



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del Riesgo Operativo de la Ag. BCP Zarate, SJL, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA

Mayra Yohani Torres Navarrete

ASESOR

Mg. Marco Antonio Candía Menor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas y Derecho Corporativo


LIMA - PERU

Año 2016

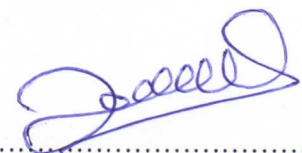
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) TORRES NAVARRETE MAYRA YOHANI
 cuyo título es: GESTION DE RIESGO OPERATIVO DE LA AG. BCP
ZARATE, S.J.L, 2016.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número)
Diecisiete (letras).

Trujillo (o Filial) 30 de NOV del 2016



.....
 PRESIDENTE
Dr. RAÚL DELGADO ARENAS



.....
 SECRETARIO
Dra. Cecilia Plasencia Montaña



.....
 VOCAL
Mg. FEDERICO ALFREDO SVASTABAR UGARTE

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

Principalmente a mis padres por brindarme la fortaleza de poder seguir adelante y guiarme en todo momento a tomar las decisiones correctas. A mi segundo hogar la agencia Zarate del banco de Crédito del Perú, quienes brindaron su apoyo, colaboración e información para hacer posible que dicha investigación tenga éxito en la gestión de Riesgo Operativo, pudiendo resultar provechosa dentro del área de operaciones. A los docentes que apoyaron en el asesoramiento y todas aquellas personas que contribuyeron con la elaboración y presentación de esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo por haberme brindado la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mis compañeros y profesores de la universidad quienes brindaron su apreciación dentro de todo el proceso de elaboración de la tesina. A mi Gerente y compañeros de Agencia, quienes de manera incondicional pusieron a mi disposición toda la información para la elaboración de esta investigación.

El sentir de este agradecimiento también será otorgado a las personas que formaron parte de mi vida profesional, quienes, gracias a sus consejos, ánimo y compañía hicieron que los momentos difíciles sean para mí un reto por cumplir. Siendo esta mi segunda carrera me siento muy agradecida con la vida por las oportunidades que me ha brindado en mi crecimiento profesional, nutriéndome de conocimientos, sabidurías y experiencias.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Mayra Yohani Torres Navarrete, estudiante de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede/filial Este-San Juan de Lurigancho; declaro que el trabajo académico titulado “Gestión del Riesgo Operativo de la Ag. BCP Zarate, SJL, 2016”, presentada, en 3 folios para la obtención del grado académico/título profesional de administración es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No eh utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, San Juan de Lurigancho 24 de noviembre de 2016.



Mayra Yohani, Torres Navarrete.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Gestión del Riesgo Operativo de la Ag. BCP Zarate, SJL, 2016" con la finalidad de determinar las características que influyen directamente en la gestión del riesgo operativo de la agencia Zarate del Banco de Crédito, en cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para la obtención del Título Profesional de Administración.

A espera que dicha investigación se ajuste a las exigencias y lineamientos establecidas por la Universidad, dejo a su plena consideración.

El Autor.

INDICE

ACTA DE APROBACION DE TESIS	
DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	III
PRESENTACIÓN.....	IV
INDICE.....	V
INDICE DE ANEXOS.....	VI
INDICE DE TABLAS.....	VII
INDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
I. INTRODUCCION.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos Previos.....	12
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	18
1.4. Formulación del Problema.....	20
1.5. Justificación del Estudio.....	21
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos.....	23
II. METODO.....	24
2.1. Diseño de investigación.....	24
2.2. Variables, Operacionalización.....	25
2.3. Población, muestra y muestreo.....	26
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5. Métodos de análisis de datos:.....	28
2.6. Aspectos éticos:.....	28
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUSION.....	34
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. BIBLIOGRAFIA.....	43

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. TABLA DE ESPECIFICACIONES.....	45
ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	46
ANEXO 3. CUESTIONARIO DE GESTION DE RIESGO OPERATIVO.....	47
ANEXO 4. INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICION.....	51
ANEXO 5. AUTORIZACION DE EMPRESA.....	61

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01 VARIABLE: RIESGO OPERATIVO.....	62
TABLA N° 2 DIMENSION 1: RIESGO DE PROCESOS.....	62
TABLA N° 3 TABLA DE FRECUENCIA RIESGO DE PROCESOS.....	65
TABLA N° 04 DIMENSION 2: RIESGO DE PERSONAS.....	66
TABLA N° 05 TABLA DE FRECUENCIA RIESGO DE PERSONAS.....	68
TABLA N° 06 DIMENSION 3: RIESGO EXTERNO.....	69
TABLA N° 07 TABLA DE FRECUENCIA RIESGO EXTERNO.....	72
TABLA N° 08 DIMENSION 4: RIESGO DE SISTEMAS.....	73
TABLA N° 09 TABLA DE FRECUENCIA RIESGO DE SISTEMAS.....	75

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 01. RIESGO DE PROCESOS.....	76
FIGURA 02. RIESGO DE PERSONAS.....	79
FIGURA 03. RIESGO DE EXTERNO.....	81
FIGURA 04. RIESGO DE SISTEMAS.....	83

RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar las características que influyen directamente en la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016. La idea de dicho estudio está enfocada con la gestión del equipo de trabajo y la capacidad de poder cumplir todas aquellas prácticas de mejora continua dentro del área operativa. El estudio fue realizado dentro del Banco de Crédito del Perú en el distrito de San Juan de Lurigancho, y sustentado a partir de un censo, la cual estuvo conformada por 31 colaboradores de la Agencia Zarate del mismo distrito. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 23. Los resultados obtenidos indicaron que el 87.1% de los encuestados afirmaron que siempre existen características que influyen en el riesgo operativo y un 12.9% respondió que casi siempre. Por otro lado, la totalidad de encuestados (100%), indicaron que algunas veces se presenta algún riesgo externo que influye en la gestión de riesgo operativo. Además, la misma totalidad de encuestados respondieron que casi siempre el riesgo de personas influye en la gestión del riesgo operativo. A través de ello se concluye que existen indicadores como el riesgo de personas, procesos, sistemas y externo, que tienen presencia dentro de la jornada diaria de trabajo, los cuales profundizan y conceptualizan fallos y errores que se pueden presentar dentro del área operativa.

Palabras Claves: Gestión, Riesgo Operativo, Personas, Fallos.

ABSTRACT

This research aims to determine the characteristics that directly influence the operational risk management of the BCP Zarate Agency, SJL, 2016. The idea of this study is focused on the management of the work team and the ability to comply with all those Continuous improvement practices within the operating area. The study was carried out within the Bank of Credit of Peru in the district of San Juan de Lurigancho, and sustained from a census, which was formed by 31 employees of the Zarate Agency of the same district. The data collected were processed and analyzed using SPSS software version 23. The results indicated that 87.1% of the respondents stated that there are always characteristics that influence the operational risk and 12.9% answered that almost always. On the other hand, all respondents (100%) indicated that there is sometimes an external risk that influences the operational risk management. In addition, the same totality of respondents responded that the risk of people almost always influences the management of operational risk. Through this, it is concluded that there are indicators such as the risk of people, processes, systems and external, which have a presence within the daily work day, which deepen and conceptualize failures and errors that can be presented within the operating area.

Key Words: Management, Operational Risk, Persons, Failures.

I. INTRODUCCION.

1.1. Realidad Problemática.

Riesgo operativo, es aquella posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de posibles fallas en el ciclo del negocio. Sin embargo; la existencia de mecanismos, de gestión y control, cada vez deben aplicar nuevas estrategias que permitan minimizar su impacto.

La Banca dentro de los diversos mercados financieros a nivel mundial, ha sufrido varios impactos, no solo por factores internos sino también externos. Los cuales han ido dejando muchas pérdidas dentro del sector financiero. Las distintas crisis financieras, han dejado de manifiesto la importancia de contar con un adecuado marco de gestión de riesgos, involucrando los distintos tipos como el de mercado, crédito, operacional y liquidez, por lo que la definición dentro de un marco conceptual da referencia a los diversos aspectos relacionados con cada uno de ellos, los cuales son de suma importancia para el estudio.

A partir de estos eventos, los cuales afectaron en gran medida la economía financiera de diversos países, se vio conveniente reunir iniciativas y acuerdos que permitan contrarrestar el impacto producto del riesgo al que se encuentra expuesta cada entidad financiera, pues es ahí donde nace el Comité de Basilea. Debe aclararse que el Comité emite recomendaciones, que orientan, pero que no son mandatorias para los supervisores bancarios de cada país. Los conocidos como Acuerdos de Basilea consisten en recomendaciones sobre la legislación y regulación bancaria, emitidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, compuesto por los gobernadores de los bancos centrales de las principales economías del mundo, y que luego pueden ser o no trasladados a la normativa de cada Estado o zona económica común. Se toma de referencia aquellos aspectos fijados por el comité, ya que sus acuerdos presentados dentro de Basilea II, se ajustan a las necesidades del estudio, los cuales dan referencia al conjunto de normas que están dirigidas a fomentar la mejora en la gestión de los riesgos en las entidades de crédito; fomentar la estabilidad del sistema financiero a nivel internacional; adecuar el nivel de recursos propios de las entidades de crédito acorde con el riesgo asumido y reforzar la regulación bancaria.

El sistema financiero peruano, ha sufrido diferentes cambios dentro de la banca, priorizando y optimizando sus procesos, sistemas y mecanismos de gestión dentro de cada entidad financiera. Se piensa en alcanzar mejores indicadores de gestión, pues cada banco, está dispuesto a invertir cada vez más en nueva tecnología y recurso humano que le permita liderar dentro del mercado financiero. Las diferentes entidades financieras dentro del Perú, se encuentran expuestas a diferentes riesgos, pues la gestión y control de estos es la base sobre la que se fundamenta el negocio bancario, y de ello depende la supervivencia de las entidades financieras con repercusiones directas sobre la economía y la sociedad en su conjunto. Es fundamental desarrollar una función de riesgos adaptada a la complejidad creciente desplegada por el proceso de innovación financiera, utilizando herramientas avanzadas para identificar y medir los riesgos a los que se exponen las distintas áreas de negocio y que permitan una asignación eficiente de capital según el perfil de riesgo.

El Banco del Crédito del Perú es una entidad que posee una estructura financiera y económica sólida, con infraestructura adecuada y gestión eficiente dentro de sus líneas de negocios. Asimismo, al ser una empresa exitosa y con una gran trayectoria dentro del mercado financiero, también presenta diferentes fallas y errores dentro del sistema operativo. El enfoque principal de dicho estudio está dentro del segmento comercial, teniendo una participación del 30% dentro del mercado, la cual adquiere el nombre de la División Comercial, el área constituida por la mayor parte de las agencias a nivel nacional y los diferentes canales de atención que mantiene la empresa. Sin embargo; ésta es considerada la más vulnerable y afectada dentro de sus procesos financieros, pese a que su ingreso en términos monetarios mantiene un mayor aporte dentro de sus principales negocios.

La actividad económica de las entidades financieras es el de captar y colocar recursos del público, a fin de involucrar a cada segmento objetivo dentro del sistema financiero (Bancarización). El Banco de Crédito, al formar parte de este sistema, busca año a año optimizar sus recursos e implementar nuevas estrategias y oportunidades de negocio. La magnitud que posee este banco, está definida a través de 1844 cajeros automáticos, 5713 agentes, y más de 365 agencias a nivel nacional. Contando con un personal definido y especializado para cada área de la empresa. Pues pese a su amplio manejo, muchas de las agencias del área de operaciones sufren impases diarios, donde la parte más afectada es el recurso humano, trayendo consigo un riesgo operativo y fallas en los procesos financieros por parte de las agencias. La idea de realizar este estudio es poder corregir las constantes

fallas dentro del área, y confirmar si realmente el área de gestión de riesgo cumple el rol de monitorear, controlar y velar por la calidad total de los procesos.

El Banco de crédito, logra concretar más de 120 operaciones diarias por terminal financiero (Ventanillas), donde en ocasiones las agencias cuentan con más de 4 ventanillas aperturadas para la atención. Además, por ser un banco líder y altamente competitivo, el mercado apuesta por su preferencia, incrementando la cantidad de clientes dentro de su cartera, ocasionando a su vez largas colas durante la atención. Es ahí donde el personal evidencia una baja en su rendimiento a causa de la alta demanda, con la probabilidad de errores humanos al cierre del día. El otro enfoque presentado por las agencias, es el de la posibilidad de fraudes internos por parte de personal, evadiendo e incumpliendo el procedimiento correcto dentro de los procesos y normativas vigentes. Finalmente, la entidad financiera posee buenos indicadores económicos, sin embargo, las pérdidas a partir de dichos fallos en los procesos y fraudes internos presentados por el personal, afectan directamente todo el manejo en términos de dinero para la empresa, la cual muchas veces es reflejada en los resultados anuales al final de cada ejercicio.

1.2. Trabajos Previos.

Velezmoro L. Modelo de gestión de riesgo operacional en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos. Tesis (Licenciado en Administración). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, escuela de Administración, 2010, 147 p. tiene como objetivo dar a conocer un modelo de gestión de riesgo operacional bajo el enfoque de gestión integral de riesgo COSO ERM. El cual se define como un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable. El autor integro algunas leyes y regulaciones promovidas por el comité de Basilea y la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPS. La cuales a través de sus aportes conceptualizaron la gestión de riesgo operativo, integrándola dentro de los demás riesgos. Los resultados obtenidos de dicho estudio son realizados bajo una tabla de reporte de incidencias, la cual concluye que los riesgos potenciales y eventos de pérdidas cada vez ocurren, teniendo un 69% en este indicador, donde se involucra a todo el personal. Asimismo, la mayor concentración del análisis se presenta en el fraude interno, donde se encuentra el riesgo de personas, mostrando que 80% de las pérdidas son causadas

por acciones que buscan defraudar, malversar activos o evadir regulaciones, normas o políticas de la entidad. Además, el 96% de las pérdidas que resultan de la interrupción de operaciones y fallas en los sistemas, generan una deficiencia en la ejecución de los procesos o procesamiento de las operaciones relacionadas al sistema que es aplicado en la empresa. Se concluye dicho estudio en la búsqueda de la implementación de una herramienta matriz de riesgo y controles, donde su enfoque se preocupe por el ambiente interno donde se encuentra el factor humano. El aporte brindado por el autor, apoya y sustenta el estudio con una perspectiva general a partir de un cuadro de incidencias, el cual permite alinear y estandarizar el nivel de eventos según la importancia o la prioridad.

Berrorspi L. & Valencia Z. Análisis y Diseño de la Arquitectura de Procesos de una Microfinanciera - Procesos de Riesgo Operacional. Tesis (Licenciado en Ingeniería de Sistemas de Información). Lima: Universidad Privada de Ciencias Aplicadas, Facultad de Ingeniería, 2013, 115 p. Explican un diagrama de procesos enfocados a la gestión. Donde identifican tres procesos, el de gestión de identificación y registro de evento de pérdida, gestión de identificación y análisis de riesgo, y gestión de continuidad de negocio. A través de dichos procesos se explica cómo las empresas pueden establecer la prioridad de análisis en los riesgos, mitigándolos y controlándolos. El método aplicado por el autor es el de mantener una sincronización dentro de los tres procesos mencionados, los cuales busquen un fin en común a través del registro, análisis y aplicación. Su aplicación está enfocada a mantener un sistema de gestión de continuidad de negocio, que apoye las actividades en mucha de las empresas financieras ante cualquier eventualidad presentada. Puesto que la magnitud de repuesta por parte de los clientes, tiene influencia en todo el círculo del negocio. Los resultados presentados por el estudio, se realizan a través de un diagrama de procesos donde el autor evalúa las entradas y salidas de las actividades donde se presenta el riesgo. Principalmente se enfocan en la continuidad de negocios, alojada en el riesgo de sistemas. El 76%, muestra desconocimiento en la aplicación de la política de continuidad. Asimismo, existe una falta de adaptación de las áreas funcionales para la ejecución en el proceso de continuidad, ya que solo el 32% de las áreas lo aplica, este porcentaje desmerece el trabajo realizado por parte del resto de los integrantes, ya que el porcentaje de ocurrencia en este tipo de eventos de riesgo se encuentra dentro de un 65%. Pues proceso de análisis de los diferentes escenarios, ayudan a identificar el nivel de tolerancia y recuperación de cada uno de los incidentes críticos identificados previamente y así aplicar una estrategia de

continuidad adecuada. La conclusión de dicho estudio presentado, es que el proceso de riesgo operacional presenta un grado de complejidad diferente a los demás procesos de una entidad financiera, ya que es un proceso horizontal y es inherente a cada actividad del negocio. Asimismo, los eventos de pérdida por riesgo operacional registrados pueden servir como factor de retroalimentación para identificar los riesgos, vulnerabilidades y amenazas a los que están expuestos los procesos considerados como críticos que deberán contar con un Plan de Continuidad de Negocio.

Dicha investigación sostiene un aporte idóneo dentro de la empresa en estudio, ya que se muestra un plan de negocio alternativo ante cualquier incidente temporal, manteniendo lineamientos de gestión efectiva que eviten perjudicar al cliente y a los colaboradores, a través de la creación de guías de autonomías por transacciones, que aseguren la confianza y tranquilidad de sus interesados, sin embargo muchas veces el personal no cumple con los lineamientos otorgados por la entidad, creando pérdidas y desbalances al final del día, perjudicando la rentabilidad de la agencia.

Avalos R. Análisis, Diseño e Implementación del Sistema de Riesgo Operacional para Entidades Financieras – SIRO. Tesis (Licenciado en Ingeniería de Sistemas de Información). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, escuela de Administración, Facultad de Ingeniería, 2012, 53 p. A través de este proyecto de implementación y diseño, sirve de modelo para poder identificar los eventos de pérdidas y canalizarlos. La gestión involucra, los riesgos operacionales, seguridad, continuidad, y control interno. La idea de definir dichos conceptos genera un mecanismo de apoyo dentro de las áreas de la empresa, ya que el estudio menciona que algunas instituciones financieras no cuentan con un software que ayude a gestionar los riesgos operativos. El estudio de implementar un software, permite canalizar de manera eficiente los riesgos. Un 28% de las empresas mantienen problemas en los sistemas de adaptación dentro de las áreas que lo ejecutan. La creación de este sistema permite controlar el riesgo a través de medidas de seguridad a través de usuarios y claves de acceso. Ya que aún existe un 76% de las entidades financieras que cumplen con este requisito. Sin embargo, un 24% no mantiene una política de seguridad adecuada a través de accesos a los sistemas de trabajo. Asimismo, la investigación está alineada a las evaluaciones de las áreas de auditoría, quienes realizan un trabajo minucioso de las incidencias a través de las visitas inopinadas a cada institución financiera. El 70% de las visitas muestra

resultados deficientes en cuanto a la seguridad y los controles operativos, este indicador es de gran magnitud ya que el área operativa se considera una de las más débiles frente a los distintos escenarios de riesgo. Se concluye que la gestión del riesgo es de carácter esporádico, debido a que para el manejo de los riesgos se necesita información de múltiples fuentes, siendo la gestión más compleja y en ocasiones no se considera importante trasladar el riesgo y no asumirlo a través de un seguimiento y monitoreo.

Su aporte se consideró relevante para el estudio, ya que a pesar que el banco cuente con áreas pertinentes que monitorean los posibles riesgos, en ocasiones el seguimiento no es pertinente para el personal de área operativa. Pues esta área es la más vulnerada frente a las presuntas fallas, errores, y fraudes que asume cada agencia bancaria.

Guillén L. Propuesta de Administración y evaluación del riesgo operativo para empresas de manufactura en el Ecuador. Tesis (Magister en Administración de Empresas mención en Finanzas). Quito: Universidad del Pacífico, Escuela de Negocios, 2008, 85 p. Tiene como objetivo clasificar la gestión de riesgos operativos, definiéndola a partir de toda la organización, considerada como columna vertebral en donde la administración de riesgo operativo basa su funcionamiento, a partir de un organigrama con responsables, roles y responsabilidades, una definición y diferenciación clara de los métodos y tareas para el manejo de los riesgos asociados, y porque no incluir los sistemas computacionales e infraestructura. El método aplicado por el autor está basado en un enfoque con los cuadros de mandos o Scorecard, estudios realizados en el 1992, siendo esta creada con una nueva metodología para medir las actividades de una compañía en términos de su visión y estrategia. El cual buscó controlar el requerimiento de capital mediante la administración del riesgo operacional con cuadros de mandos, generando indicadores de riesgo de cada línea de negocio y evaluándolas cada determinado tiempo, el análisis de todos estos indicadores dará como resultado el perfil de riesgo, ya que se tiene frecuencia y severidad en los eventos presentados por la empresa, lo cual es una ventaja debido a que se puede ejercer controles prácticamente en línea y de este modo limitar las pérdidas. Dentro de los resultados del estudio se obtuvo que el 70% del personal no conoce el código de ética de la organización, esto se encuentra en el segmento de fidelidad y principios de ética. Asimismo, el 45% de los empleados desconocen la información adecuada para cumplir sus roles y responsabilidades. Además, solo el 27% de los colaboradores cumplen con los procedimientos y controles para

las aprobaciones bajo medidas de seguridad, señalando este aspecto como falta de compromiso y trabajo para los colaboradores de la empresa. El estudio concluye y señala brevemente sobre la cultura de riesgo, la cual indica la situación actual y la proyección sobre una descripción del riesgo operativo. Se dice que las mayores pérdidas se han dado cuando se cree que todo anda bien y que no se corre ningún riesgo, en otras palabras, cuando se atraviesa por una rutina y se cree tener pleno conocimiento de lo que pasa o pueda pasar, sin embargo, indirectamente se enfrenta un riesgo que muchas veces no se sabe cómo abordar, y en ocasiones la situación se agrava trayendo pérdidas financieras, perjudicando a la organización y a todos los interesados.

Partiendo de este concepto, se adaptó dicho aporte en el estudio concentrando la idea dentro de las agencias del Banco de Crédito del Perú, las cuales, por la magnitud dentro de su canal de atención, muchas veces descuida los roles y responsabilidades que posee cada área involucrada, omitiendo procesos, y pasando por alto algunos errores operativos dentro de la gestión financiera del día. Pues sería útil adaptar la herramienta aplicada por el autor dentro de la agencia en estudio, a fin de que se pueda controlar las áreas más de cerca, bajo los lineamientos de trabajo que rige la empresa.

Andrés C. Basilea II y el Riesgo Operacional en las entidades financieras. Tesis (Post Grado en Administración Financiera). Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Escuela de Administración, 2010, 70 p. Explica cuáles son las propuestas emitidas por el comité de regulación bancaria Basilea. El objetivo de los aportes es dar a conocer las motivaciones que dieron lugar a este estándar, su importancia para la solvencia y estabilidad financiera internacional y se discuten las probables ventajas e inconvenientes que están dentro del estudio. Los entes reguladores del mercado financiero peruano, ponen a disposición dichas propuestas emitidas por la comisión, las cuales enfocan su atención en la parte más débil de las entidades financieras, como el factor humano. El estudio sostiene diversos métodos propuestos por el comité tales como el Método del Indicador Básico (BIA), Método Estándar (SA), Método Estándar Básico (SA), Método Estándar Alternativo (ASA), Scorecards y Métodos de Medición Avanzada (AMA, pues cada uno de ellos son de carácter cualitativo y cuantitativo, los cuales son ajustados a la situación que cruza la empresa. El RO en la industria bancaria comenzó siendo analizado como una categoría residual, capturando el riesgo no considerado en las prácticas de administración del riesgo crediticio y riesgo de

mercado. En los últimos años, se produjeron grandes avances en la materia y se comenzó a analizar al RO como una categoría íntegra. Dentro del mercado financiero se mantiene que el 86% de las empresas atiende sus actividades bajo diversos métodos de medición de riesgo. Esto es evaluado por el área de riesgo de cada institución. Sin embargo, es aplicación fue dada a partir de las interrupciones que se tuvo dentro de los procesos. A través de la evaluación de eventos de pérdidas, el estudio muestra que el 59.7% de los eventos son concentrados dentro del fraude interno, presentado por distintas actividades como abuso de información, destrucción dolosa, falsificación, entre otras. Asimismo, menciona que el fraude externo, muestra un índice del 73.2%, localizando su daño en ataques informáticos, derivados de uso de la tecnología. Además, un 43% está representado por las incidencias en el negocio y fallo en los sistemas, derivadas de problemas en el software que las instituciones aplican.

El aporte brindado por el autor, señalo como la empresa aplica diversos métodos, y planes de acción. Adoptando nuevos cambios, y generando una correcta utilización de los sistemas y recursos que promueve la empresa.

Flores I. Administración de Riesgo Operativo en las operaciones de crédito de primer piso instrumentadas por la Corporación Financiera Nacional. Tesis (Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgo). Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Escuela de Administración, 2008, 45 p. Menciona definiciones con respecto al riesgo operativo, y explica brevemente la administración de procesos la cual guarda relación dentro de la gestión que deberá asumir la entidad a fin de mitigar o minimizar sus riesgos. El objetivo de dicho estudio es establecer un sistema de gestión, que les permita identificar, medir, controlar y monitorear, todo aspecto relacionado con el riesgo operativo incorporado en las operaciones de crédito de primer piso. Cada institución desarrollará sus propias técnicas o esquemas de administración de acuerdo con su objeto social, tamaño, naturaleza, complejidad y demás características propias. La administración de procesos es una actividad básica para cada institución, la alta gerencia deberá procurar que los procesos trabajen en armonía a fin de maximizar la eficiencia de sus áreas. Las instituciones bancarias, cuenta con un proceso estructurado, donde definen claramente su visión, misión, objetivos, etc. El estudio aplica una metodología de valoración a través de un modelo de Estándar, que permita determinar los importes de pérdidas de los créditos otorgados. Su validez del estudio se ajusta directamente a la cartera de créditos, siendo más minuciosos en todo el proceso de colocación de los activos a los clientes. La

investigación permitirá identificar que los factores de riesgo operativo, en las diferentes fases del proceso de crédito y que son más representativos corresponden a los factores de personas y procesos, siendo más preponderante el factor de riesgo operativo de personas. El 65.22% del personal fundamentalmente no cumple los lineamientos expuestos por la organización bajo la modalidad de crédito. Pues la responsabilidad del proceso carece de ética y autonomía, considerándose un factor de riesgo operativo para la empresa. Asimismo, un 55.88% del personal omite los procesos y procedimientos dentro de la colocación de créditos. Seguido a ello el 88.24% del personal comete errores en el procesamiento de información de la base de clientes, producto de la mala información proporcionada por el primer canal de crédito.

Su aporte tiene una perspectiva diferente con respecto al área que se desea estudiar, ya que el enfoque está ligado al segmento crediticio. Sin embargo, sus niveles de estudio integran los riesgos operativos, a los que están sujetos los colaboradores de cada organización.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema.

Preve. (2011), en su libro *Gestión de Riesgo un enfoque estratégico* nos menciona que el riesgo está presente en todas las actividades de los agentes económicos. La vida de la empresa no es una excepción y está sujeta a incertidumbre sobre una gran variedad de acontecimientos. Pese a esta definición de riesgo, podemos determinar que a pesar de los controles que se toman al respecto dentro de una situación de riesgo, esta podría resultar favorable o no. Pero ¿Qué pasa si este riesgo no es gestionado de la mejor manera?, pues las pérdidas podrían ocasionar grandes efectos en la organización, perjudicando a los clientes internos y externos.

Ureña (2011), en su libro *Gestión de riesgos financieros en la Banca Internacional*, define el riesgo operacional como riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación a un fallo de los procesos, del personal y los sistemas internos o bien de acontecimientos externos. Dicha definición incluye eventos como el fraude externo, fallos de seguridad, riesgo legal, efectos regulatorios o desastres naturales; pero excluye riesgos tales como el estratégico, el de negocio o el reputacional. Dicho concepto se encuentra dentro de los procesos operativos que realiza cada agencia del Banco de Crédito. El recurso humano dentro de las actividades del día debe cumplir una serie de normativas para poder brindar una información clara y

oportuna a los clientes y usuarios. Sin embargo, muchas veces existen fallos en los mismos, ocasionando pérdidas asumidas por el personal o en ocasiones perjudicando a los clientes durante la atención. La falta de adecuación como menciona el autor, es una acción muy común en los colaboradores ingresantes y a veces en los que mantienen mayor experiencia en el puesto. La renovación de normas y procesos, es una forma de ayudar y actualizar al personal, sin embargo; la falta de adaptación al cambio por parte del personal es un arma de doble filo.

Asimismo, el autor menciona algunos factores relacionados al riesgo operacional, los cuales presentan una relación con lo expuesto en la situación actual de la entidad financiera en estudio. Estos son distinguidos de la siguiente manera:

Riesgo de Personas: Pérdidas asociadas a los recursos humanos de la entidad, ya sea por acciones no intencionadas o incompetentes o causadas por actos intencionados o fraudulentos en contra de los intereses de la entidad.

Riesgo de Procesos: Asociado a errores en los procesos, que al mismo tiempo pueden derivar de riesgo de modelos, riesgo de transacciones, y riesgo de control.

Riesgo de Sistemas: Motivado por caídas o fallos de sistemas informáticos o de transmisión de datos, errores de programación, etc.

Riesgo Externo: Factores humanos o físicos ajenos a la entidad y sobre los que esta no tiene ningún tipo de control.

Las dimensiones citadas, revelaran el comportamiento de cada factor dentro de la organización, a fin de detectar en que aspecto la empresa se encuentra más débil frente a un posible riesgo operativo. Por otro lado, la gestión de riesgo operacional se encuentra basada en etapas, las cuales permiten identificar de manera ordenada todo el proceso de dicha gestión. Este proceso lógico se define a través de la identificación, evaluación y medición, seguimiento, control y mitigación, y reporting. Se toma el aporte de dicho teórico con bastante relevancia para nuestro estudio, ya que su enfoque ayuda a identificar las características que presenta cada factor mencionado. Partiendo de esta premisa, se podrá evaluar el impacto y como la empresa deberá afrontarlo ante cualquier contingencia.

Fuentes & Zúñiga (2010), en su libro *Gestión integral de riesgos operativos en el Proceso de Créditos Microfinancieros*, explica desde un enfoque global gestión de riesgos. El estudio muestra un esquema de gestión integrada de todos los riesgos dentro de la empresa, la cual contribuye a generar valor para los accionistas, optimizando la relación de Rentabilidad-Riesgo, es decir lograr una adecuada utilización del capital disponible, reduciendo los costos de quiebra, endeudamiento, y liquidez. Asimismo, explica el valor y responsabilidad que mantienen los entes reguladores de riesgos, los cuales buscan establecer mecanismos de gestión óptimos, bajo una normativa que se ajuste a la realidad del mercado. Su aplicación está basada en fundamentos con un nuevo enfoque de gestión ligada a la correcta sistematización, la objetividad, la homogeneidad y las ventajas que potencian el mecanismo de gestión. Dichos conceptos respaldan el estudio, a partir de definir una adecuada gestión de los riesgos, los cuales sirven para mantener y mejorar los niveles de calificación dentro de los estándares de riesgo. La otra cara de la moneda es ver a la empresa crecer libre de riesgo, donde todo el equipo humano se vea beneficiado, salvaguardando la integridad y confianza de los clientes internos y externos.

1.4. Formulación del Problema.

1.4.1. Problema General.

¿Cuáles son las características del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016?

1.4.2. Problemas Específicos.

- ¿Qué características presenta el riesgo de personas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016?
- ¿Qué características presenta el riesgo de procesos dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016?
- ¿Qué características presenta el riesgo de sistemas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016?

- ¿Qué características presenta el riesgo externo dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016?

1.5. Justificación del Estudio.

Las deficiencias presentadas dentro del área de operaciones, donde existe el primer contacto con el cliente, es la parte más afectada dentro de la gestión de riesgo. Dichas acciones conllevan a presentar una serie de fallas operativas dentro del núcleo de la empresa. A través de dicho estudio se detectarán cuáles son las características del riesgo operativo que enfrenta la agencia BCP Zarate.

1.5.1. Justificación Metodológica.

La existencia de trabajos previos, brindaron un contenido que se ajusta a las necesidades del proyecto de investigación. Para lograr los objetivos del estudio, se acude al empleo de algunas leyes y regulaciones promovidas por el comité de Basilea II y la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPS. La cuales a través de sus aportes conceptualizaron la gestión de riesgo operativo, integrándola dentro de los demás riesgos. Con ello se pretende determinar de manera integral las características que influyen directamente en la gestión de riesgo operativo de la agencia en estudio. De manera que se identifique claramente el riesgo que se incluyen dentro del RO. Pues dicha investigación se justifica de manera metodológica, a partir de la creación de un instrumento de medición que permita adquirir una información actualizada, a juicio de los colaboradores en estudio. De esta manera, se podrá aplicar medidas de corrección dentro del segmento más débil de la organización.

1.5.2. Justificación Teórica.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos relacionados con el RO, riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación, fallo de los procesos, del personal y los sistemas internos o de acontecimientos externos, encontrar que aspectos son más relevantes para la investigación y como integrar cada concepto dentro de la realidad que cruza la agencia en estudio, contrastando e

identificando los posibles efectos que asume la empresa ante algún evento de pérdida. Pues esta investigación tiene como propósito, reforzar y conceptualizar, ideas y definiciones claves de la gestión de riesgo operativo que cruza la empresa, a fin de que los colaboradores se encuentren preparados y con los conocimientos previos, que les permitan afrontar situaciones de riesgo dentro de la organización. Pues el principal fundamento teórico se base en Ureña (2011), quien incluye dentro del riesgo operativos a cuatro indicadores de gestión, tales como riesgo de personas, procesos, sistemas y externo. Dando a conocer a través de ello los posibles eventos o situaciones de pérdidas resultante de este tipo de riesgos.

1.5.3. Justificación Práctica.

La investigación se justifica de manera práctica, ya que la contribución de dicho estudio fomentara una mejora en procesos, asumiendo y teniendo conocimiento de los riesgos operativos a los que se encuentra inmersa la agencia. Asimismo, el poder plantear las características que afectan significativamente en la gestión del riesgo operativo, permitirá identificar qué aspectos son los más trascendentes para la agencia, y su efecto que reflejan en gran medida dentro del área que se desarrolla.

1.5.4. Justificación Social.

La presente investigación se justifica de manera social, porque ayudará a la comunidad BCP, la cual está integrada por todos los colaboradores de la división comercial, a acceder a una información respaldada por el área de gestión efectiva, garantizando el correcto mecanismo de las operaciones realizadas por los colaboradores. Las distintas agencias dentro del distrito de San Juan de Lurigancho, carecen de una cultura de trabajo eficiente, asimismo; no existe uniformidad dentro de los procesos presentados por el área de operaciones. Lo cual mediante esta investigación se promete sacar adelante el indicador de control operativo, a través de la difusión, promoción, capacitación y seguimiento a los colaboradores de la agencia en estudio. A fin de alcázar un alto índice de gestión de riesgo operativo frente a las posibles evaluaciones y auditorias presentadas por las áreas pertinentes

1.6. Hipótesis.

Ávila Baray, H.L. (2006) cita a Kerlinger (1983), quien menciona que “Las hipótesis deben cubrir dos requisitos; expresar la relación entre una variable y otra. Así como también, indicar la necesidad de verificar la relación entre las variables. Si no se cumplen ambos requisitos no se tiene una verdadera hipótesis científica. La hipótesis es importante porque ayuda a darle una dirección a la investigación, además es también una predicción que puede ser probada y que se deriva lógicamente del problema de investigación” (p.25). A partir de dicha teoría se identifica que el estudio no sostiene dos o más variables, la cual no está sujeta a la elaboración de hipótesis.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Determinar las características que influyen directamente en la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- Identificar qué características presenta el riesgo de personas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016.
- Identificar qué características presenta el riesgo de procesos dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016.
- Identificar qué características presenta el riesgo de sistemas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016.
- Identificar qué características presenta el riesgo externo dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación.

Hernández S. (1991) menciona “Un diseño no experimental es realizada sin manipular deliberadamente las variables. Lo que hacemos con dicho diseño es observar fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para después analizarlos “(p.189). Asimismo, Hernández S. (1991) indica que existen tipos de diseño de investigación no experimentales, siendo transversales y longitudinales. Según lo expuesto por el autor nuestra investigación tiene un diseño no experimental de corte transversal, ya que a través de este tipo de investigación buscamos observar el nivel de riesgo operativo a las que se encuentra expuesta la agencia y el equipo que la conforma, la misma que será evaluada y verificada a fin de poder mejorar la gestión de riesgo operativo de forma integral. Asimismo, a través del diseño de tipo transversal, permitirá observar y describir hechos en un momento dado en base a una muestra determinada.

2.2. Variables, Operacionalización.

TITULO	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del Riesgo Operativo de la Ag. BCP Zarate, SJL, 2016.	Gestión del Riesgo Operativo	El riesgo operacional como riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación a un fallo de los procesos, del personal y los sistemas internos o bien de acontecimientos externos. P. Lureña. Para el autor se deben considerar las siguientes dimensiones:	La conceptualización del riesgo operacional se ha apoyado en la causa o factor de riesgo que lo desencadena y no en el efecto provocado. Estos son distinguidos de la siguiente manera: Riesgo de Personas; Pérdidas asociadas a los recursos humanos de la entidad, ya sea por acciones no intencionadas o incompetentes o causadas por actos intencionados o fraudulentos en contra de los intereses de la entidad. Riesgo de Procesos; Asociados a errores en los procesos. Riesgo de sistemas; motivado por caídas o fallos de sistemas informáticos o de transmisión de datos, errores de programación, etc. Riesgo externo; factores humanos o físicos ajenos a la entidad y sobre los que esta no tiene ningún tipo de control.	Riesgo de Personas	Pérdidas asociadas al recurso humano. Fraude interno. Actividades no autorizadas. Abuso de Información. Fallos en los Procedimientos Internos. Conducta. Deficiencias en la Comunicación.
				Riesgo de Procesos	Modelos. Transacciones. Control. Errores en Contabilidad. Errores en Registro.
				Riesgo de Sistemas	Fallos de sistemas informáticos. Fallos en transmisión de datos. Errores de programación.
				Riesgo Externo	Factores humanos. Robo de Información. Factores físicos. Fraude externo.

2.3. Población y Muestra.

Son términos que se utilizarán dentro del proceso de investigación a fin de poder identificar nuestra población y muestra. La cual será determinada dentro del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Zarate-San Juan de Lurigancho, a partir de un censo, ya que no se trabajará sobre una muestra estadística, sino sobre la población total, la cual está conformada por 31 colaboradores de la Agencia Zarate- San Juan de Lurigancho.

2.4. Técnica e Instrumentos de recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.

Hernández S. (1991), dentro de su libro menciona los instrumentos y las formas de poder adquirir información relevante para los distintos estudios. La técnica que se aplicará dentro del estudio es la encuesta, la cual estará diseñada para una serie de personas con un fin estadístico y nuestro instrumento de recolección será mediante el cuestionario de preguntas. El fin de ambos mecanismos, nos ayudará a delimitar y verificar la validez de los datos y respuestas obtenidas por los colaboradores a encuestar. Asimismo, dicho cuestionario, será realizado bajo el método desarrollado por *Rensis Likert*, ya que consiste en involucrar un conjunto de ítems presentado a través de afirmaciones o juicios, a fin de adquirir la reacción de los sujetos a quienes se les proporciona o administra. Dentro de la validez y confiabilidad, se realizó el análisis bajo el *Juicio de Expertos* y el *Alfa de cronbach*. Ambos persiguen obtener los mismos resultados en base a su análisis, con el fin de presentar un instrumento adecuado y viable para su aplicación y estudio. A continuación, se detalla los resultados.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,672	31

TABLA DE RESUMEN VALIDACION DE 5 EXPERTOS

VARIABLE: GESTION DE RIESGO OPERATIVO

	VARIABLE GESTION DE RIESGO OPERATIVO				
	EXPERTO 1	EXPERTO 2	EXPERTO 3	EXPERTO 4	EXPERTO 5
CLARIDAD	80%	75%	70%	80%	80%
OBJETIVIDAD	80%	75%	70%	80%	80%
PERTINENCIA	80%	75%	70%	80%	80%
ACTUALIDAD	80%	75%	70%	80%	80%
ORGANIZACIÓN	70%	75%	70%	80%	80%
SUFICIENCIA	80%	75%	70%	80%	80%
INTENCIONALIDAD	80%	75%	70%	80%	80%
CONSISTENCIA	80%	75%	70%	80%	80%
COHERENCIA	80%	75%	70%	80%	80%
METODOLOGIA	80%	75%	70%	80%	80%
TOTAL					3840%

N/E	5
Criterios de Evaluación	10
CV	77%

2.5. Método de Análisis de Datos.

Hernández S. (1991) menciona “Una vez que los datos han sido codificados y transferidos a una matriz, así como guardados en un archivo, el investigador puede proceder a analizarlos” (p. 349). De esta manera dentro del proceso de investigación se realizará un análisis descriptivo con un grado de investigación Aplicada. A partir de la información adquirida, podremos interpretar los resultados dentro de un sistema computarizado y describirlos de manera coherente y eficiente.

2.6. Aspectos éticos.

De acuerdo con los principios establecidos por la empresa Banco de Crédito del Perú, incluidos dentro de sus códigos de ética y normativa vigente el estudio se desarrollará en base a los siguientes criterios:

- Explicar brevemente los principios éticos que justifican el estudio en base a sus normas de procesos que propone la empresa dentro de sus comités y reuniones presentadas por parte de los Gerentes Regionales a su cargo.
- Respetar la información proporcionada por autores y la empresa, haciendo uso para fines del estudio, prevaleciendo y cuidando su contenido.
- Difundir de manera razonable los procesos y operaciones realizadas en el día a día por los colaboradores, a fin de proporcionar el alcance del sistema de trabajo que maneja en la empresa.
- Proporcionar algunos casos y escenarios presentados dentro de la agencia, que evidencia el riesgo a los que se encuentra expuesta la entidad. De manera de ilustrar las situaciones que se pueden presentar dentro una jornada de trabajo.
- Solicitar información a las áreas pertinentes, a fin de evaluar y verificar si la gestión de riesgo operativo, está siguiendo los procesos. De esta manera, podremos acercarnos un poco más a la realidad y poner a prueba la capacidad y manejo de las áreas pertinentes.

- Por último, a través de este estudio deseamos generar una responsabilidad social empresarial de los stakeholders. Manteniendo un adecuado manejo de las operaciones, cuidando la integridad y bienestar de los mismos. Ya se sabe que el recurso humano es pieza fundamental para la empresa, pues se debe a su trabajo y esfuerzo el poder de maximizar los recursos líquidos y financieros de la empresa.

III. RESULTADOS

Riesgo Operativo

El objetivo general de la agencia en estudio es determinar las características que influyen directamente en la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016. Con la finalidad de evaluar su sistema de trabajo y mejorar aspectos débiles de su gestión. Observando los resultados obtenemos que el 87.1% de los encuestados indicaron que siempre existen características que influyen en el riesgo operativo y un 12.9% respondió que casi siempre. Por otro lado, la totalidad de encuestados (100%), indicaron que algunas veces se presenta algún riesgo externo que influye en la gestión de riesgo operativo. Además, la misma totalidad de encuestados respondieron que casi siempre el riesgo de personas influye en la gestión del riesgo operativo. (Ver TABLA 1)

Dentro de los estudios previos realizados se menciona que los riesgos potenciales y eventos de perdidas cada vez ocurren, teniendo un 69% en este indicador, donde se involucra a todo el personal. Asimismo, la mayor concentración del análisis se presenta en el fraude interno, donde se encuentra el riesgo de personas, mostrando que 80% de las pérdidas son causadas por acciones que buscan defraudar, malversar activos o evadir regulaciones, normas o políticas de la entidad. Ambos resultados nos muestran que existe una mayor debilidad dentro del recurso humano, como factor de riesgo.

Riesgo de Procesos

Se tomará como primer objetivo específico a la dimensión de riesgo de procesos, según la prioridad brindada por el investigador.

El primer objetivo específico del estudio es Identificar qué características presenta el riesgo de procesos de dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate. Los resultados obtenidos dentro del cuadro 2, nos indica que la empresa aplica de manera adecuada sus modelos e instrumentos para la gestión del riesgo, debido que el 71% de

encuestados considera que casi siempre los modelos de gestión son los más idóneos para la organización, ya que a través de ellos se administra de manera adecuada riesgo operativo, garantizando su estabilidad, y mejorando sus procesos. También, el mismo porcentaje considera que la administración del riesgo operativo bajo la aplicación del modelo COSO, apoya a que las actividades de supervisión sean más eficientes, ayudando a que la dirección de la empresa posea una visión global del riesgo y elaborando planes para su correcta gestión.

El 71% indica que la empresa casi siempre brinda una adecuada capacitación para el trámite de las distintas transacciones en línea, producto de ello el 83,9% presenta poca dificultad para el trámite de las mismas. Se menciona también que el 74,2%, casi siempre cumple con los lineamientos y las normativas vigentes, sin embargo, una porción del 12,9% de los encuestados algunas veces cumple con dichos estándares que brinda la empresa.

El correcto control de los procesos operativos es una pieza clave para una gestión de riesgo eficiente. Pues el 41,9% indica que siempre se aplica un control adecuado dentro de los procesos, sin embargo, un 22,6% menciona que pocas veces se hace. Esto probablemente se debe a la carga operativa que posee la agencia en estudio, ya que es la oficina de mayor dimensión dentro de la zona de SJL. Por otro lado, dentro de los mecanismos de control el 61,3% indica que casi siempre la agencia aplica los manuales de contingencia ante algún incidente temporal, con la finalidad de brindar continuidad a las operaciones que se solicitan en el momento del evento. Pues el 38,7% menciona que algunas veces lo realiza, ello probablemente se deba a que existe poco conocimiento de su aplicación.

Dentro de los resultados obtenidos de los trabajos previos se menciona que un 76% muestra desconocimiento en la aplicación de la política de continuidad. Asimismo, existe una falta de adaptación de las áreas funcionales para la ejecución en el proceso de continuidad, ya que solo el 32% de las áreas lo aplica, este porcentaje desmerece el trabajo realizado por parte del resto de los integrantes, ya que el porcentaje de ocurrencia en este tipo de eventos de riesgo se encuentra dentro de un 65%.

En referencia al correcto trámite de las operaciones en línea el 41,9% indica que pocas veces se cumple. Esto probablemente se deba a que se pueden manifestar algún algunos factores o cambios en el día que ocasionan algunos errores al cierre de la jornada de trabajo. Para reforzar dicha idea, el 64,5% de los encuestados, manifiesta que, si existen factores que

afectan el trabajo ocasionando errores en el registro de las operaciones al cierre del día. (Ver TABLA 3)

Dentro de los resultados previos se sostiene que solo el 27% de los colaboradores cumplen con los procedimientos y controles para las aprobaciones bajo medidas de seguridad. Pues este es un aspecto débil que posee la empresa por parte del personal dentro del riesgo de procesos, ya que deberían ser manejados de manera óptima y con errores mínimos, que no perjudiquen a la agencia y a su rentabilidad.

Riesgo de Personas

El segundo objetivo específico del estudio es Identificar qué características presenta el riesgo de personas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate. Los resultados mostrados dentro del cuadro 3, nos menciona que el 100% de los encuestados manifestó que la empresa siempre difunde escenarios o casos enfocados a las pérdidas asociadas al RRHH. Pues la voluntad de mostrar hechos que suceden a diario por parte de la empresa hace que los colaboradores están más alertos a situaciones comunes de riesgo y posibles pérdidas. El seguimiento constante por parte de la empresa apoya a que las áreas monitoreen el fraude interno y cumplen con su rol en un tiempo oportuno, 96,8% de colaboradores indican que la empresa siempre cumple con dicho trabajo.

Por otro lado, el 71% de los encuestados casi siempre de manera intencional ha realizado actividades no autorizadas perjudicando la gestión dentro del área operativa. Estas actividades se pueden presentar por diversas circunstancias, sin embargo, el colaborador tiene toda la facultad de evitarlas a tiempo. El 100% de los trabajadores indica que casi siempre utiliza de manera pertinente la información proporcionada por la empresa sin cometer abusos ni excesos, buscando alinearse a las normas y los procesos operativos, pues es una tarea constante para cumplir un buen trabajo. La misma cantidad de trabajadores responde que de presentarse algún fallo en los procedimientos internos, apela a su autonomía y busca una solución, a fin de minimizar el trabajo del supervisor de procesos operativos.

Una conducta transparente dentro de una institución financiera tiene un valor importante, pues los resultados obtenidos indican que el 100% de los trabajadores siempre la adopta este tipo de conductas, asegurando su permanencia en la empresa y un buen desempeño dentro de la empresa. El código de ética es parte del reglamento de la empresa, pues el 74,2% de los encuestados casi siempre lo cumple, manteniendo una conducta adecuada en el área.

Además, se puede afirmar que se presentan algunos inconvenientes de jefe a subordinado, ya que el 51,6% de los trabajadores algunas veces ha presentado deficiencias en la comunicación, y existe un 3,2%, que siempre mantiene problemas en este aspecto. (Ver TABLA 5)

Dentro de los trabajos previos se sostiene que el 65.22% del personal fundamentalmente no cumple los lineamientos expuestos por la organización, manifestando que la responsabilidad en los procesos carece de ética y autonomía, considerándose un factor de riesgo operativo para la empresa. Asimismo, un 55.88% del personal omite los procesos y procedimientos. Seguido a ello el 88.24% del personal comete errores en el procesamiento de información dentro de la atención.

Riesgo Externo

El tercer objetivo específico del estudio es Identificar qué características presenta el riesgo externo dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate. Dentro del cuadro 4, nos muestra que el estudio no se encuentra ajeno a este tipo de eventos. Dentro de los encuestados el 31%, afirmo que pocas veces han sido víctimas de algún factor humano (Clientes), bajo la modalidad de estafa. Pues estas situaciones son muy comunes, debido a la ola de delincuencia e inseguridad dentro del distrito. Frente a ello, el 48,4%, de los trabajadores conocen las medidas de seguridad ante una situación potencial de riesgo por parte del factor humano, sin embargo, existe un 22,6% de algunas veces tiene conocimiento de ello. El mantener un información constante y actualizada por parte del banco ayuda a evitar algunas pérdidas bajo alguna modalidad de riesgo externo, es por ello que el 61,3% de encuestados manifestó que la empresa casi siempre difunde eventos de pérdidas relacionadas al robo de información como factor de riesgo.

Por otro lado, el 54,8% de los encuestados pocas veces han sido víctima de abuso de confianza incurriendo en un robo de información, ya que el banco mantiene lineamientos como institución financiera, prevaleciendo el secreto bancario, garantizando la confianza y seguridad de sus clientes. Con respecto a la infraestructura, el 100% de los encuestados indico que la oficina nunca ha sido víctima de este factor físico. Sin embargo, en otras oficinas la realidad es totalmente diferente, ya que a menudo sufren daños e inconvenientes al momento de la apertura e ingreso del personal.

En cuanto al Cumplimiento con el manual de prevención frente a un evento de incidencia por parte de factores físicos, el 96,8% de los colaboradores siempre cumple con lo impuesto por parte de la empresa. Por otro lado, el 87,1% de los encuestados nunca fue víctima de algún factor externo: Robo o Asalto. Sin embargo, el equipo no es ajeno a que no suceda alguna incidencia de este nivel. Consiguientemente, el 58,1% de los colaboradores siempre conocen las medidas de seguridad ante un evento de pérdida por parte de factores externos. Pues el banco mantiene límites operativos de efectivo y medidas de seguridad como agencia y por colaborador. (Ver TABLA 7)

Los resultados obtenidos a partir de los trabajos previos nos mencionan que, el fraude externo, muestra un índice del 73.2%, localizando su daño en ataques informáticos, derivados de uso de la tecnología. Además, un 43% está representado por las incidencias en el negocio y fallo en los sistemas, derivadas de problemas en el software que las instituciones aplican.

Riesgo de Sistemas

El cuarto objetivo específico del estudio es Identificar qué características presenta el riesgo de sistemas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate. El cuadro 5 muestra respuestas relacionadas a la aplicación del sistema en su conjunto. Pues el 58,4%, de los encuestados casi siempre considera que los fallos de sistemas informativos son abordados adecuadamente por el área de continuidad de negocios, ya que su constancia del área apoya actividades de contingencia y las operaciones realizadas bajo esta situación. Asimismo, el 80,6% de los colaboradores casi siempre domina los sistemas de contingencia ante algún fallo de sistemas informativos. Sin embargo, un 3,2% algunas veces manejan los sistemas de contingencia.

Por otro lado, el tener claro el uso y manejo de este sistema de contingencia apoya las actividades del negocio. Es por ello, que el 83,9% conoce como detectar los fallos en la transmisión de datos, y el 16,1% algunas veces lo adopta. Es importante para la agencia, de que los colaboradores cumplan de manera adecuada los procedimientos bajo el sistema de contingencia, ya que dentro del trimestre estas son auditadas y supervisadas por el área.

Con respecto al área del Helpdesk, se obtiene que el 74,2% de los encuestados indica casi siempre se atiende a tiempo prudente los fallos en transmisión de datos. Además, el 54,8% menciona que casi siempre es óptimo el tiempo de respuesta del área de Helpdesk con

respecto a los errores de programación. Sin embargo, en ambos puntos, existe un 6,5% y un 9,7% que manifiesta que pocas veces el área atiende y responde dichos fallos a tiempo oportuno. Asimismo, un 67,7% de los encuestados indica que casi siempre existe prioridad en los tickets generados por el área sobre los errores de programación, pero un 19,4% indica que pocas veces existe relevancia en este aspecto. (Ver TABLA 9)

Dentro de los resultados obtenidos de trabajos previos, indica que el 96% de las pérdidas que resultan de la interrupción de operaciones y fallas en los sistemas, generan una deficiencia en la ejecución de los procesos o procesamiento de las operaciones relacionadas al sistema aplicado por la empresa.

IV. DISCUSION

Siendo el objetivo principal del estudio determinar las características que influyen directamente en la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016. Resulta pertinente señalar que la investigación tuvo un logro satisfactorio dentro de la base e instrumentos empleados para la recolección de la información, completando toda la muestra definida al inicio del estudio. A partir de ello se han cruzado los datos estadísticos, obteniendo información transparente, la cual nos permite depositar la confianza en los resultados para su posterior análisis, proyección y comparación con estudios previos.

La idea de planificar un estudio bajo una población definida, apoya a canalizar información bajo un sistema de respuestas obtenidas a través de un instrumento de medición. Pues los resultados obtenidos a partir de la determinación de la variable en estudio, se ajusta objetivamente a las nuevas investigaciones, sirviendo de modelo para otros estudios. Riesgo operativo, como variable enlaza diversos conceptos sin desestimar o ignorar el tipo o tamaño de organización a la que desee aplicar. La información es muy valiosa y sin excepciones fortalecerán y pulirán actuales y futuros resultados.

Los resultados obtenidos a partir de la variable en estudio Riesgo Operativo nos muestra que el 87.1% de los encuestados indicaron que siempre existen características que influyen en el riesgo operativo y un 12.9% respondió que casi siempre. A partir de estos resultados podemos afirmar que existen aspectos que afectan directamente el trabajo diario de los

colaboradores, el cual se puede presentar dentro de las personas, los procesos, sistemas y la parte externa. Al relacionar el riesgo operativo dentro de un concepto general con las dimensiones estudiadas tenemos que el 96,8% de los encuestados respondieron que casi siempre el riesgo de procesos influye en la gestión de riesgo operativo. Esto debe porque en ocasiones no se cumple con los lineamientos expuesto por la empresa, ocasionando problemas en los procesos operativos y la atención. Dentro del indicador modelos, el 71% de los encuestados respondió que casi siempre la empresa administra el riesgo operativo bajo el modelo COSO, apoyando a que las actividades de supervisión sean más eficientes. Pues la empresa al trabajar bajo este esquema, cada trimestre presenta cursos regulatorios sobre el Sistema de Control Interno Credicorp –COSO, donde explica brevemente el funcionamiento e identificación del riesgo de operación a partir de un evento, origen y consecuencia. Por otro lado, el indicador de errores en registro, nos muestra que el 64,5% de los encuestados indica que casi siempre existen factores que afectan el trabajo, ocasionando errores en el registro de las operaciones al cierre del día. Sin duda muchas veces el personal no mantiene un equilibrio entre el ámbito laboral con lo personal, el cual influye directamente en el trabajo, ocasionando desconcentración, desgano, nerviosismo e inseguridad.

Por otro lado, el 100% de encuestados respondieron que casi siempre el riesgo de personas influye en la gestión del riesgo operativo. Esto se debe porque la mayoría de fallas presentas involucra directamente al personal de la agencia en estudio. El índice de reportes de incidencias por errores operativos haciende a que de cada 9 colaboradores en atención 6 mantienen problemas al cierre del día. Estas fallas pueden ser por diferencias de caja, errores en digitación de operaciones, procesamiento de operaciones sin autorización del cliente, extornos fallidos, operaciones de tipo de cambio en cuentas de todo tipo, entre otras. Este resultado se encuentra enlazado con el indicador de actividades no autorizadas, ya que el 71% de los encuestados casi siempre ha realizado estas actividades perjudicando la gestión de área operativa. Ello eleva el tiempo de cierre de agencia y perjudica los indicadores de gestión efectiva, mostrando deficiencia en el indicador calidad de vida propuesto por el banco.

Dentro de los aspectos externos tenemos que la totalidad de encuestados (100%) indica que algunas veces se presenta algún riesgo externo que influye en la gestión de riesgo operativo. Esto se debe a que la agencia cuenta con los mecanismos de seguridad pertinentes para la

custodia de la parte interna y externa de la entidad. Asimismo, a través de nuestras guías de atención en el hold electrónico y colas de ventanilla, se puede detectar alguna actitud sospechosa o incidencia a través de los tiempos de espera en agencia. De esta manera se puede reportar este tipo de actitudes como señal de alerta o en ocasiones trasladarlo al área de monitoreo de agencias CENTRASCAN. Por otro lado, en el indicador de factores físicos, el 96,8% cumple con los manuales de prevención frente a un evento de incidencia por parte del factor físico. El banco proporciona los manuales por medio de cada agencia, a fin de que el personal se encuentre preparado frente algún tipo de peligro. De esta manera el personal se encuentra preparado para asumir y seguir el protocolo durante y después del siniestro. A fin de que esto se cumpla las áreas de seguridad pertinentes realizan visitas inopinadas a las agencias, realizando una evaluación durante el trimestre.

Con respecto al riesgo de sistemas, el 80,6% de los encuestados respondieron que casi siempre el riesgo de sistemas influye en la gestión de riesgo operativo. Esto sucede porque muchas veces la red en conexión se satura, debido a la alta demanda de clientes. Asimismo, el área pertinente mantiene un sin número de tickets en cola, por parte de los fallos en el sistema. Este último concepto lleva a analizar el indicador de errores de programación, obteniendo que un 19,4% indica que algunas veces existe prioridad en los tickets generados por el área. La gran parte de situaciones con respecto a este tipo de problemas se centra en el sistema de aplicación de los colaboradores (TELLER BCPSIO). Muchas veces, el sistema se cuelga en una operación en trámite, arrojando un error en el sintético, por una diferencia contable. Asimismo, se presentan errores de extornos de operaciones, quiere decir que muchas veces existen operaciones que se generan por duplicidad, las cuales no se pueden eliminar en el sistema. En algunos casos, estas situaciones las desconoce el colaborador, y no sabe cómo afrontar o proceder con el cuadro pertinente, generando una diferencia del usuario. Por otro lado, tomamos de referencia el indicador fallos de sistemas informáticos, teniendo que el 80,6% casi siempre domina los sistemas de contingencia, frente a un 9,7% que algunas veces lo hace. En ambas respuestas nos damos cuenta de que aún no se completa en un 100% el manejo del sistema de contingencia. Pues pese a que los fallos son continuos y mantenemos evaluaciones por parte del área de gestión efectiva para mejorar en este indicador, es aun complicado para los colaboradores lograr entender el procedimiento de las operaciones bajo este esquema de trabajo. Pues, como resultado de ello existe gran posibilidad de pérdidas monetarias y sin recuperó, las cuales perjudican al colaborador con diferencias de efectivo.

Habiendo realizado estudios previos se podrá contrastar aspectos relacionadas al estudio, los cuales pueden ser aceptados o rechazados según sean los resultados. Teniendo dichos estudios se relaciona la variable en estudio gestión de riesgo operativo, Velezmoro (2010), indica que los riesgos potenciales y eventos de pérdidas cada vez ocurren, teniendo un (69%), donde se involucra a todo el personal. Asimismo, el (80%) de las pérdidas son causadas por acciones que buscan defraudar, malversar activos o evadir regulaciones, normas o políticas de la entidad. Frente a la variable de riesgo operativo se tiene que el (87.1%) de los encuestados indicaron que siempre existen características que influyen en el riesgo operativo y un (12.9%) respondió que casi siempre. El (100%) de los encuestados respondieron que casi siempre el riesgo de personas influye en la gestión del riesgo operativo. Coincidimos con Velezmoro (2010), ya que la influencia de riesgo se concentra en todo el personal de la empresa. Pues es difícil manejar las decisiones, ideas, pensamientos, etc., que permitan concretar una consolidación y acuerdo para seguir con un esquema de trabajo eficiente.

Teniendo los resultados previos relacionados a la primera dimensión riesgo de procesos, Berrorspi L., & Valencia Z. (2013), mencionan que un (76%) muestra desconocimiento en la aplicación de la política de continuidad. Existe una falta de adaptación de las áreas funcionales para la ejecución en el proceso de continuidad, ya que solo el (32%) de las áreas lo aplica, este porcentaje desmerece el trabajo realizado por parte del resto de los integrantes, ya que el porcentaje de ocurrencia en este tipo de eventos de riesgo se encuentra dentro de un (65%). Frente a la dimensión se menciona que dentro de los mecanismos de control el (61,3%) indica que casi siempre la agencia aplica los manuales de contingencia ante algún incidente temporal, con la finalidad de brindar continuidad a las operaciones que se solicitan en el momento del evento. Pues el (38,7%) menciona que algunas veces lo realiza, ello probablemente se deba a que existe poco conocimiento de su aplicación. Coincidimos con Berrorspi & Valencia (2013), ya que muchas veces la falta de adaptación en el área que se desarrolla, impide cumplir con las funciones que rige la empresa. En ocasiones se ignoran muchos procedimientos y se muestra un desinterés para aprenderlos y ejecutarlos frente a las incidencias.

Teniendo los resultados previos relacionados a la segunda dimensión riesgo de personas, Flores (2008), menciona que el (65.22%) del personal fundamentalmente no cumple los lineamientos expuestos por la organización, manifestando que la responsabilidad en los procesos carece de ética y autonomía, considerándose un factor de riesgo operativo para la empresa. Asimismo, un (55.88%) del personal omite los procesos y procedimientos. Seguido a ello el (88.24%) del personal comete errores en el procesamiento de información dentro de la atención. Frente a nuestra dimensión el 100% de los trabajadores indica que casi siempre utiliza de manera pertinente la información proporcionada por la empresa sin cometer abusos ni excesos. Una conducta transparente dentro de una institución financiera tiene un valor importante, pues los resultados obtenidos indican que el (100%) de los trabajadores siempre la adopta este tipo de conductas. El código de ética es parte del reglamento de la empresa, pues el (74,2%) de los encuestados casi siempre lo cumple, manteniendo una conducta adecuada en el área. Se discrepan los resultados obtenidos por Flores (2008), ya que la mayoría de los colaboradores bajo estos conceptos, si mantienen firme el código de ética y las normativas que rige la empresa en cuanto a la conducta de los colaboradores dentro del área. Esto se promueve debido al manejo de efectivo de manera diaria, pues se debe garantizar la confianza en el área.

Teniendo los resultados previos relacionados a la tercera dimensión riesgo externo, Andrés (2010). Menciona que el fraude externo, muestra un índice del (73.2%), localizando su daño en ataques informáticos, derivados de uso de la tecnología. Además, un (43%) está representado por las incidencias en el negocio y fallo en los sistemas, derivadas de problemas en el software que las instituciones aplican. Frente a nuestra dimensión el (87,1%) de los encuestados nunca fue víctima de algún factor externo: Robo o Asalto. Consiguientemente, el (58,1%) de los colaboradores siempre conocen las medidas de seguridad ante un evento de pérdida por parte de factores externos. En este sentido se discrepa los resultados obtenidos por Andrés (2010), ya que su enfoque básicamente solo se concentra en ataques a través de sistemas informáticos, que probablemente se den por páginas Webs o posibles Hackers. La empresa no es ajena a estas situaciones de fraude externo, pues se crearon dispositivos con claves digitales para evitar este tipo de situaciones. Sin embargo, el enfoque es más representativo, ya que se involucra al personal y a los clientes, ya que siempre la institución debe velar por ambos clientes (Internos y Externos).

Teniendo los resultados previos relacionados a la cuarta dimensión riesgo de sistemas, Velezmoro (2010), indica que el (96%) de las pérdidas que resultan de la interrupción de operaciones y fallas en los sistemas, generan una deficiencia en la ejecución de los procesos o procesamiento de las operaciones relacionadas al sistema aplicado por la empresa. Frente a nuestra dimensión en existe un (6,5%) y un (9,7%) que manifiesta que pocas veces el área atiende y responde dichos fallos a tiempo oportuno. Asimismo, un (67,7%) indica que casi siempre existe prioridad en los tickets generados por el área sobre los errores de programación, pero un (19,4%) menciona que pocas veces lo hace. Coincidimos con Velezmoro (2010), ya que se considera como principal acceso a sistema que aplica la empresa, para el correcto trámite de las operaciones en línea. Pues si este presenta problemas, perjudicando y bloqueando el canal de atención como línea de negocio, existe la posibilidad de riesgo, tanto para el personal como para los clientes. Peor aún si el área pertinente no puede brindarnos una pronta respuesta y priorizar las atenciones solicitadas por los colaboradores frente a una posible falla. Pues como consecuencia, se eleva los índices de tiempo de espera en colas, así como también se crea una deficiencia y retraso en la ejecución de los procesos.

V. CONCLUSIONES

1. Dado el objetivo general del estudio de la presente investigación se puede concluir que existen características que influyen directamente en la gestión de riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016, ya que un 87.1% de la muestra encuestada indico que siempre existen características que influyen en el riesgo operativo y un 12.9% respondió que casi siempre. Estos resultados han sido determinadas a partir del estudio de las dimensiones, los cuales se pueden presentar dentro de las personas, los procesos, sistemas y la parte externa.
2. Se evidencia que a partir de la muestra encuestada se ha identificado que características presenta el riesgo de personas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016. Pues la dimensión riesgo de personas tiene una influencia moderada dentro del estudio, ya que existe un seguimiento constante por parte de la empresa, apoyando a que las áreas monitoreen el fraude interno y cumplen con su rol a tiempo oportuno, 96,8% de colaboradores indican que la empresa siempre cumple con dicho trabajo. A través de ello, los colaboradores

sienten que el área se preocupa por evitar el riesgo que asume la empresa por parte del recurso humano, aplicando medidas correctivas por parte de área de inspectorado y prevención de fraudes.

3. A partir de la muestra encuestada se ha identificado qué características presenta el riesgo de procesos dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016. Teniendo que la dimensión de riesgo de procesos, tiene un valor moderado. Pues solo un 71% de encuestados considera que casi siempre los modelos de gestión son los más idóneos para la organización. Asimismo, dentro de mecanismos de control el 61,3% indica que casi siempre la agencia aplica los manuales de contingencia ante algún incidente temporal. Pues el 38,7% menciona que algunas veces lo realiza. Esto nos lleva a pensar que aún existe resistencia por una parte de los colaboradores para cumplir de manera eficiente las propuestas, lineamientos y normativas que promueve la empresa.
4. Se evidencia a partir de las respuestas obtenidas las características que presenta el riesgo de sistemas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016. Teniendo que la dimensión de riesgo de sistemas, tiene un valor relativamente alto. Pues el 58,4%, de los encuestados casi siempre considera que los fallos de sistemas informativos son abordados adecuadamente por el área de continuidad de negocios. Asimismo, el 54,8% menciona que casi siempre es óptimo el tiempo de respuesta del área de Helpdesk con respecto a los errores de programación. Sin duda existe bastante trabajo por realizar dentro de ambos aspectos, pues el riesgo de sistemas es nuestro principal enemigo dentro del área. Siendo el sistema la herramienta principal del trabajo diario.
5. A partir de la muestra encuestada se ha Identificado qué características presenta el riesgo externo dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016. Teniendo que la dimensión de riesgo externo tiene una influencia moderada dentro del estudio. Pues el 87,1% de los encuestados nunca fue víctima de algún factor externo: Robo o Asalto. Sin embargo, el equipo no es ajeno a que no suceda alguna incidencia de este nivel. Consiguientemente, el 58,1% de los colaboradores siempre conocen las medidas de seguridad ante un evento de pérdida por parte de factores externos. El estar prevenidos bajo estas situaciones de riesgo, ayuda que el personal se encuentre preparado para afrontar o asumir este tipo de eventos.

VI. RECOMENDACIONES

1. Dado los resultados obtenidos en base a determinar las características que influyen directamente en la gestión de riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016. Se sugiere profundizar en el estudio de la gestión riesgo operativo, para aprender sobre la importancia que tiene este tipo de riesgo dentro de muchas empresas financieras o no financieras a nivel nacional e internacional. Siempre ha sido ello una parte importante del esfuerzo de muchas empresas para evitar y prevenir el fraude. Pues es una tarea valiosa mantener la integridad de los controles internos y reducir los errores presentados en la parte operativa. La parte humana siempre será un factor débil dentro de cualquier organización, sin embargo, el crear un base de confianza apoya a las actividades de la empresa, manteniendo el cumplimiento de las buenas prácticas y conductas sobre la proyección de un trabajo exitoso.
2. Se sugiere seguir manteniendo el monitoreo de los controles internos sobre la base de la estructura organizativa de la empresa. Ya que esto implica conservar una gestión eficaz, inculcando la integridad entre todos los empleados de la organización. Asimismo, esto va de la mano del compromiso del equipo de trabajo de la agencia en estudio, quienes son los principales autores de cuidar y velar por el cumplimiento del comportamiento ético sobre el sistema de trabajo que manejan a diario dentro de la agencia zarate. Este concepto va de la mano con el indicador de deficiencias en la comunicación, ya que, si existe un buen entendimiento entre jefe y subordinados, las prevenciones y señales de alertas son más efectivas, pues se tiene un estándar de trabajo adecuado, sobre una base de confianza y transparencia. Manteniendo y cumpliendo siempre con los lineamientos de trabajo y brindando un clima adecuado y de seguridad.
3. Se sugiere mantener y potenciar los modelos de gestión y manuales de contingencia. A través de las enseñanzas de su aplicación como tarea de todos. Asimismo, se deberá demostrar la necesidad de la aplicación por medio de simulaciones, roll plays, evaluaciones, entre otras. De esta manera el personal podrá identificar las necesidades de asumir los manuales como parte del trabajo, sin ver ello como un problema más para la empresa.

4. Se sugiere fortalecer los lineamientos de continuidad a través de difusión dentro de los comités de equipo de trabajo, el reforzamiento sobre los planes de respuesta por parte de área de continuidad de negocio. Asimismo, es recomendable proponer alternativas de evaluaciones de manera virtual por medio de la plataforma Campus BCP, de esta manera se podrá resolver en línea algunas situaciones o escenarios sobre los fallos en los sistemas informativos, y tener presente como abordarlos.
5. Finalmente, a través de este estudio se propone fortalecer el dialogo entre el personal de trabajo de la agencia en estudio, manteniendo una comunicación asertiva, respetando la posición propia y de los demás. De esta manera se permite contrarrestar y minimizar los riesgos a los que se encuentra expuesta la agencia como tal. Siendo este un rol, una práctica y disciplina integral de toda la empresa. Prueba de ello se encuentra integrado dentro de los ejes estratégicos de la organización, donde se ve presentada la gestión de riesgo sobresaliente como tarea de todos.

VII. BIBLIOGRAFIA.

- Berrorspi L., & Valencia Z. (2013). *Análisis y Diseño de la Arquitectura de Procesos de una Microfinanciera - Procesos de Riesgo Operacional*. (Tesis Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas – UPC, Lima, Perú). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/319860/Berrospi_1a.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ureña A. (2011). *Gestión de riesgos financieros en la Banca Internacional*. (2da Ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).
- Ávila Baray, H.L. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación Edición electrónica*. Recuperado de www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Banco de Crédito Del Perú (2015), *Componentes y principios del Marco COSO*. Recuperado de <http://www.campusbcp.com>.
- Banco de Crédito Del Perú (2015), *Manual ARO*. Recuperado de <http://www.campusbcp.com>.
- Avalos, R. (2012). *Análisis, Diseño e Implementación del Sistema de Riesgo Operacional para Entidades Financieras – SIRO*. (Tesis Magstrado, Pontifica Universidad Católica, Lima, Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4454>
- Fuentes C. & Zúñiga I. (2010), *Gestión integral de riesgos operativos en el Proceso de Créditos Microfinancieros*. (1ra. Ed.). Lima: Editorial Cordillera S.A.C.
- Guillén, L. (2008). *Propuesta de administración y evaluación del riesgo operativo para empresas de manufactura en el ecuador*. (Tesis Magstrado, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/1048/1/T-0653-MFGR-Flores-Administración%20de%20riesgo%20operativo.pdf>
- German Andrés, C. (2010). *Basilea II y el Riesgo Operacional en las entidades financieras*. (Tesis Magstrado, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina). Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0823_CepparoGA.pdf

- Preve. L. (2011). *Gestión de Riesgo un enfoque estratégico*. (2da Ed.). Buenos Aires, Argentina: Grupo Editorial S.R.L.
- Flores, I. (2008). *Administración de Riesgo Operativo en las operaciones de crédito de primer piso instrumentadas por la Corporación Financiera Nacional*. (Tesis Magistrado, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/1048>
- Hernández S. (1991). *Metodología de la Investigación*. (1ra. Ed.). México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.
- Superintendencia de Banca y Seguros y AFPS (2006), *BASILEA II: El Nuevo Acuerdo de Capital*. Recuperado de http://www.bis.org/publ/bcbsca03_s.pdf.
- Velezmoro, O. (2010). *Modelo de gestión de riesgo operacional en una institución financiera peruana* (Tesis Licenciatura, Pontificia Universidad Católica, Lima, Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4826>

ANEXOS 1

Tabla de Especificaciones:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TOTAL	Total	Items	INSTRUMENTO		
Gestión del Riesgo Operativo	El riesgo operacional como riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación a un fallo de los procesos, del personal y los sistemas internos o bien de acontecimientos externos. Lureña. Para el autor se deben considerar las siguientes dimensiones:	La conceptualización del riesgo operacional se ha apoyado en la causa o factor de riesgo que lo desencadena y no en el efecto provocado. Estos son distinguidos de la siguiente manera: Riesgo de Personas; Pérdidas asociadas a los recursos humanos de la entidad, ya sea por acciones no intencionadas o incompetentes o causadas por actos intencionados o fraudulentos en contra de los intereses de la entidad. Riesgo de Procesos; Asociados a errores en los procesos. Riesgo de sistemas; motivado por caídas o fallos de sistemas informáticos o de transmisión de datos, errores de programación, etc. Riesgo externo; factores humanos o físicos ajenos a la entidad y sobre los que esta no tiene ningún tipo de control.	Riesgo de Personas	Perdidas asociadas al recurso humano	25%	8	10			
				Fraude interno				11		
				Actividades no autorizadas.					12	
				Abuso de Información.					13	
				Fallos en los Procedimientos Internos					14	
				Conducta					15,16	
				Deficiencias en la Comunicación					17	
				Riesgo de Procesos	Modelos	30%	9	1,2		
				Transacciones					3,4,5	Questionario
				Control					6,7	
				Errores en Contabilidad					8	
				Errores en Registro					9	
				Riesgo de Sistemas	Fallos de sistemas informáticos.	20%	6	26,27		
					Fallos en transmisión de datos.				28,29	
					Errores de programación.				30,31	
				Riesgo Externo	Factores humanos	25%	8	18,19		
					Robo de Información				20,21	
		Factores físicos				22,23				
		Fraude externo				24,25				
					100%					

Matriz de Consistencia:

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
TITULO	PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICION
Gestión del Riesgo Operativo de la Ag. BCP Zarate, SJL, 2016.	Problema General	Objetivo General	Variable (1)	El riesgo operacional como riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación a un fallo de los procesos, del personal y los sistemas internos o bien de acontecimientos externos. Lureña. Para el autor se deben considerar las siguientes dimensiones:	La conceptualización del riesgo operacional se ha apoyado en la causa o factor de riesgo que lo desencadena y no en el efecto provocado. Estos son distinguidos de la siguiente manera: Riesgo de Personas ; Pérdidas asociadas a los recursos humanos de la entidad, ya sea por acciones no intencionadas o incompetentes o causadas por actos intencionados o fraudulentos en contra de los intereses de la entidad.	Riesgo de Personas	Pérdidas asociadas al Recurso Humano. Fraude Interno. Actividades no Autorizadas.	
	¿Cuáles son las características del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016?	Determinar las características que influyen directamente en la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016.	Gestión del Riesgo Operativo.		Riesgo de Procesos ; Asociados a errores en los procesos. Riesgo de sistemas ; Motivado por caídas o fallos de sistemas informáticos o de transmisión de datos, errores de programación, etc. Riesgo externo ; Factores humanos o físicos ajenos a la entidad y sobre los que esta no tiene ningún tipo de control.		Modelos. Transacciones. Control. Errores en Contabilidad. Errores en Registro. Fallos de sistemas informáticos. Fallos en transmisión de datos. Errores de programación. Factores humanos. Robo de Información. Factores físicos. Fraude externo.	
	Problema Especifico	Objetivo Especifico						
	¿Qué características presenta el riesgo de personas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016?	• Identificar qué características presenta el riesgo de personas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016.						
	¿Cuáles son las características que presenta el riesgo de procesos dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016?	• Identificar qué características presenta el riesgo de procesos dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016.						
	¿Qué características presenta el riesgo de sistemas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016?	• Identificar qué características presenta el riesgo de sistemas dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016.						
	¿Qué características presenta el riesgo externo dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016?	• Identificar qué características presenta el riesgo externo dentro de la gestión del riesgo operativo de la Agencia BCP Zarate, SJL, 2016.						

CUESTIONARIO

ANEXO 3

Cuestionario de Preguntas:

CUESTIONARIO						
VARIABLE: GESTION DE RIESGO OPERATIVO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	POCAS VECES	NUNCA
		5	4	3	2	1
Riesgo de Procesos	Modelos					
	1. Los Modelos de Gestión de Riesgo Operativo aplicados por la empresa son los más adecuados para la prevención de incidencias.					
	2. La Administración del Riesgo Operativo bajo el modelo COSO, apoya las actividades de Supervisión más eficientes.					
	Transacciones					
	3. La empresa brinda una adecuada capacitación para el trámite de las distintas transacciones efectuadas en el día.					
	4. Presenta dificultades para el trámite de transacciones en línea.					
	5. Cumple con los lineamientos y normativas vigentes, para el trámite de las transacciones.					
	Control					
	6. Se realiza un correcto control dentro de los procesos operativos.					
	7. Se aplican los mecanismos de control ante algún incidente temporal.					
Errores en Contabilidad						

	8. Registra de manera correcta las operaciones sin errores en la contabilidad al cierre del día.					
	Errores en Registro					
	9. Existen factores que afectan el trabajo, ocasionando errores en el registro de las operaciones del día.					
Riesgo de Personas	<i>Perdidas Asociadas al Recurso Humano</i>					
	10. La empresa difunde escenarios o casos enfocados a las perdidas asociadas al RRHH.					
	<i>Fraude Interno</i>					
	11. Las áreas que monitorean el fraude interno en la empresa, cumple con su rol en un tiempo oportuno.					
	<i>Actividades No autorizadas</i>					
	12. De manera intencional haz realizado actividades no autorizadas perjudicando la gestión dentro del área operativa.					
	<i>Abuso de Información</i>					
	13. Utilizas de manera pertinente la información proporcionada por la empresa sin cometer abusos ni excesos.					
	<i>Fallos en Procedimientos Internos</i>					
	14. De presentarse algún fallo en los procedimientos internos, apelas a tu autonomía y buscas una solución.					
<i>Conducta</i>						
15. Adoptas una conducta transparente frente a una situación de riesgo.						
16. Cumples con el Código de Ética que rige la empresa, manteniendo una						

	conducta adecuada en el área.					
	Deficiencias en la Comunicación					
	17. Presenta deficiencias en la comunicación de Jefe Subordinado.					
	Factores Humanos					
	18. Haz sido víctima de algún factor humano (Clientes), bajo la modalidad de estafa.					
	19. Conoces las medidas de seguridad ante una situación potencial de riesgo por parte del factor humano.					
	Robo de Información					
Riesgo Externo	20. Se difunde eventos de pérdidas relacionadas al robo de información como factor de riesgo.					
	21. Haz sido víctima de abuso de confianza incurriendo en un robo de información.					
	Factores Físicos					
	22. La oficina ha sido víctima de algún factor físico, relacionados a la infraestructura.					
	23. Cumples con el manual de prevención, frente a un evento de incidencia por parte de factores físicos.					
	Factores Externos					
	24. Fuiste víctima de algún factor externo: Robo o Asalto.					
	25. Conoces las medidas de seguridad ante un evento de pérdida por parte de factores externos.					
	Fallos de Sistemas Informáticos					

Riesgo de Sistemas	26. Los fallos de sistemas informativos son abordados adecuadamente por el área de continuidad de negocios.					
	27. Dominas los sistemas de contingencia ante algún fallo de sistemas informativos.					
	<i>Fallos en Transmisión de Datos</i>					
	28. Conoces como detectar los fallos en la transmisión de datos.					
	29. El área de Helpdesk atiende a tiempo prudente los fallos en transmisión de datos.					
	<i>Errores de Programación</i>					
	30. Es óptimo el tiempo de respuesta del área de helpdesk con respecto a los errores de Programación.					
31. Existe prioridad en los tickets generados por el área sobre los errores de programación.						

ANEXO 4

Informe de opinión de expertos del instrumento de medición:



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Adriano Quiroz L.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Doc. Univ.
- I.3. Especialidad del experto: _____
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				70	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			

16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

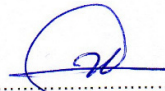
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70

San Juan de Lurigancho, 15 de 09 del 2016



.....
Firma de experto informante
DNI: 67244068.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Cipriano La Rosa Cerón
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC UCV Lima Este.
- I.3. Especialidad del experto: Economista.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					75%	

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			

16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

45%

San Juan de Lurigancho, 20 de 09 del 2016



.....
Firma de experto informante
DNI: 09574167

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUSANA UGANTE F. ALFREDO
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC
- I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
- I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					79	

ÍTEMES DE LA PRIMERA VARIABLE

ÍTEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			

16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

En Confianza. Proceder a Aplicación

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

79%

San Juan de Lurigancho, 15 de 09 del 2016

[Handwritten Signature]

.....

Firma de experto informante

DNI: *[Handwritten DNI]*

.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Carbajal Quispe Percy
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV.
 I.3. Especialidad del experto: Metodólogo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Tosca Nuvarrete Mayra

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			

16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 15 de 09 del 2016

[Firma manuscrita]
.....
Firma de experto informante
DNI: 28.604.700.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: YASQUEL ESPINOZA JUAN MANUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE A TIEMPO COMPLETO
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: _____
 I.5. Autor del instrumento: _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			

16				
17				
18				
19				
20				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

80%

San Juan de Lurigancho, 15 de 09 del 2016




Firma de experto informante

DNI: 01301600

ANEXO 5

Autorización de Empresa:



San Juan de Lurigancho, 9 de Noviembre del 2016

Universidad Cesar Vallejo
Sede Lima Este
San Juan de Lurigancho- Lima.

Presente.

Sres. Administración:

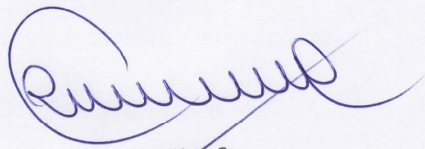
Ref. : Autorización de Estudio de Tesis en el Centro de Trabajo.

De nuestra consideración:

Por medio de la presente queremos saludarlos muy cordialmente y manifestarles que se permite la autorización a la alumna Mayra Yohani Torres Navarrete con MAT 513337 colaboradora del Banco de Crédito, realizar el estudio de su tesis dentro de nuestro Centro de Trabajo (Ag Zarate). Por tal motivo su aporte contribuirá y apoyará las actividades diarias de nuestra agencia dentro del área de Operaciones.

Cordialmente,


Ana Cecilia Año U.
Supervisor de Procesos Operativos
DNI 42617080 / MAT 502215
División de Canales de Atención


Jorge Marre R.
Gerente de Agencia
DNI 41942171 / MAT 221735
División Comercial

SUFF5186 - 1000387 (Fs), 100x1 mod. 02.2015 enotria s.a.

TABLA 1: Riesgo Operativo.

RIESGO OPERATIVO				
	<i>Algunas Veces</i>	<i>Casi Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
<i>Procesos</i>	3.2	96.8		100
<i>Personas</i>		100		100
<i>Externo</i>	100			100
<i>Sistemas</i>	3.2	80.6	16.1	100
RIESGO OPERATIVO		12.9	87.1	100

TABLA 2

Dimensión 1: Riesgo de Procesos

Modelos					
1.-Los Modelos de Gestión de Riesgo Operativo aplicados por la empresa son los más adecuados para la prevención de incidencias.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	22	71.0	71.0	71.0
	Siempre	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	
2.-La Administración del Riesgo Operativo bajo el modelo COSO, apoya las actividades de Supervisión más eficientes.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	3.2	3.2	3.2
	Casi Siempre	22	71.0	71.0	74.2
	Siempre	8	25.8	25.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Transacciones

3.-La Empresa brinda una adecuada capacitación para el trámite de las distintas transacciones efectuadas en el día.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	2	6.5	6.5	6.5
	Casi Siempre	22	71.0	71.0	77.4
	Siempre	7	22.6	22.6	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

4.-Presenta dificultades para el trámite de transacciones en línea.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas Veces	26	83.9	83.9	83.9
	Algunas Veces	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

5.-Cumple con los lineamientos y normativas vigentes, para el trámite de las transacciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	4	12.9	12.9	12.9
	Casi Siempre	23	74.2	74.2	87.1
	Siempre	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

6.-Se realiza un correcto control dentro de los procesos operativos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas Veces	7	22.6	22.6	22.6
	Algunas Veces	4	12.9	12.9	35.5
	Casi Siempre	7	22.6	22.6	58.1
	Siempre	13	41.9	41.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

7.-Se aplican los mecanismos de control ante algún incidente temporal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	12	38.7	38.7	38.7
	Casi Siempre	19	61.3	61.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Errores en Contabilidad**8.-Registra de manera correcta las operaciones sin errores en la contabilidad al cierre del día.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas Veces	13	41.9	41.9	41.9
	Algunas Veces	8	25.8	25.8	67.7
	Casi Siempre	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Errores en Registro					
9.-Existen factores que afectan el trabajo, ocasionando errores en el registro de las operaciones del día.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	2	6.5	6.5	6.5
	Casi Siempre	20	64.5	64.5	71.0
	Siempre	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

TABLA 3

Cuadro de Frecuencia consolidada: Riesgo de Procesos.

CUADRO N° 02						
ANALISIS D1 RIESGO DE PROCESOS/ EXPRESADO EN PORCENTAJE						
ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca	Total Acumulado
	<i>1.-Los Modelos de Gestión de Riesgo Operativo aplicados por la empresa son los más adecuados para la prevención de incidencias.</i>	29,0	71,0			
<i>2.-La Administración del Riesgo Operativo bajo el modelo COSO, apoya las actividades de Supervisión más eficientes.</i>	25,8	71,0	3,2			100
<i>3.-La Empresa brinda una adecuada capacitación para el trámite de las distintas transacciones efectuadas en el día.</i>	22,6	71,00	6,5			100
<i>4.-Presenta dificultades para el trámite de transacciones en línea.</i>			16,1	83,9		100
<i>5.-Cumple con los lineamientos y normativas vigentes, para el trámite de las transacciones.</i>	12,9	74,2	12,9			100
<i>6.-Se realiza un correcto control dentro de los procesos operativos.</i>	41,9	22,6	12,9	22,6		100
<i>7.-Se aplican los mecanismos de control ante algún incidente temporal.</i>		61,3	38,7			100
<i>8.-Registra de manera correcta las operaciones sin errores en la contabilidad al cierre del día.</i>		32,3	25,8	41,9		100
<i>9.-Existen factores que afectan el trabajo, ocasionando errores en el registro de las operaciones del día.</i>	29,0	64,5	6,5			100

TABLA 4

Dimensión 2: Riesgo de Personas.

Perdidas Asociadas al Recurso Humano					
10.-La empresa difunde escenarios o casos enfocados a las pérdidas asociadas al RRHH.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	31	100.0	100.0	100.0

Fraude Interno					
11.-Las áreas que monitorean el fraude interno en la empresa, cumplen con su rol en un tiempo oportuno.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	3.2	3.2	3.2
	Siempre	30	96.8	96.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Actividades No Autorizadas					
12.-De manera intencional haz realizado actividades no autorizadas perjudicando la gestión dentro del área operativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16.1	16.1	16.1
	Pocas Veces	22	71.0	71.0	87.1
	Algunas Veces	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Abuso de Información					
13.-Utilizas de manera pertinente la información proporcionada por la empresa sin cometer abusos ni excesos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	31	100.0	100.0	100.0

Fallo en los Procedimientos Internos					
14.-De presentarse algún fallo en los procedimientos internos, apelas a tu autonomía y buscas una solución.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	31	100.0	100.0	100.0

Conducta					
15.- Adoptas una conducta transparente frente a una situación de riesgo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	31	100.0	100.0	100.0

16.-Cumplies con el Código de Ética que rige en la empresa, manteniendo una conducta adecuada en el área.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	23	74.2	74.2	74.2
	Siempre	8	25.8	25.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Deficiencias en la Comunicación					
17.-Presenta deficiencias en la comunicación de Jefe Subordinado.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas Veces	14	45.2	45.2	45.2
	Algunas Veces	16	51.6	51.6	96.8
	Siempre	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

TABLA 5

Cuadro de Frecuencia consolidada: Riesgo de Personas.

CUADRO N° 03							
ANÁLISIS D2 RIESGO DE PERSONAS/EXPRESADO EN PORCENTAJE							
ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca	Total Acumulado	
<i>10.-La empresa difunde escenarios o casos enfocados a las pérdidas asociadas al RRHH.</i>	100,00					100	
<i>11.-Las áreas que monitorean el fraude interno en la empresa, cumplen con su rol en un tiempo oportuno.</i>	96,8	3,2				100	
<i>12.-De manera intencional haz realizado actividades no autorizadas perjudicando la gestión dentro del área operativa.</i>	16,1	71,00	12,9			100	
<i>13.-Utilizas de manera pertinente la información proporcionada por la empresa sin cometer abusos ni excesos.</i>		100,00				100	
<i>14.-De presentarse algún fallo en los procedimientos internos, apelas a tu autonomía y buscas una solución.</i>		100,00				100	
<i>15.- Adoptas una conducta transparente frente a una situación de riesgo.</i>	100,00					100	
<i>16.-Cumples con el Código de Ética que rige en la empresa, manteniendo una conducta adecuada en el área.</i>	25,8	74,2				100	
<i>17.-Presenta deficiencias en la comunicación de Jefe Subordinado.</i>	3,2		51,6	45,2		100	

TABLA 6**Dimensión 3: Riesgo Externo.**

Factores Humanos					
18.-Haz sido víctima de algún factor humano (Clientes), bajo la modalidad de estafa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas Veces	31	100.0	100.0	100.0

19.-Conoces las medidas de seguridad ante una situación potencial de riesgo por parte del factor humano.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	7	22.6	22.6	22.6
	Casi Siempre	9	29.0	29.0	51.6
	Siempre	15	48.4	48.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Robo de Información					
20.-Se difunden eventos de pérdidas relacionadas al robo de información como factor de riesgo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	3.2	3.2	3.2
	Casi Siempre	19	61.3	61.3	64.5
	Siempre	11	35.5	35.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

21.-Haz sido víctima de abuso de confianza incurriendo en un robo de información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	45.2	45.2	45.2
	Pocas Veces	17	54.8	54.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Factores Físicos

22.-La oficina ha sido víctima de algún factor físico, relacionados a la infraestructura.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	100.0	100.0	100.0

23.-Cumple con el manual de prevención frente a un evento de incidencia por parte de factores físicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	3.2	3.2	3.2
	Siempre	30	96.8	96.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Factores Externos					
24.-Fuiste víctima de algún factor externo: Robo o Asalto.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	87.1	87.1	87.1
	Pocas Veces	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

25.- Conoces las medidas de seguridad ante un evento de pérdida por parte de factores externos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	13	41.9	41.9	41.9
	Siempre	18	58.1	58.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

TABLA 7

Cuadro de Frecuencia consolidada: Riesgo Externo.

CUADRO N° 04						
ANALISIS D3 RIESGO EXTERNO/ EXPRESADO EN PORCENTAJE						
ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca	Total Acumulado
<i>18.-Haz sido víctima de algún factor humano (Clientes), bajo la modalidad de estafa.</i>				31,00		100
<i>19.-Conoces las medidas de seguridad ante una situación potencial de riesgo por parte del factor humano.</i>	48,4	29,00	22,6			100
<i>20.-Se difunden eventos de pérdidas relacionadas al robo de información como factor de riesgo.</i>	35,5	61,3	3,2			100
<i>21.-Haz sido víctima de abuso de confianza incurriendo en un robo de información.</i>				54,8	45,2	100
<i>22.-La oficina ha sido víctima de algún factor físico, relacionados a la infraestructura.</i>					100,00	100
<i>23.-Cumple con el manual de prevención frente a un evento de incidencia por parte de factores físicos.</i>	96,8	3,2				100
<i>24.-Fuiste víctima de algún factor externo: Robo o Asalto.</i>				12,9	87,1	100
<i>25.- Conoces las medidas de seguridad ante un evento de pérdida por parte de factores externos.</i>	58,1	41,9				100

TABLA 8

Dimensión 4: Riesgo de Sistemas.

Fallo de Sistemas Informáticos					
26.-Los fallos de sistemas informativos son abordados adecuadamente por el área de continuidad de negocios.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	3	9.7	9.7	9.7
	Casi Siempre	15	48.4	48.4	58.1
	Siempre	13	41.9	41.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

27.-Dominas los sistemas de contingencia ante algún fallo de sistemas informativos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	1	3.2	3.2	3.2
	Casi Siempre	25	80.6	80.6	83.9
	Siempre	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Fallo en Transmisión de Datos					
28.-Conoces como detectar los fallos en la transmisión de datos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	5	16.1	16.1	16.1
	Casi Siempre	26	83.9	83.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

29.-El área de HelpDesk atiende a tiempo prudente los fallos en transmisión de datos.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas Veces	2	6.5	6.5	6.5
	Algunas Veces	3	9.7	9.7	16.1
	Casi Siempre	23	74.2	74.2	90.3
	Siempre	3	9.7	9.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Error en Programacion					
30.-Es óptimo el tiempo de respuesta del área de HelpDesk con respecto a los errores de programación.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas Veces	3	9.7	9.7	9.7
	Algunas Veces	6	19.4	19.4	29.0
	Casi Siempre	17	54.8	54.8	83.9
	Siempre	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

31.-Existe prioridad en los tickets generados por el área sobre los errores de programación.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas Veces	6	19.4	19.4	19.4
	Casi Siempre	21	67.7	67.7	87.1
	Siempre	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

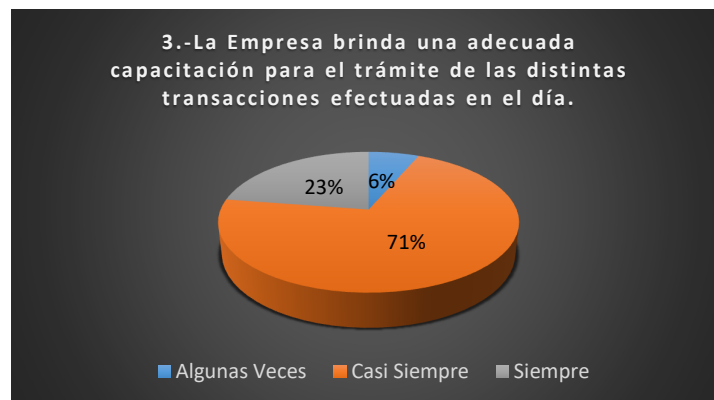
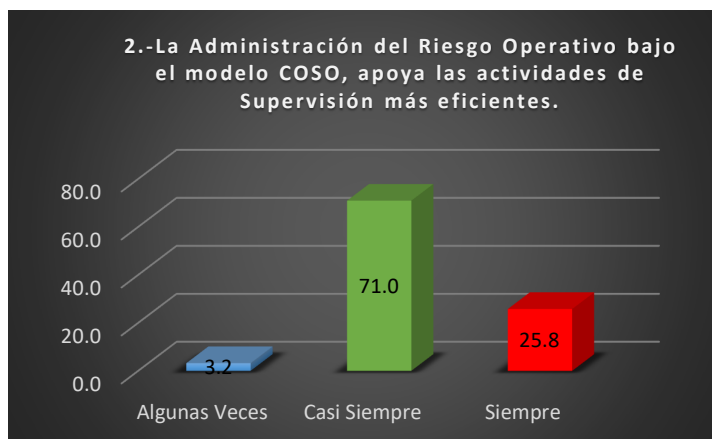
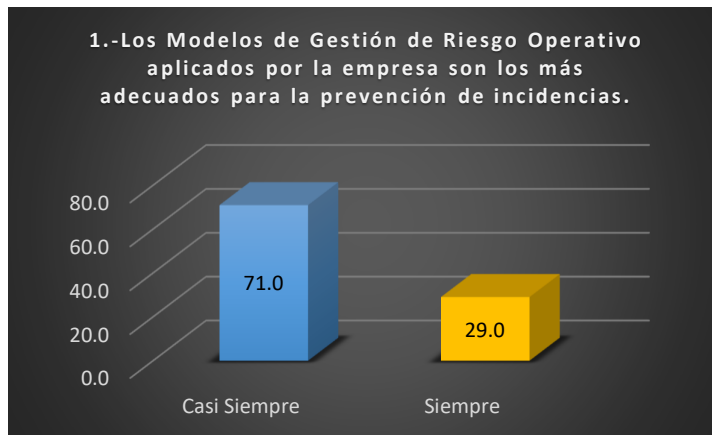
TABLA 9

Cuadro de Frecuencia consolidada: Riesgo de Sistemas.

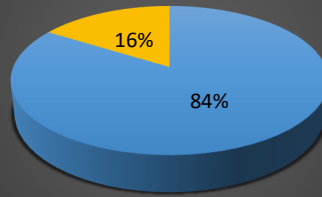
CUADRO N° 05						
ANALISIS D4 RIESGO DE SISTEMAS/ EXPRESADO EN PORCENTAJE						
ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Pocas Veces	Nunca	Total Acumulado
<i>26.-Los fallos de sistemas informativos son abordados adecuadamente por el área de continuidad de negocios.</i>	41,9	48,4	9,7			100
<i>27.-Dominas los sistemas de contingencia ante algún fallo de sistemas informativos.</i>	16,1	80,6	3,2			100
<i>28.-Conoces como detectar los fallos en la transmisión de datos.</i>		83,9	16,1			100
<i>29.-El área de HelpDesk atiende a tiempo prudente los fallos en transmisión de datos.</i>	9,7	74,2	9,7	6,5		100
<i>30.-Es óptimo el tiempo de respuesta del área de HelpDesk con respecto a los errores de programación.</i>	16,1	54,8	19,4	9,7		100
<i>31.-Existe prioridad en los tickets generados por el área sobre los errores de programación.</i>	12,9	67,7	19,4			100

FIGURA 1

Riesgo de Procesos.

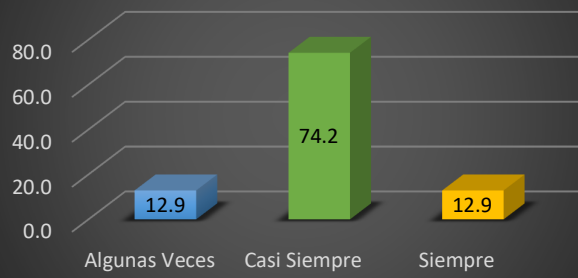


4.-Presenta dificultades para el trámite de transacciones en línea.

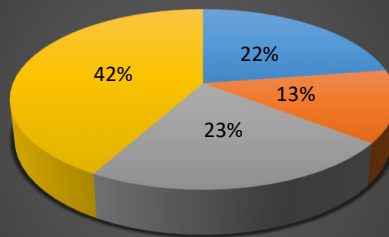


■ Pocas Veces ■ Algunas Veces

5.-Cumple con los lineamientos y normativas vigentes, para el trámite de las transacciones.

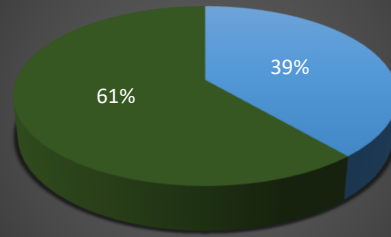


6.-Se realiza un correcto control dentro de los procesos operativos.



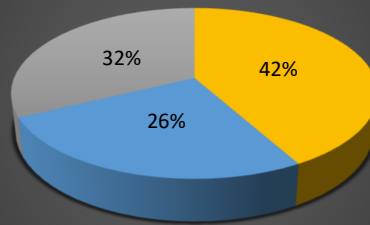
■ Pocas Veces ■ Algunas Veces ■ Casi Siempre ■ Siempre

7.-Se aplican los mecanismos de control ante algún incidente temporal.



■ Algunas Veces ■ Casi Siempre

8.-Registra de manera correcta las operaciones sin errores en la contabilidad al cierre del día.



■ Pocas Veces ■ Algunas Veces ■ Casi Siempre

9.-Existen factores que afectan el trabajo, ocasionando errores en el registro de las operaciones del día.

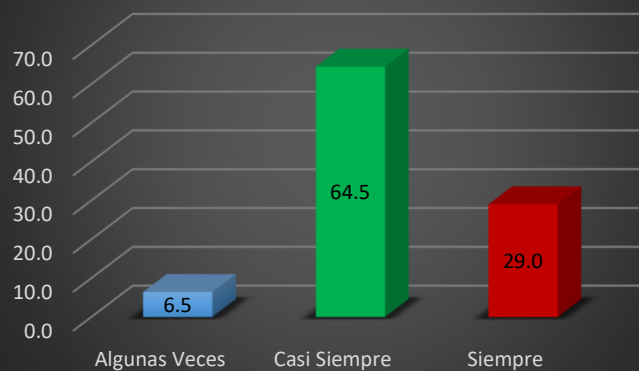
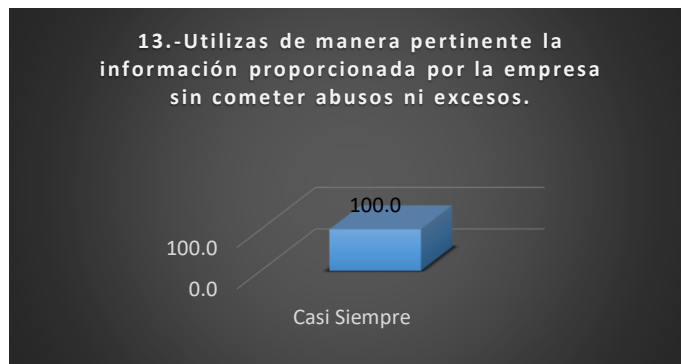
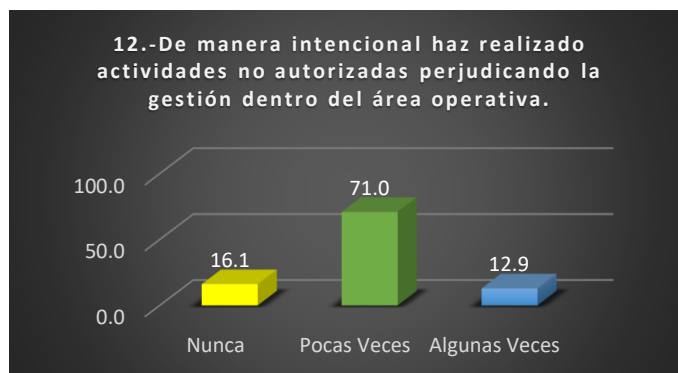
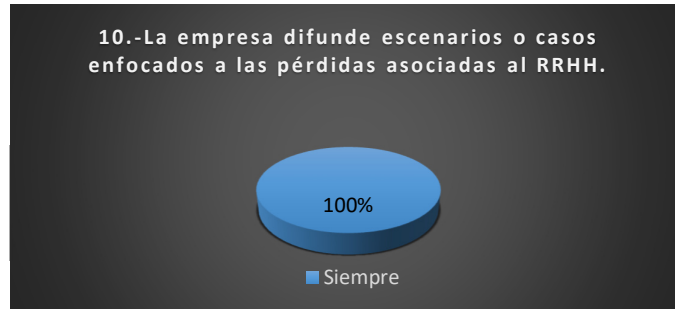


FIGURA 2

Riesgo de Personas.



14.-De presentarse algún fallo en los procedimientos internos, apelas a tu autonomía y buscas una solución.



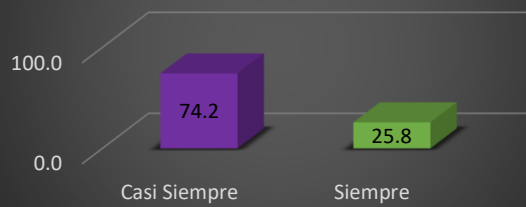
■ Casi Siempre

15.- Adoptas una conducta transparente frente a una situación de riesgo.



■ Siempre

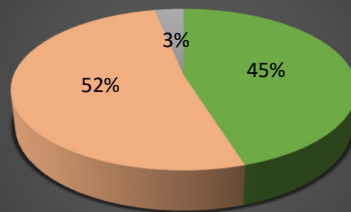
16.-Cumplés con el Código de Ética que rige en la empresa, manteniendo una conducta adecuada en el área.



Casi Siempre

Siempre

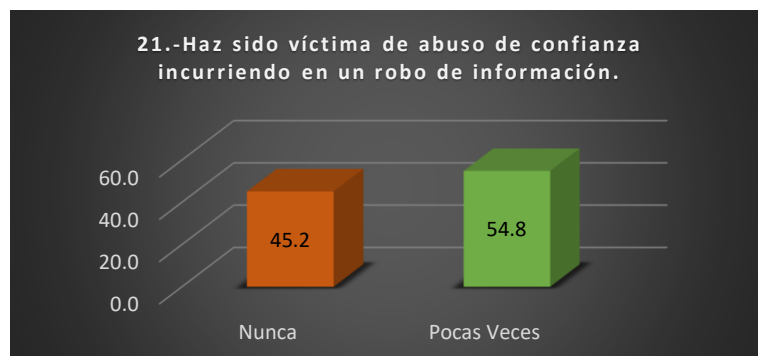
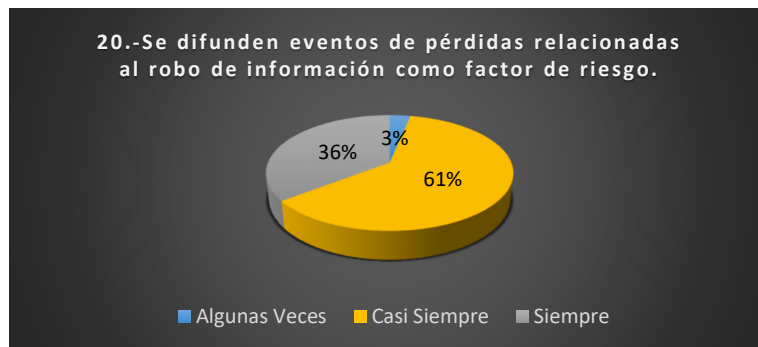
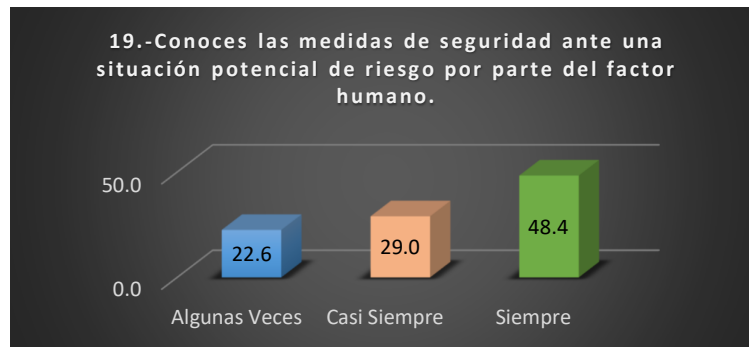
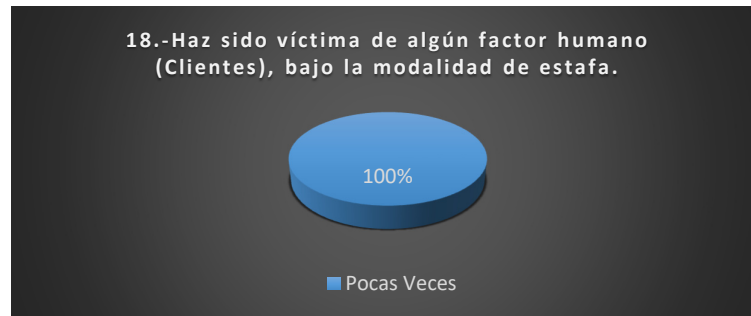
17.-Presenta deficiencias en la comunicación de Jefe Subordinado.



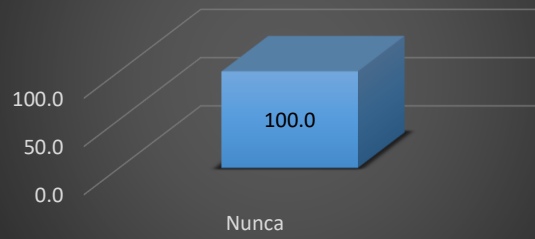
■ Pocas Veces ■ Algunas Veces ■ Siempre

FIGURA 3

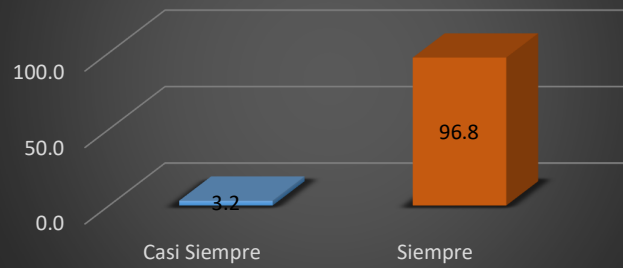
Riesgo Externo.



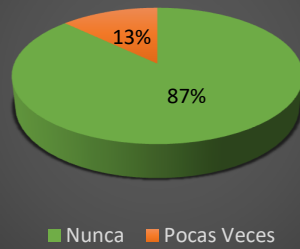
22.-La oficina ha sido víctima de algún factor físico, relacionados a la infraestructura.



23.-Cumple con el manual de prevención frente a un evento de incidencia por parte de factores físicos.



24.-Fuiste víctima de algún factor externo: Robo o Asalto.



25.- Conoces las medidas de seguridad ante un evento de pérdida por parte de factores externos.

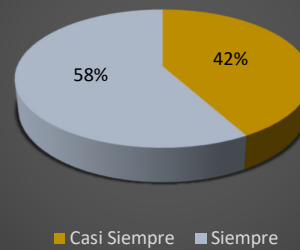
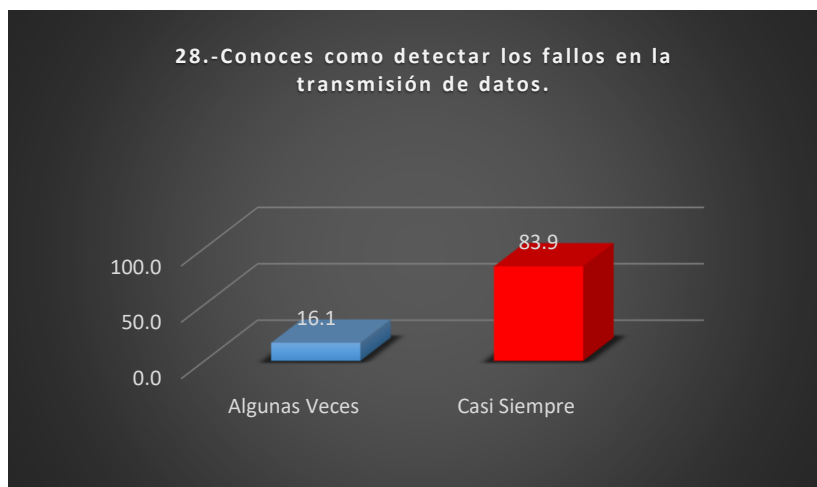
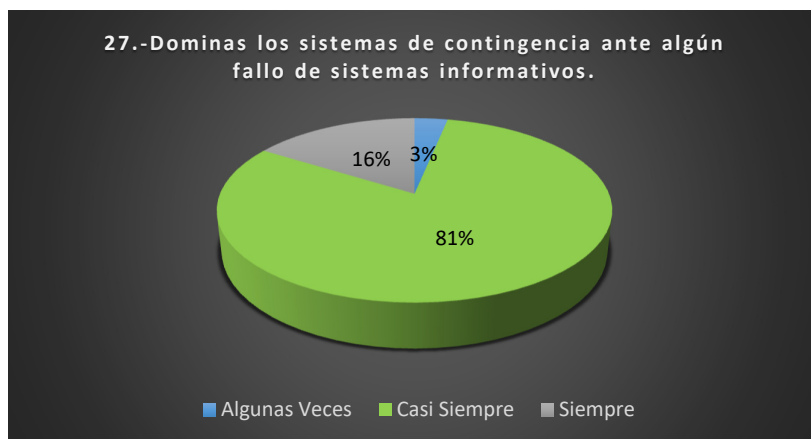
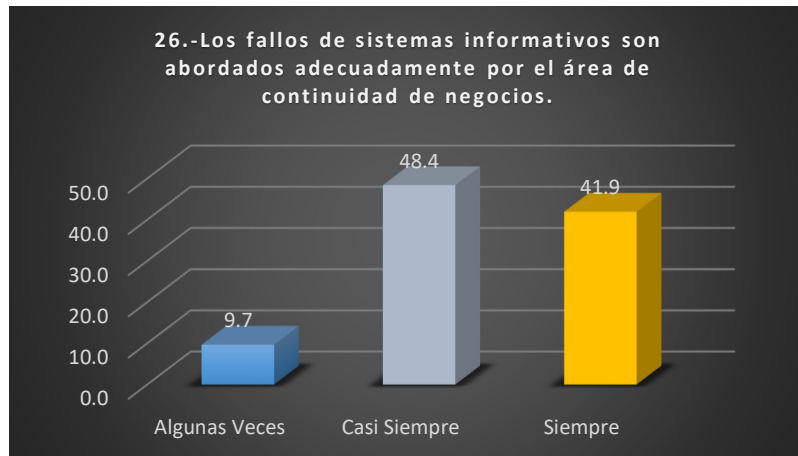
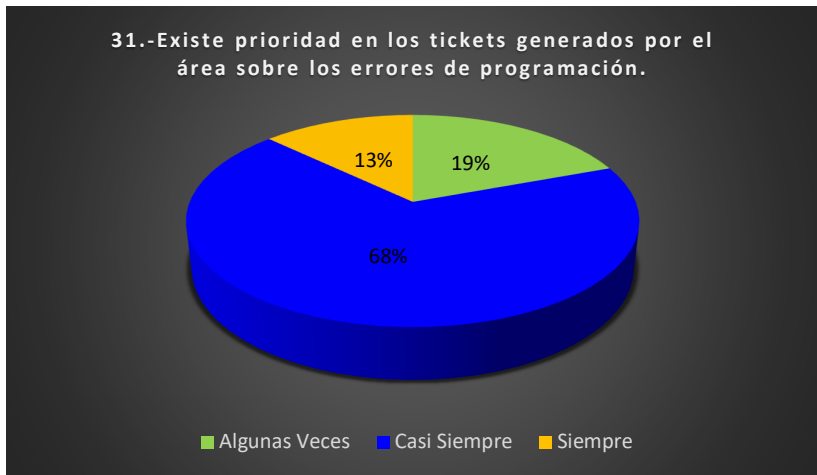
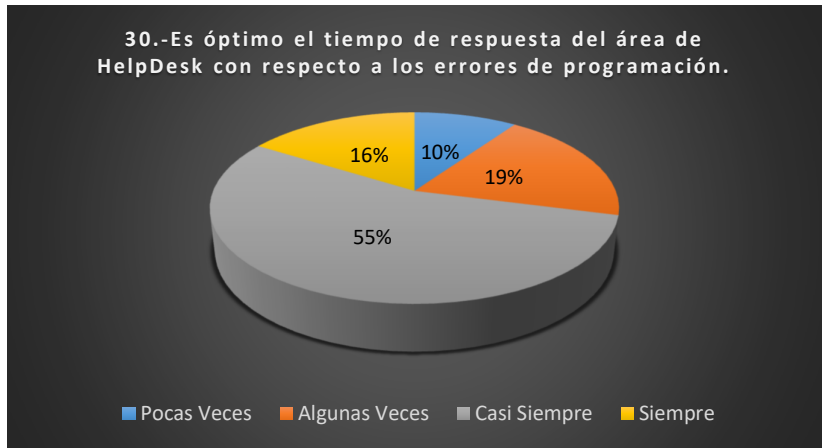
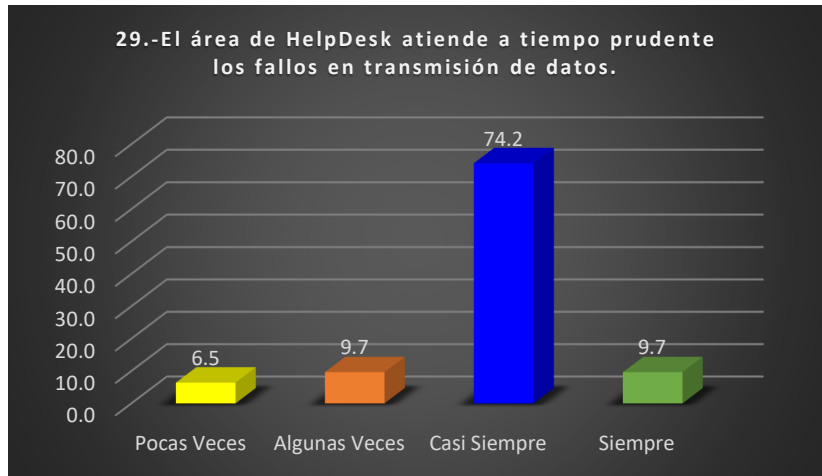


FIGURA 4

Riesgo Sistemas.





Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

“ GESTION DE RIESGO OPERATIVO DE LA AG. BCP ZARATE, S.J.L,
2016

.....”
del (de la) estudiante TORRES NAVARRETE MAYRA YOHANI
....., constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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 César Vallejo.

Lugar y fecha... LIMA, 12 DE DICIEMBRE DEL 2019



.....
Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del Riesgo Operativo de la Ag. BCP Zarate, S.LL, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA

Mayra Yohani Torres Navarrete

ASESOR

Mg. Marco Antonio Candia Menor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas y Derecho Corporativo

LIMA - PERU



[Handwritten signature]

Resumen de coincidencias

22 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad...	9 %
2	es.scribd.com Fuente de internet	2 %
3	dcapitalinvestors.com Fuente de internet	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	1 %
5	repositorioacademico... Fuente de internet	1 %
6	www.marcialpons.es	1 %



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo TORRES NAVARRETE MAYRA YOHANI, identificado con DNI N° 46638068, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "GESTION DE RIESGO OPERATIVO DE LA AG. BCP ZARATE, S.J.L., ... 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 46638068

FECHA: 30 de NOV del 2016.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

HUAMANI CATALEON DIANA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TORRES NAUARRETE MAYRA YOHANI

INFORME TITULADO:

GESTION DE RIESGO OPERATIVO DE LA AG. BCP

ZARATE, SJL, 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 30. 11. 2016

NOTA O MENCIÓN: 17



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN