignar recursos y tomar decisiones clave.
- El proceso de evaluación de riesgos debe ser lo suficientemente dinámico para dar cuenta de un cambio significativo.
- Considerar prioritario convertir la evaluación de riesgos en pasos prácticos en el plan de negocios.
- Implementar un proceso para identificar riesgos emergentes que complemente el proceso de evaluación de riesgos en curso.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico respecto a las actividades de control se recomienda que el área de seguros masivos de la empresa debe establecer un plan de acción de medios sociales permitiendo que los colaboradores sientan la importancia de sus actividades y el impacto que pueden generar hacia la empresa. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Implementar actividades de control en base a mecanismos generales de gestión de riesgos de fraude, descripción de los factores de riesgos de fraude para la calificación de riesgos de clientes.
- Los factores de riesgos de fraude identificados y considerados para la

- calificación de clientes son los siguientes:
- Implementar el procedimiento de evaluación del nivel de exposición a los riesgos de fraude de nuevos productos.
- Implementar actividades de control en los procedimientos de evaluación de riesgos de fraude para la incursión en nuevas zonas geográficas.

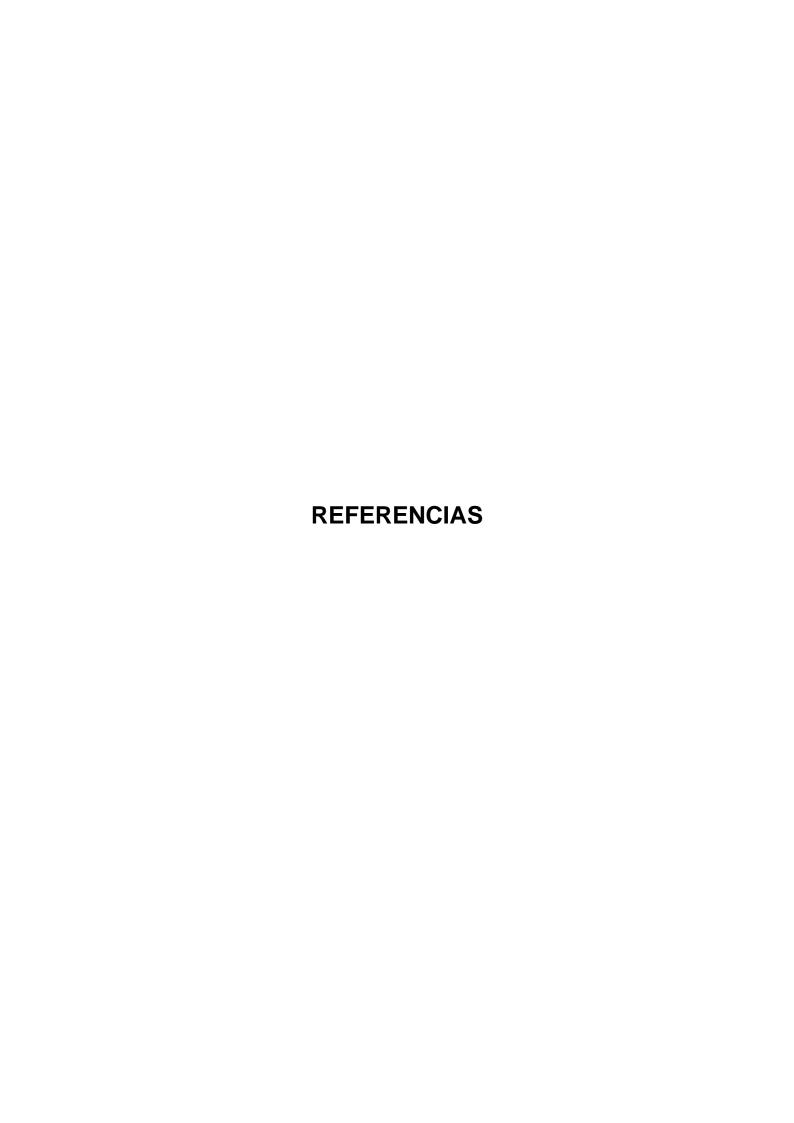
De acuerdo con el quinto objetivo específico respecto a la dimensión información y comunicación se recomienda establecer un plan de acción de medios sociales permitiendo que los colaboradores sientan la importancia de sus actividades y el impacto que pueden generar hacia la empresa. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Programa de capacitación sobre los riesgos de fraude, Anualmente se comunicará y establecerá el plan de capacitación para los directores, gerentes y colaboradores de Interseguro, dicho plan se encuentra incluido en el plan anual de trabajo del oficial de cumplimiento corporativo conforme con la normativa de prevención del riesgo de fraude en los seguros todo colaborador debe realizar cuando menos una capacitación al año.
- El oficial de cumplimiento, así como los trabajadores que estén bajo su mando, deben contar cuando menos con dos (2) capacitaciones especializadas al año, distintas a las que se dicten a los trabajadores de la empresa, a fin de ser instruidos detalladamente sobre la gestión de los riesgos de fraude.
- Las siguientes capacitaciones serán brindadas y a quién están dirigidas: inducción, E- learning, capacitación presencial, boletines informativos y material Audio visual (DVD).

De acuerdo con el sexto objetivo específico respecto a la supervisión y monitorio se recomienda que para la dimensión supervisión y monitoreo en el área de

seguros masivos de la empresa debe establecer un plan de acción de medios sociales permitiendo que los colaboradores sientan la importancia de sus actividades y el impacto que pueden generar hacia la empresa. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Implementar funciones y responsabilidades asociadas con la prevención y gestión de los riesgos de fraude
- El directorio debe implementar el sistema de prevención del riesgo de fraude y de propiciar un ambiente interno que facilite su desarrollo.
- Tomar en cuenta los riesgos de fraude al establecer los objetivos empresariales.
- Aprobar y revisar periódicamente las políticas y procedimientos para la gestión de los riesgos de fraude.
- Establecer y revisar periódicamente el funcionamiento del sistema de supervisión y monitoreo en función al perfil de riesgos de fraude de la empresa.
- Establecer medidas para mantener la confidencialidad del oficial de cumplimiento, para que su identidad no sea conocida por personas ajenas a la empresa.



- Aguirre, M. y Herrera, F. (2017). La auditoría interna en la detección y prevención de fraudes. CIC.
- Agurcia, J. (2013). Procesos estadísticos y metodológicos en investigación. Narcea.
- Arellano, D., Zamudio, E. y Aguilar, F. (2017). Sistemas de evaluación del desempeño para organizaciones públicas. ¿Cómo construirlos efectivamente? CIDE.
- Asociación Peruana de Seguros (2021, enero). ¿Qué es una falsa declaración para los seguros? Apeseg. https://www.apeseg.org.pe/2021/01/que-es-una-falsa-declaracion-para-los-seguros/
- Bermúdez, C. (2018). Las infracciones por alteración. Granica.
- Cadenas, J. (2017). El riesgo de operar con terceros. KPMG.
- Cegarra, J. (2007). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Diaz de Santos.
- Coello, D. y Bermeo, P. (2019). Propuesta de un ambiente de control para evitar el riesgo de fraude en el manejo de reclamos de vehículos aplicado en la compañía de seguros DCPB S.A. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3317?mode=full
- Coronado, R. y Medina, S. (2016). Sistema de control interno para evitar fraudes potenciales de las ventas en la empresa Earthcom EIRL, Chiclayo 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4276
- Del Toro, J., y Armada, E., (2019). Control Interno. CEC.
- Deutsche, L. (2014). *Medición de la implementación del sistema de control interno*.

 Morata.

- Duran, M. y Obando, D. (2019). Control interno y riesgo de fraude en las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos de seguros 1, 2 y 3 de las provincias de Imbabura y Pichincha [Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas]. Repositorio Institucional ESPE. http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/20993?mode=full
- Espinoza, E. (2016). *Metodología de investigación educativa y técnica*. Universidad Técnica de Machala.
- Estupiñán, R. (2019). Control interno y fraudes. Análisis de informe coso I, II, III con base en los ciclos transaccionales. ECOE.
- Evans, J. (2017). Administración y control de calidad. (9ª ed.). Cengage Learning.
- Ferrer, A. (2016). Evaluación de riesgos. Pirani.
- Franklin, E. (2016). *Auditoria administrativa, evaluación y diagnostico empresarial*. (3ª ed.). Pearson.
- Gómez, L. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Morata. Gómez, M. (2017). *El fraude se subvenciones*. Tirant Lo Blanch.
- Grajales, D. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. CEA.
- Henao, Y. (2017). Importancia de la información y comunicación del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales [Tesis de pregrado, Universidad del Valle]. Repositorio Institucional Univalle. https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/056737 8.pdf?sequence=1
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación científica. Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixtas* (3ª ed.). McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación científica* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Huamán, Y. (2019). Auditoria forense basada en un sistema de control interno (SCI) que permita reducir el riesgo de fraude y corrupción en la Municipalidad Provincial de Piura [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional UNP. https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1491 Hurtado, J. (2008). Metodología de investigación holística. Sypal.
- López, C. (2015). Control interno. El modelo COSO. Granica.
- Maldonado J. (2017). Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional. Jabeto.
- Marañón, D. (2019). Análisis de riesgo de fraudes en entidades microfinancieras en el Perú [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
 Repositorio Institucional UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle /10757/626461
- Merizalde, C. y Zapata, J. (2014). Control interno y métodos utilizados por la auditoria forense para la prevención y detección de fraudes en las estaciones de servicio ubicadas en el distrito metropolitana de Quito periodo 2012 2013 [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana de Quito]. Repositorio Institucional UPS. https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6845
- Mesicic, S. (2019). Seguimiento de la implementación de las recomendaciones formuladas y las disposiciones analizadas. ESIC.
- Navarro, F., y Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo 1*(25), 245-267. https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ed/article/view/3473/2951
- Nerea, A. (2017). Conflicto de interés del socio. Marcial Pons.
- Olivares, A. (2017). Guía para la prevención de fraude. Premium Lab.

- Pantaleón, J. (2017). Gestión de riesgo organizacional de fraude. GRAO.
- Restrepo, E. (2016). *Etnografía, alcances, técnicas y éticas*. Fondo editorial de UNMSM.
- Rodríguez, J. (2018). *Actividades de control vs el fraude sector asegurador* [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional Unimilitar. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17602/r odriguezvargasjohnalexander2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salvador, L. (2017). Control interno y fraudes (3ª ed.). Pirámide.
- Sánchez, H. (2017). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Universidad Ricardo Palma.
- Servicio de Estadísticas y Estudios del Sector Seguros (2019, abril). *Defraudadores directos*. ICEA. https://www.icea.es/es-ES/informacion-seguro/buscador-estadisticas-estudios?tema=Fraude&annio=2019
- Suesca, R. (2018). Propuesta de controles, supervisión y monitoreo mitigantes en el riesgo de fraudes en canal agente corresponsal del banco de la nación en el área de seguros [Tesis de maestría, Universidad del Pacifico]. Repositorio Institucional UP. https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2440
- Vargas y Ramírez (2017). Diseño y propuesta de un sistema de control interno en el área de ventas de la empresa consorcio turístico las Américas S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el año 2017 [Tesis de maestría no publicada, Universidad del Pacifico]. Repositorio Institucional UP.
- Vidal, C. (2017). Control interno de fraudes, análisis de informe COSO I, II, III. (3ª ed.). ECOE.



Anexo 1. Matriz de consistencia

Control interno y riesgo de fraudes en el área de seguros masivos en la empresa Interseguro S.A. San Isidro – 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis		Variables e indi	cadores		
Problema general	Objetivo general	general Hipótesis general		ariable 1: Control interno			
¿Qué relación existe	Determinar la	Existe relación	Dimensiones	Indicadores	Escala de	Niveles y	
entre el control	relación entre el	significativa entre el	Difficusiones	indicadores	medición	rangos	
interno y el riesgo de	control interno y el	control interno y el		- Integridad y			
fraude en el área de	riesgo de fraude en	riesgo de fraudes en el		valores éticos		Alto: [33-45)	
seguros masivos de	el área de seguros	área de seguros	Ambiente de	- Competencia			
la empresa	masivos de la	masivos en la empresa	Control	Profesional		Medio: [24-33)	
Interseguro, San	empresa	Interseguro S.A. San		- Experiencia y	1. Nunca	Bajo: [9-24)	
Isidro - 2020?	Interseguro, San	Isidro – 2020		dedicación	2. Casi		
Problemas	Isidro – 2020	Hipótesis específicas		- Objetivos de	nunca		
específicos	Objetivos	Existe relación		Información	3. A veces	Alto: [29-40)	
¿Qué relación existe	específicos	significativa entre el	Evaluación de	- Objetivos de	4. Casi	Medio: [20-29)	
entre el ambiente de	Determinar la	ambiente de control y el	Riesgos	Operación	siempre		
control y el riesgo de	relación entre el	riesgo de fraude en el		- Objetivos de	5.	Bajo: [12-20)	
fraude en el área de	ambiente de control	área de seguros		Cumplimiento	Siempre		
seguros masivos de	y el riesgo de fraude	masivos de la empresa		- Políticas	_	Alto: [24 20)	
la empresa	en el área de	Interseguro S.A San	Actividades de	- Sistema y		Alto: [24-30)	
Interseguro, San	seguros masivos de	Isidro – 2020.	Control	Procedimiento		Medio: [19-24)	
Isidro - 2020?	la empresa	Existe relación		- Análisis de los		Bajo: [13-19)	

¿Qué relación existe	Interseguro, San	significativa entre la		riesgos reales o		
entre la evaluación	Isidro - 2020.	evaluación de riesgos y		potenciales		
de riesgos y el riesgo	Determinar la	el riesgo de fraude en el		- Tecnología		
de fraude en el área	relación entre la	área de seguros	Información y	- Canales de		Alto: [28-35)
de seguros masivos	evaluación de	masivos de la empresa	Comunicación	comunicación		Medio: [22-28)
de la empresa	riesgos y el riesgo de	Interseguro S.A San	Comunicación	- Cumplimiento de		Bajo: [15-22)
Interseguro, San	fraude en el área de	Isidro – 2020.		la Normativa		
Isidro - 2020?	seguros masivos de	Existe relación		- Cambios en las		
¿Qué relación existe	la empresa	significativa entre las		condiciones de		
entre las actividades	Interseguro, San	actividades de control y	Com a moiai é a co	operación		Alto: [37-45)
de control y el riesgo	Isidro - 2020.	el riesgo de fraude en el	Supervisión y	- Medidas de		Medio: [29-37)
de fraude en el área	Determinar la	área de seguros	Monitoreo	corrección		Bajo: [21-29)
de seguros masivos	relación entre las	masivos de la empresa		- Supervisión		
de la empresa	actividades de	Interseguro S.A San		continua		
Interseguro, San	control y el riesgo de	Isidro – 2020.	Variable 2: Ries	sgo de fraude		
Isidro - 2020?	fraude en el área de	Existe relación			Escala de	Niveles y
¿Qué relación existe	seguros masivos de	significativa entre la	Dimensiones	Indicadores	medición	rangos
entre la información	la empresa	información y	Fraude en		1. Nunca	Alto: [24-30)
y comunicación y el	Interseguro, San	comunicación y el	colusión	- Monitoreo	2. Casi	Medio: [18-24)
riesgo de fraude en	Isidro - 2020.	riesgo de fraude en el		- Política	nunca	Bajo: [12-18)
el área de seguros	Determinar la	área de seguros	Apropiación	- Normativas	3. A veces	Alto: [28-30)
masivos de la	relación entre la	masivos de la empresa	indebida de	- Exceso de	4. Casi	Medio: [22-28)
empresa	información y	Interseguro S.A. – San	recursos	confianza.	siempre	Bajo: [19-32)

Interseguro, San	comunicación y el	Isidro – 2020.	Conflicto de	- Entorno laboral.	5.			
Isidro - 2020?	riesgo de fraude en	Existe relación	intereses	- Transacciones	Siempre	Alto: [44, 45)		
¿Qué relación existe	el área de seguros	significativa entre la		inusuales		Alto: [41-45)		
entre la supervisión y	masivos de la	supervisión y monitoreo		- Inexistencia de		Medio: [24-41)		
monitoreo y el riesgo	empresa	y el riesgo de fraude en		controles de		Bajo: [9-24)		
de fraude en el área	Interseguro, San	el área de seguros		acceso				
de seguros masivos	Isidro - 2020.	masivos de la empresa	Información	- Documentación				
de la empresa	Determinar la	Interseguro S.A San	Fraudulenta	confusa		Alto: [40-45)		
Interseguro, San	relación entre la	Isidro – 2020.		- Control de las		Medio: [32-40)		
Isidro - 2020?	supervisión y			Modificaciones de		Bajo: [22-32)		
	monitoreo y el riesgo			Contrato.				
	de fraude en el área		Incumplimiento	- Debilidades				
	de seguros masivos		de	internas		Alto: [27-30)		
	de la empresa		obligaciones	- Revisión y		Medio: [22-27)		
	Interseguro, San		legales	Aprobación de		Bajo: [13-22)		
	Isidro - 2020.			estados de pago				
Nivel - diseño de	Población	Tánninga a inatr	umantaa	Estadía	sticos utiliza	dec		
investigación	y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadis	sticos utiliza	uos		
Tipo:	Población	Variable 1: Control inte	rno	Estadísticos descriptivos				
Descriptiva	100 colaboradores	Técnicas: La encuesta		- Tablas estadísticas				
correlacional	de la empresa	Instrumentos: Cuestion	nario de control	- Gráficos estadísticos				
Diseño	Interseguro S.A. en	interno	Estadísticos inferenciales					
No experimental	el año 2020	Autor: Luis Alberto Pere	eyra Cruz	Rho de Spearman.				

transversal.	Tamaño de	Año: 2020
Enfoque	muestra	Variable 2: Riesgo de fraude
Cuantitativo.	82 colaboradores de	Técnicas: La encuesta
	la empresa	Instrumentos: Cuestionario de riesgo
	Interseguro S.A. en	de fraude
	el año 2020	Autor: Luis Alberto Pereyra Cruz
	Tipo de muestreo	Año: 2020
	No probabilístico por	
	conveniencia.	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Instrucciones: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo se desarrolla el control interno. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Nunca 2. Casi nunca

3. A veces

4. Casi siempre

5. Siempre

		Puntajes								
		1	2	3	4	5				
Am	Ambiente de control									
1	El clima ético contribuye a la efectividad de las políticas de la entidad.	1	2	3	4	5				
2	La presión de grupo motiva los comportamientos apropiados.	1	2	3	4	5				
3	En tu área se respeten los valores éticos considerados en la empresa.	1	2	3	4	5				
4	La empresa establece mecanismos para lograr la competencia profesional deseada de sus trabajadores	1	2	3	4	5				
5	La empresa especifica el nivel de competencia requerido para las distintas tareas.	1	2	3	4	5				
6	La empresa establece mecanismos de capacitación continua a los colaboradores nuevos y a los antiguos	1	2	3	4	5				
7	Con que frecuencia la empresa evalúa el desempeño laboral.	1	2	3	4	5				
8	Usted llega puntualmente a su trabajo.	1	2	3	4	5				
9	Usted cumple con su horario de trabajo.	1	2	3	4	5				
Eva	luación de riesgos		•			,				
10	Utiliza información de gestión para analizar la actividad de suscripción.	1	2	3	4	5				
11	En la empresa se fomenta las revisiones periódicas de la actividad de suscripción.	1	2	3	4	5				
12	La información es periódica y confiable sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos por la administración de cada una	1	2	3	4	5				

	de las áreas.					<u> </u>
			_			
13	Se establecen objetivos y planes estratégicos en la empresa.	1	2	3	4	5
14	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
15	Propone ideas para mejorar el servicio.	1	2	3	4	5
16	Los mecanismos son adecuados para identificar los riesgos	1	2	3	4	5
	derivados de fuentes externas.	•	_			
17	Se evalúa la importancia y probabilidad de ocurrencia de los	1	2	3	4	5
17	riesgos, así como las medidas necesarias para abordarlos		_	3	4	3
Acti	ividades de Control	I	1	I	ı	ı
18	Las políticas y los procedimientos son apropiadas y necesarios	1	2	3	4	5
19	Se realizan las debidas coordinaciones entre las áreas	1	2	3	4	5
20	Usted se limita a cumplir las indicaciones que recibe	1	2	3	4	5
21	Consideras que los procedimientos están bien elaborados	1	2	3	4	5
	Los procesos están en riesgo mayor cuando realizan trabajos	_	_			_
22	que no son rutinarios	1	2	3	4	5
23	Le es posible saber si ha cometido o no, errores en su trabajo	1	2	3	4	5
Info	rmación y comunicación					
	La empresa establece procesos de capacitación en línea para					
24	los trabajadores	1	2	3	4	5
	La empresa utiliza los diferentes medios tecnológicos para					
25	poder comunicar a sus trabajadores	1	2	3	4	5
	La empresa se preocupa por comunicar la información					
26	importante a sus trabajadores	1	2	3	4	5
	La gerencia general utiliza las diferentes áreas para que la					
27	comunicación sea efectiva a sus jefaturas y sus trabajadores	1	2	3	4	5
28	Se limita a cumplir las indicaciones que recibe	1	2	3	4	5
29	Se comparte la misión, objetivos y normativas de la empresa	1	2	3	4	5
30	Se realiza supervisión en todos los aspectos del trabajo	1	2	3	4	5
	pervisión y Monitoreo	'	_			
Oup	Se aplican metodologías para la toma física de inventarios de					
31		1	2	3	4	5
	la póliza para efectos de control					
32	Se realizan procesos donde intervengan muchas personas con	1	2	3	4	5
	objeto de supervisar la efectividad de los mismos controles					
	La empresa tiene establecido una estructura de control interno		_			
33	que evalúe periódicamente la efectividad continuada de los	1	2	3	4	5
	controles					

34	Se realizan seguimiento sobre las deficiencias de control a través de su evaluación y corrección.	1	2	3	4	5
35	Se realizan protocolos explícitos para comunicar a las personas apropiadas toda la información relevante sobre el control interno.	1	2	3	4	5
36	Los riesgos son consistentemente priorizados, controlados y comunicados a través de la empresa.	1	2	3	4	5
37	La empresa supervisa continuamente el control de actividades y accesos a los sistemas por cada usuario.	1	2	3	4	5
38	Promueven la conciencia de los riesgos clave a ser monitoreados por la administración	1	2	3	4	5
39	La compañía realiza la supervisión del riesgo financiero a fin de mantener el perfil del riesgo de información financiera	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE RIESGO DE FRAUDE

Instrucciones: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el riego de fraude. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Nunca

2. Casi nunca

3. A veces

4. Casi siempre

5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Fra	ude en colusión				ı	
1	La empresa asigna responsabilidad a personas específicas de	1	2	3	4	5
'	cada área con actividades de supervisión.	ļ '	_	3		
2	Se tiene una comunicación fluida entre el encargado de gestión	1	2	3	4	5
2	de riesgo de fraude y los dueños de los procesos sensibles.	ļ '	_	3	4	
3	La empresa cuenta con un método de identificación periódica	1	2	3	4	5
3	de los principales riesgos de fraude.	ļ '	~	3	4	3
4	La empresa cuenta con políticas que eviten el riesgo de	1	2	3	4	5
4	continuidad del giro del negocio	ļ '	_	3	4	
5	Se han implementado medidas de tratamiento de los riesgos	1	2	3	4	5
5	identificados antes de su materialización.	'	_	3		
6	La empresa cuenta con líneas anónimas de reporte de	1	2	3	4	5
U	sospechas o para denunciar hechos fraudulentos.	'	_	3	•	
Apr	opiación indebida de recursos	•	•	•		•
7	Se cuenta con un sistema formal para detectar, investigar y	1	2	3	4	5
•	solucionar casos de fraude	'	_			
8	Se han identificado las posiciones sensibles en la organización,	1	2	3	4	5
U	de cara al riesgo de fraude	'	_	3	-	
9	Se realizan métodos eficaces de verificación de los candidatos	1	2	3	4	5
9	a ocupar posiciones sensibles de la empresa	'				
10	La organización realiza evaluaciones anuales de desempeño	1	2	3	4	5
10	de su personal		_		-	
11	Se tiene una política de cero tolerancias al fraude en la	1	2	3	4	5

	organización, la cual es conocida por todos los empleados					
12	Revisan los expedientes abiertos para la liquidación de todos	1	2	3	4	5
12	los pagos una vez al mes.		_		-	
Con	flicto de intereses					
13	Tienes buen criterio frente a toda clase de problemas	1	2	3	4	5
14	Acierto en mis deducciones	1	2	3	4	5
15	Existe un ambiente de colaboración	1	2	3	4	5
16	Usar criterios de selección consistentes en el proceso de	1	2	3	1	5
10	selección.	'	2	3	4	5
17	Crear y comunicar los criterios o líneas directivas escritas de	1	2	3	4	5
17	selección para agentes.	ı	2	3	4	5
40	Se toman medidas correctivas en respuesta a las desviaciones	1		2	4	-
18	de las políticas y procedimientos.	1	2	3	4	5
19	Se aplican las políticas de seguridad	1	2	3	4	5
20	Se monitorea cada semana las aplicación o plataformas de	_			4	_
20	ingreso de información	1	2	3	4	5
21	Es rápida el acceso a las aplicaciones o plataformas	1	2	3	4	5
Info	rmación fraudulenta			1		1
00	La documentación física es importante para la evaluación y					_
22	entrega del dictamen.	1	2	3	4	5
	Se realizan tres intentos personales y luego se realiza a través					_
23	de carta certificada	1	2	3	4	5
24	Se envían correos para el cumplimiento de los plazos.	1	2	3	4	5
25	Hay indicios de que el error sea deliberado o fortuito	1	2	3	4	5
26	Existe una razón aparente del error	1	2	3	4	5
27	Ocurren simultáneamente errores sistemático o aleatorio	1	2	3	4	5
28	Es probable que el error se repita con frecuencia	1	2	3	4	5
29	Se realiza sugerencias para mejorar los procedimientos	1	2	3	4	5
	Se pueden hacer sugerencias para mejorar los procedimientos					
30	del cliente, a fin de reducir o minimizar tales errores en el futuro	1	2	3	4	5
Incu	ımplimiento de obligaciones legales			<u> </u>		
	La oficina de cumplimiento vela por el correcto funcionamiento					
31	del sistema de prevención	1	2	3	4	5
	La empresa realiza evaluaciones internas de riesgo de					
32	siniestros.	1	2	3	4	5
33	Se realizan declaración de bienes anualmente con el fin de	1	2	3	4	5

	incursos en conflictos de interés					
34	La organización cuenta con líneas anónimas de reporte de sospechas o para denunciar hechos fraudulentos	1	2	3	4	5
35	Se realiza proceso de incorporación de personal externa para los pagos masivos a los asegurados	1	2	3	4	5
36	Los antecedentes de respaldo son incompletos o inconsistentes, impidiendo la tramitación del pago correspondiente	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Observaciones (precisar si hay suficiencia):	Hay suficiencia
pinión de aplicabilidad:	
plicable [x] Aplicable después de correg	jir [] No aplicable []
pellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing	Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz
NI: 17858481	
specialidad del validador: Temático []	Metodológico [] Estadístico [x]
*Pertinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado. *Relevancia: El item es apropiado para representar al componente o	Szun
dimensión especifica del constructo *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es	0/300/
 candad: Se entiende sin diricultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo 	
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados	Firma del Experto Informante.
Observaciones (precisar si hay suficiencia):	
Observaciones (precisar si hay suficiencia):	Hay suficiencia
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de correg	Hay suficiencia
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de correg Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing	Hay suficiencia
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de correg Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing	Hay suficiencia
Validación del instrumento: RIESGO DE F Observaciones (precisar si hay suficiencia): Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de correg Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing ONI:17858481 Especialidad del validador: Temático []	Hay suficiencia
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de correg Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing ONI:17858481. Especialidad del validador: Temático [] 'Pertinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado. 'Relevancia: El item es apropiado para representar al componente o dimensión especifica del constructo	Hay suficiencia pir [] No aplicable [] Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz Metodológico [] Estadístico [x]
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de correg Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing ONI:17858481. Especialidad del validador: Temático [] 'Pertinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado. 'Relevancia: El item es apropiado para representar al componente o	Hay suficiencia pir [] No aplicable [] Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz Metodológico [] Estadístico [x]

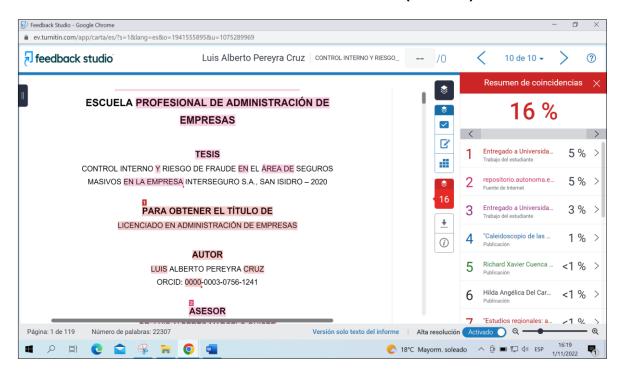
bservaciones (p	recisar si hay suficiencia	a): Hay suficiencia
	_	
Opinión de aplical	bilidad:	
Aplicable [x]	Aplicable después de	e corregir [] No aplicable []
pellidos y nombi	res del juez validador. M	g/Lic./Ing.: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang
ONI: 40968849		
Especialidad del v	validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []
² Relevancia: El item es dimensión específica de	sin dificultad alguna el enunciado d	nponente o (al mana) frug
Nota: Suficiencia, se dic	ce suficiencia cuando los items plar	Firma del Experto Informante.
	instrumento: RIESG	
Observaciones (p	instrumento: RIESG recisar si hay suficiencia	
Observaciones (p	instrumento: RIESG recisar si hay suficiencia	a): Hay suficiencia
Observaciones (p Opinión de aplical Aplicable [x]	instrumento: RIESG recisar si hay suficiencia bilidad:	e corregir [] No aplicable []
Observaciones (p Opinión de aplical Aplicable [x]	instrumento: RIESG recisar si hay suficiencia bilidad: Aplicable después de res del juez validador. M	e corregir [] No aplicable []
Observaciones (p Opinión de aplical Aplicable [x] Apellidos y nomb	instrumento: RIESG recisar si hay suficiencia bilidad: Aplicable después d res del juez validador. M	e corregir [] No aplicable [] Mg. Jorge Alonso Ramos Chang
Observaciones (proposition de aplical Aplicable [x] Apellidos y nombro DNI:40968849 Especialidad del v 'Pertinencia: El item co 'Relevancia: El item es dimensión especifica de	instrumento: RIESG recisar si hay suficiencia bilidad: Aplicable después de res del juez validador. M validador: Temático [; orresponde al concepto teórico form s apropiado para representar al com el constructo sin dificultad alguna el enunciado de	Hay suficiencia e corregir [] No aplicable [] g/Lic./Ing.: Mg. Jorge Alonso Ramos Chang x] Metodológico [] Estadístico [] nulado. nponente o

son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento: CONTROL INTERNO
Validación del instrumento: CONTROL INTERNO Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
Observaciones (precisar si nay sunciencia):
Opinión de aplicabilidad:
Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe
DNI: 40612463
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []
*Pertinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado. *Relevancia: El item es apropiado para representar al componente o dimensión especifica del constructo *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión *Firma del Experto Informante.*
Validación del instrumento: RIESGO DE FRAUDE
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad:
Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe
DNI: 40612463
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []
*Pertinencia: El item corresponde al concepto teórico formulado. *Relevancia: El item es apropiado para representar al componente o dimensión especifica del constructo *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión Firma del Experto Informante.

son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4. Índice de coincidencias (Turnitin)



Anexo 5. Documento que acredita la investigación en la empresa



Sres. Universidad Autónoma del Perú

Lurín, 25 de noviembre del 2020

Presente.-

Ref.: Proyecto final de tesis Control Interno y Riesgo de Fraude en el área de seguros masivos de la empresa Intersguro S.A. San isidro - 2020

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado el permiso al estudiante Luis Alberto Pereyra Cruz identificado con DNI N° 41628679, de realizar el desarrollo de su tesis "Control Interno y Riesgo de Fraude en el área de seguros masivos de la empresa Intersguro S.A. San isidro - 2020"

Por tal motivo, también se autorizó realizar sus encuestas virtuales, aplicando a los colaboradores que pertenecen al área de seguros masivos, siendo FAVORABLE la colaboración de todos.

El estudiante ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra poblacional, identificando los problemas y circunstancias que tiene el área, identificación de factores y aplicaciones necesarias para el desarrollo de su investigación.

Sin otro particular me despido, no sin antes expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima personal.



Jefe de área de siniestros

ose mazzini@interseguro.com.ps

DNI: 08711989 Celular, 992190748 T. 6114700 Anexo: 4816 www.interseguro.com.pe

Anexo 6. Base de datos

Base de datos de control interno

| VA |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| R00 |
001	002	003	004	005	006	007	008	009	010	011	012	013	014	015	016	017	018	019	020	021	022	023	024	025	026	027	028	029	030	031	032	033	034	035	036	037	038	039
3	3	2	3	2	2	1	1	2	3	4	3	3	3	4	4	1	4		3 2	3	3	3	3	3 2	1	1	3	4	3	5	5	4	3	5	3	2	. 1	1
4	4	4	2	2	2	4	4	5	2	4	2	1 1	1	1	4	1	3	2	1 4	4	4	4		5 4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4
3	4	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	1	3		5 3	3	4	4	2	1 2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	. 3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3 2	3	2	2	2	2 1	2	1 3	3	3	5	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4
4	5	4	5	3	3	2	5	2	3	3	3	3 4	4	3	4	1	4	2	1 4	4	5	3	4	1 3	5	4	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	- 5	4
3	3	5	2	4	5	2	4	4	4	4	4	1 2	4	2	2	2	2 2	2	1 4	4	4	4	4	1 3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	2 2	2	2	3	1	3		3 3	3	3	5	3	3 3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3
4	3	3	3	4	4	1	1	1	3	4	2	1 2	4	3	2	1	4	4	1 3	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	5	4
4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	1	2	2	3	1	3	- 4	1 5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	2	1 3	5	3	3	4	1 4	2	1 4	4	4	4	2	1 3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	- 5	4
4	5	3	3	_	-	3	4	3	4	5	2	2 4	5	2	5	4	1 5	1	2 4	4	4	4	- 6	5 2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	. 5	5
3	4	4	3	_	-	3	3	3	4	_	_	3 4	4		-	1	4	- 4		7	4	4		2 4	_	4	3	4	4	5	4	3	_	4	_	4	5	4
2	3	4	1	3	-	1	1	1	4	5	3	3 2	4	2	1	3	3		5 2		2	3	3	3	3	4		_	3	2	3	2	3	5	5	3	. 3	4
5	3	_	-	3	3	4	4	4	3		4	1 3	3	4	3	3	3 4	2	1 2	_	3	4	_ `	3 3	3	2			3	4	3	3	_	3	2	3	3	2
5	4	3	_	_		2	3				_	1 1	1	1	3	1	3		1 4		3	4	_	3 4	_				2	2	_	3		3	_		-	3
5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3 2	2	3	3	2	2 2		3 3	2	3	3	3	3 2	3	4	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3 2	. 3	4
4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	_	1	2		1 4	4	4	4	_	3 4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	4	3
4	3	4	3		-	3	-	_			_	2 2		3	2	2	2 3	- 4	1 2	_	3	5		3 4	4	3	-		4	2	_	3	3	3	_		4	3
4	5	4	3	_		1	5	1	3		_	3 1	5	1	4	1	4	2	1 5	3	4	5		1 1	4	3			3	5	5	4	1	5	5	1	4	3
3	4	2	2	3		2	2	2		_	-	1 1	2	2	_	1	3		3 4	3	4	5	_		-	-	-	_	4	4	4	2	2	2	_		3	3
3	5	3	3	3		1	1	1	3		_	3 1	1	5	_	2		_	3 4		4	5	-	5 5					3	5	1	5	4	5	_	_	_	5
3	4	3	3	_		1	1	1	4	3		3 1	1	3	_	1	4	_	3 3		4	3	_	3 2		-	_	_	3	3	5	4	3	4	_	_		4
5	4	-	_	3	-	4	3		_	_		3	3	-	-	2		_	1 3		3	3	_	3 3	_	_	_		_	3	3	3	_	3		_	_	3
5	3	_	3	_	-	3	1	3	_	_	_	_	3	4	-			-	1 3	_	3	3	_	3 2		_			_	3	_	1	3	3	_	_		3
3	4	3	4	4	-	1	1	1	4	_	-		1	1	5	3			2 4	-	5	5	_	5 4	-	-			3	5	5	5	-	_	_	4	4	4
2	4	4	3	_	2	2	2	_				_	4	_	-	2	_	_	5 4	4	4	4	_	5 4		-			_	4	4	3		5	4	4	7	4
4	3	3	3	3	3	1	1	2	_	_	_	3 2	3	4	3			-	3 4	3	4	5	_	5 3	5	5	3	4	3	5	5	3	_	4	4	3		5
4	4	4	5	4	4	1	1	1	3		-	3 1	3	-	2	3		-	3 4	3	3	4	-	5 3	-			4	3	4	4	3	3	3	_		-	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	_	5	- 5	5 5	5	5	5		_		5 5	5	5	5	- 5	5 5	-	_	-		5	5	5	5	5	5	-	-	_	5
5	4	4	3		3	1	1	1	5	4	4	3	_	5	_	1	5	-	5 4	3	4	4	3						3	5	5	5	3	5		_	_	5
3	5	3	3	1	1	1	1	1	3	3	_	3 2	3	4	3	1	5		3 3	5	3	5	4	1 3	_	-	-	_	4	5	4	3	3	3	3	-	_	4
3	5	3	3	5	4	1	1	2	-	5	- 5	5 4	5	5	4	1	4	ļ.,	1 2	2	5	4	4	1 4	5	_	-	4	4	5	5	4	1	5	1	4	-	5
4	4	2	2	3	2	2	3	1	4	5	3	3 2	3	3	3	2	2 3		5 3	3	3	2	4	1 3	5	5	3	5	1	4	5	2	2	4	2	3	_	5
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3 5	- 4	1 4	3	4	5	6	5 5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5

		.1 .1			.1 -1					_		- 1										- 1					-1	-1	
3 4 5 4		1 1	1 5		4 3	4	4	5	1	3			4 2		3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	2	3		3 3
5 4 4 5		1 1	1 3		4 1	1	1	3	1	3		_	4 5		3	3	4	3	4	1	2	5	3	2	3	3	5	3 4	7
4 3 3 4		2 3	3 3		4 3	3	2	3	2	3		-	3 2		4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	-	4 3
5 5 4 3	- '	1 2	1 3		2 1	5	1	4	1	5			2 5		5	1	5	5	3	1	3	5	3	3	3	4	4		5 5
4 5 4 4		4 4	4 4		4 3	3	3	4	4	4		-	4 4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4		4 5
4 5 3 3		3 4	3 5		3 3	3	3	4	1	5			5 5		- 5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4		5 4
5 4 4 3		3 4	3 5		4 2	5	3	5	3	5		-	5 5		4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4		5 4
4 3 4 2		1 1	1 5	4	4 3	4	4	4	2	3	4	4 4	4 4	5	4	4	5	4	2	5	2	5	5	4	3	3	2	4 5	5 4
5 5 4 4		4 3	4 4	4	4 2	4	4	4	4	4		-	4 4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4 4	4 4
5 5 4 4		4 3	4 4		4 2	4	4	4	4	4	-	-	4 4		4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		4 4
5 4 3 3		3 3	3 3		3 2	3	3	3	1	3	4		3 4		3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3 3	3 4
4 4 4 5	4 3	1 1	1 5	5	4 2	2	3	3	1	4	4		3 4	5	4	4	4	4	4	1	2	5	3	3	4	4	4	4 4	4 4
4 5 4 3	4 4	2 3	2 5		4 4	4	5	5	4	4			3 3	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3 5	5 3
5 5 5 2		2 2	2 2	2	2 2	2	2	2	2	2			2 2	5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3 3	3 3
4 4 3 4	0 0	1 1	1 3		3 1	2	2	4	1	3	_	-	3 4		4	3	4	2	3	2	3	5	3	3	3	4	3	3 4	4 2
4 5 4 4	4 3	2 2	2 3	5	1 1	2	2	3	3	4	4	4 4	4 3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	3 4	4 4
3 5 4 3	3 3	1 1	1 4	3	3 4	4	3	4	2	4	2	2 2	2 3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2 2	2 4
4 5 5 4	5 5	5 5	5 4	3	5 4	5	5	5	5	4	5	5 5	5 5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5 5	5 5
4 4 4 4	4 4	1 1	1 4	5	4 4	4	4	4	2	4	4	4 4	4 4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4 4	4 4
3 3 3 3	3 3	1 3	1 3	2	3 1	1	1	3	1	3	3	2 3	3 3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3 3	3 5
5 5 5 3	3 3	3 5	4 5	5	5 5	5	4	5	2	5	5	5 5	5 5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5 5	5 5
3 3 4 3	4 3	1 3	2 3	5	3 3	4	3	2	1	2	3	2 3	3 3	4	3	4	5	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4 5	5 3
4 4 3 2	4 3	4 5	5 5	5	5 1	5	5	3	1	4	4	4 4	4 5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3 3	3 5
2 4 3 4	5 1	2 3	2 4	4	2 1	1	1	3	1	4	1	1 '	1 2	4	3	1	3	3	3	5	2	4	4	3	3	4	4	1 3	3 3
5 4 3 5	4 3	2 3	2 4	5	5 3	5	3	4	3	3	4	5 4	4 4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	5	3	3	5	5	4 5	5 5
3 4 4 4	4 2	2 3	2 3	4	2 2	3	2	4	1	3	3	3 4	4 4	4	4	4	4	5	4	4	2	5	5	3	3	4	3	4 4	4 5
4 5 4 4	5 4	2 3	1 4	5	3 2	4	3	4	1	3	4	4 2	2 4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4 4	4 3
4 4 4 4	3 3	2 3	3 3	5	3 3	3	3	3	3	4	3	2 2	2 4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3 3	3 3
5 5 4 3	5 5	1 1	1 3	3	1 1	1	3	2	1	3	1	1 '	1 3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3 5	5 5
3 3 4 3	4 3	1 1	1 4	3	3 3	4	3	4	1	4	3	3 4	4 4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3 3	3 3
4 5 4 4	5 5	1 3	1 4	5	3 3	3	4	4	4	4	5	3 4	4 5	3	4	3	3	3	5	3	3	4	5	4	5	5	3	3 3	3 3
3 4 2 2	2 2	2 1	3 2	5	2 1	2	2	4	3	3	4	5 3	3 4	5	4	3	5	4	2	4	1	4	2	3	3	2	3	3 6	5 4
3 3 4 3	4 2	2 2	2 2	3	2 1	1	1	2	1	2	3	2 3	3 3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3 4	4 4
3 5 4 4	5 3	3 5	1 4	5	5 3	5	3	5	1	3	3	3 3	3 4	4	5	3	5	5	3	3	3	1	1	3	3	4	3	3 5	5 5
5 5 4 3	3 5	3 4	3 3	5	4 3	4	4	2	1	4	4	3 3	3 3	5	3	4	3	3	4	5	5	4	2	4	4	4	3	4 3	3 3
3 3 2 4	3 3	4 3	3 3	5	3 3	3	3	3	3	3	3	3 3	3 3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3 3	3 4
3 4 4 3	3 3	2 3	3 2	4	2 2	4	2	3	1	3	3	4 4	4 5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4 5	5 5
1 3 3 3	4 3	1 3	1 3	3	1 1	1	3	3	3	3	1	3 3	3 3	1	3	1	3	3	1	1	3	5	3	3	3	4	5	1 3	3 3
3 3 3 1	3 2	1 1	1 3	5	3 2	2	2	4	2	4	2	3 3	3 4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	1	4	2	3 4	4 3
4 3 2 3	2 4	1 1	1 3	5	2 1	2	3	3	1	3	4	3 2	2 2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	2	2	3	3	3 4	4 4
5 5 5 5	5 4	3 4	4 4	3	3 3	3	3	4	3	4	4	4 3	3 4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5 5	5 4
1 1 1 1	1 1	1 1	1 2	2	1 2	1	1	2	1	4	2	2 '	1 2	3	2	3	3	3	1	3	3	5	4	4	3	3	3	3 3	3 3
4 5 4 4	4 3	3 4	3 4	5	4 3	4	3	5	5	5			3 5		5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5		5 5
3 4 3 3	3 3	1 1	1 3	5	3 3	3	2	1	1	3	3	3 3	3 3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3 3	3 3
3 4 4 3	3 2	1 3	2 2		3 3	2	1	3	3	1	3	3 2	2 2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2 3	3 3
4 3 3 2		2 2	2 1		3 2	2	3	4	1	3			2 3		3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3 4	
4 4 3 4		3 4	3 4		4 4	5	3	5	5	5			4 5		5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4 5	5 5
3 4 4 3	3 3	2 3	3 3	4	3 2	5	3	5	3	5	4	4 4	4 5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3 4	4 4
		-, -							_	-	•	-1				_	- '	- '			- '		_	- '			- '	-1	

Base de daos de riesgos de fraude

VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	VA	V.A	VA	VA	VA	VA	VA
				R05			R08																						R30						R36
3								2								2							3		2		4	2		2		2	3	2	3
3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3
3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1			2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
3						4	1	4	2			3	1	1	2	5	4	1	3						5	3	4		2	1	4	1	2	1	3
3		2								_		1	1	1	1	1	1	1	3						1	-	3		_	1	3	1	2	1	3
3													1	1	2								3				2			2		2	3	2	3
2		_						_				3	1	1	3									1	4		4	-	3	1	-	1	3	1	3
2		3						_	2			2	1	1	3												2		2	2		1	2	2	3
3								3	3					2										2			3			2		3	4	2	3
3						2	2					2						2	2							1	2		2	2		1	2	2	2
3	-	1	3		1	1	1	1	1	2		7	3	1	2		1	1	1	2			1	1	1	1	2		1	1	2	1	1	1	
3	1	1	3			2						3		1	2		2				2 4				- '	7	3		1	1	3	1	7	1	
3	4	4						_	3			3 2		2	3	2			2	2		3	3 1	1	4 2	3	3	_	3	1	3	1	3		- 4
3		3						_		_			3			_						2		1	1	2	3	-	-	<u>'</u>	3	2	3	-1	- 4
3								_	3			3	2												2		3		3	3		1	3	3	- 3 3
3						2						1	1	1	1				3				1	1	2		2	-	1	1	2	1	1	1	3
3								3				3	1	1	2								2	2		_	3		-	2		2	2	2	2
3						2		1	1	2		1	1	1	3		1	1	2			2		1	1	1	2		1	1	2	1	1	1	2
3								3	3			3	2	2			2	3						1	2	2	3		2	1	3	2	2	1	3
3	1	1				1	_			3		2		1	3								1	1	1	1	3		1	1	3	1	1	1	3
3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	4	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				3	3			2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2			4	3	3	3	5	3	3	4	2	4	5	4	4	2	3	5	5	3	2	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	5
3					1	1	1	1	1	3		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3		2	1	3	1	2	1	1
2								2		2		2	1	1	1	2		2					2		2		2		2	1	2	1	2	1	3
2		2						1	1	3		2	1	1	2		2							1	1	3	3		3	1	3	1	3	1	3
2		3				2	1	2	2	_		3	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3		1	2	2	2	1	3	1	2	1	3	1	3
3		1	3		1	1	1	1	1	1	- '	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3		1	3				1	1	1	3	1	1	1	1	2			1	2					1	1	1	3		1	1	3	1	1	1	2
3						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	- 0			2						2		1	1	2	1	1	1	2	1	2
5	4				1	1	1	1	1	2		1	1	1	1	1	2		2			1	1	1	2		2		-	1	2	1	1	1	2
4	1	4			1	2	1	2	2			2	1	1	2	4		2				2			1		2			1	2	2	2	1	3
2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	: 1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2

	2	2	2	2	2	2	4	- 0		2	4	2	4	4	- 4	2	4	4		2	2	4		4	2	2	2	4	2	4	2	4			_
3	2		3	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	3	1	2	1	3	3	3	1	2	1	3	1	2	1	2
3	3 2	3	3	2	3 2	2	3	1	2	3 2	3 2	4	2	2	3	1	3 2	5 2	2	3	3	3	3 2	2	3	2	3	3 2	3 2	2	2	3 2	3	2	2 2
3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	4	1	- 4	1	1	1	1	3		2	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	- 1	3
2	3	2	2	2	2	1	1	- 1	1	2	1		1	- 1	1	- 1	- 1	- 1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	- 1	2
2	1	2	2	1	2	1	1	1	- 1	2	1	- 1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1		4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
3	1	1	3	1	1	- 1	- 1	2	- 1	2	- 1	- 1	2	- 1	2	- 1	1	- 1	1	1	3	2	1	4	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	
3	1	2	3	2	1	1	+	- 4	1	- 1	1	1	- 1	1	2	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2
2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2
3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
3	2		3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2		3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
4	4		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	4	3	4	3	3	1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3		4	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	4	5	4	1	2	1	1	1	4	1	1	1	4	1	2
2	2		2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
4	3		4	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	- 1
2	2		2	2	2	1	i	i	1	1	1	1	2		2			2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	i	1	2
4	3		4	2	2	2	i	2	2	2	i	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3
3	1	1	3	1	1	1	i	1	1	1	i	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	1	4	4	2	3	3	i	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	2		4	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
2	2		2	3	3	2	4	2	2	3	4	2	1	1	3	3	2	2	4	2	5	5	3	1	3	2	3	1	3	1	3	- 1	3	1	4
2	1	3	2	1	2	2	i	2	1	3	1	1	1	+	1	2	1	2	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
2	2		2	2	3	3	i	3	1	4	1	3	1	- 1	2	2	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	4	1	3	1	4	1	3	1	3
3	2		3	3	3	3	1	3	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3
3	2		3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3
3	1		3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	+	-
3	3		3	1	1	1	1	i	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	3	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	-
2	1	2	2	1	1	2	i	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3	3	1	2	1	3	1	2	1	2
3	2		3	2	2	2	i	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1	3
3	3		3	4	4	3	i	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	4	2	4	1	4	2	3	1	4	1	3	1	4	1	2
3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	3	1	1	2	3	3	5	1	1	5	1	1	4	1	1	5	4	1	1	5	-3
3	1	3	3	2	2	2	i	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3 2
2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	1	4	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2
3	3	3	3	3	3	3	i	3	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
4	2		4	3	3	3	1	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
5	2	4	5	4	3	3	i	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	5	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3
1	2		1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	i	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3 2
4	2	3	4	3	3	2	1	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	1	3	1	4	2	3	1	4	2	- 2
2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4
4	2	3	4	3	3	3	1	3	2	3	1	3	2	2	2	4	3	3	3	3	5	3	4	1	1	2	3	1	4	1	3	1	4	1	3
3	1	1	3	1	2	1	i	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	3	1	2	2	3	3	4	2	2	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3
	- "			- 11		- '	- 1	- 1	- 11		- 1					- 1					7	-	-		- '	- 1									

Anexo 7. Plan de mejora

Plan de mejora de control interno para el área de seguros masivos para la empresa Interseguro S.A. San Isidro - 2020

7.1. Presentación

El presente plan de mejora del control interno se sugiere actividades relacionadas a la realización del control interno a través del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo. La finalidad es minimizar las problemáticas y diferencias encontradas en la empresa Interseguro S.A. del distrito de San Isidro.

Estos planteamientos han sido formulados con la finalidad de implementar acciones concretas de control interno que se alineen con la línea de negocio y los objetivos de la organizacionales de la empresa y de las necesidades de los colaboradores minimizar el riesgo de fraude de los casos que son evaluados y dictaminados de los diferentes seguros masivos, de llevarse a cabo las actividades se reflejara en los indicadores de evaluación y plazo de cumplimiento. De tal forma, las actividades sugeridas están asociada a las dimensiones de control interno que fueron planteadas en la tesis. Se tomo en cuenta las teorías plasmadas y los fundamentos de diversos autores para dar sustento a las recomendaciones plasmadas en el presente plan.

En conclusión, la ejecución del plan permitirá a la empresa Interseguro S.A. es garantizar las condiciones de seguridad y salvaguardar a los colaboradores en las actividades de evaluación de los seguros recepcionados en el área de seguros masivos, mediante la prevención de los riesgos de fraude en el trabajo.

7.2. justificación

Este plan de mejora de control interno fue desarrollado con la finalidad de

proponer actividades que mejoren el riesgo de fraude en los colaboradores de la empresa Interseguro S.A. la necesidad de controles en los procesos internos con los factores de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo.

El constante crecimiento de siniestros que se están produciendo a nivel nacional adicionalmente a las diferentes modalidades de fraude en la presentación de los casos solicitando el pago del seguro de los diferentes productos de la empresa. Es indispensable que la compañía de seguro se adecúe con un buen control interno para mitigar el riesgo de fraude.

7.3. Acciones generales

Acciones de medios sociales

Promover una cultura de prevención de riesgos de fraude en el trabajo, cumpliendo los procesos de control interno en los colaboradores, proveedores y todos aquellos que presenten servicios a la empresa.

Propiciar el mejoramiento continuo de las condiciones de seguridad riesgo, a fin de evitar y prevenir daños económicos, y a las instalaciones, en las diferentes actividades ejecutadas facilitando la identificación de los riesgos existentes, así como su evaluación, control y corrección.

Estimular y fomentar un mayor desarrollo de la conciencia de prevención entre los colaboradores y proveedores con el Sistema de evaluación de casos.

7.4. FODA

	Fortalezas			Oportunidades
- Resp	aldo con su principal	accionista	-	Aumento de asegurados que benefician
Interd	orp para cualquier	inversión		la economía en la empresa
econo	mica que se debe apli	car	-	Mercado en crecimiento en los seguros
				masivos
	Debilidades			Amenazas
- Falta	de control interno en la	s procesos	-	Clientes insatisfechos
en el	área de seguros masiv	os	-	Competencia con mayor ganancia

7.5. Plan de actividades de control interno

Acción		Que	Como	Con que	Cuando	Quien	Cuanto
	-	Se evidencia que	- Comité mensual de	- Estudios		- Representantes del área	
		hay un problema en	resultados seguros masivos	técnicos en		de archivo, masivo y	
Acción 1:		el ambiente de		procesos		colectivos, rentas	
Ambiente de		control en el área		- Estudios	Octubre	vitalicias y previsionales,	3000
control		de siniestros		técnicos de	Octubie	vida individual y	soles.
Control				desarrollo		recaudación y cobranzas	
						- Representantes del área	
						de desarrollo	
	-	Se evidencia que	- Reporte de evento de	- Estudios		- Representantes del área	
		hay un problema en	pedidas (mensual)	técnicos en		de archivo, masivo y	
		el procedimiento de	- Reporte de atenciones	procesos		colectivos, rentas	
		evaluación por la	(Indicadores Claves de	- Estudios		vitalicias y previsionales,	
		carga laboral donde	riesgo) (mensual)	técnicos de		vida individual y	
Acción 2:		queda vulnerable el	- Reporte de estado de los	desarrollo		recaudación y cobranzas	5000
evaluación de		cumplimiento de	planes de acción o		Octubre	- Representantes del área	soles.
riesgos		objetivos e	mitigación de riesgos. (A			de desarrollo	30103.
		información,	solicitud)				
		adicionando los					
		procesos					
		repetitivos que se					
		encuentran.					

	-	Se evidencia que	-	Esta tarea está a cargo de	- Estudios		- Representantes del área	
		hay un grave		la gerencia de riesgos en la	técnicos en		de archivo, masivo y	
		problema que se		compañía. Se ha dividido	procesos		colectivos, rentas	
		encuentra en el		la identificación de riesgos	- Estudios		vitalicias y previsionales,	
A a a i á a		área por falta de		en 02 segmentos:	técnicos de		vida individual y	
Acción 3:		políticas y sistema		negocios nuevos o	desarrollo	Octubre	recaudación y cobranzas	2000
actividades de		de procedimientos		actualización		Octubre		soles.
control		actualizados que						
		afecta el análisis de						
		los casos						
		presentados por los						
		asegurados.						
	-	Se evidencia que	-	Mapeo, identificación y	- Estudios		- Representantes del área	
		hay un problema en		evaluación de Riesgo de	técnicos en		de archivo, masivo y	
		la empresa por la		fraudes (anual)	procesos		colectivos, rentas	
Acción 4:		falta de tecnología	-	Reporte de casos de	- Estudios		vitalicias y previsionales,	
información y		que afecta a los		fraude interno o prácticas	técnicos de	Octubre	vida individual y	3000
comunicación		canales de		cuestionables (trimestral)	desarrollo	Octubic	recaudación y cobranzas	soles.
Comunicación		comunicación, al no					- Representantes del área	
		tener dichas					de desarrollo	
		necesidades se cae						
		en el cumplimiento						