

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



PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA Y ANÁLISIS DEL CÓDIGO DE ÉTICA
ENFOCADOS A LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES
REALIZADOS POR EL PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA.
CASO: ENTIDAD BANCARIA BBVA DE LAMBAYEQUE

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES

DIANA PAOLA QUIROZ CASTILLO
KATIA MELISSA NUÑEZ IZQUIERDO

ASESOR

Mgtr. FLOR DE MARIA BELTRAN PORTILLA

Chiclayo, 2019

Dedicatoria

A mi hijo, mi esposo y mis padres que son mi motivación y mi fuerza para salir adelante siempre.

Diana

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Los amo: Doris y Lucho

Katia

Agradecimiento

Un Agradecimiento especial a mis padres que sin ellos nada hubiera sido posible, a mi esposo por darme el empuje día a día.

Diana

A mis padres

Doris y Lucho por ser mi luz y guía en el camino de la vida, sin ellos esto no sería posible, a mi hermano Luis por ser mi ejemplo de hermano mayor y a mi esposo Alonso por no dejarme caer nunca. Los amo

Katia

Resumen

Las entidades financieras, por su mismo giro comercial, se encuentran más expuestas a los fraudes, los cuales en su mayoría el defraudador es el mismo personal, el cual genera prejuicios contra los recursos de la entidad, el objetivo del estudio consistió en evaluar los procedimientos de auditoría enfocados a la prevención y detección de fraudes en las empresas financieras. Con respecto a la metodología la investigación es de tipo descriptivo – propositivo, se aplicó 2 cuestionarios de encuestas a un total de 30 trabajadores y una entrevista a 3 directivos de la empresa, en el estudio se encontró que el 60% no tiene conocimiento de las normas y reglamentos del código de ética, el 50% manifiesta que se cometen fraudes en la institución financiera, además el 60% de fraudes el defraudador ha sido interno, se concluye que la institución financiera, necesita de procedimiento de auditoría, porque hay un desconocimiento del código de ética y la institución es vulnerable a los fraudes que se cometen en el área de atención al cliente.

Palabras claves: Fraudes, código de ética empresarial, procedimientos de auditoria, institución financiera.

Abstract

Financial entities, due to their commercial orientation, are more exposed to frauds, which in most cases the fraudster is the same personnel, which generates prejudices against the resources of the entity, the objective of the study was to evaluate the procedures of audit focused on the prevention and detection of fraud in financial companies. With respect to the methodology, the research is of a descriptive - proactive type, 2 survey questionnaires were applied to a total of 30 workers and an interview with 3 executives of the company, in the study it was found that 60% have no knowledge of the norms and regulations of the code of ethics, 50% state that frauds are committed in the financial institution, in addition 60% of frauds the fraudster has been internal, it is concluded that the financial institution, needs audit procedure, because there is a lack of knowledge of the code of ethics and the institution is vulnerable to fraud committed in the area of customer service

Keywords: Frauds, code of business ethics, audit procedures, financial institution.

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I. Introducción	9
II. Marco teórico	11
2.1. Antecedentes del problema:	11
2.2. Bases teórico científicas	14
2.2.1. Procedimientos de Auditoria	14
2.2.2. Código de ética empresarial.....	17
2.2.3. Prevención y detección de fraudes de personal	19
III. Metodología	24
3.1. Tipo y nivel de investigación	24
3.2. Diseño de Investigación	24
3.3. Población, muestra y muestreo.....	24
3.4. Criterios de selección	25
3.5. Operacionalización de variables.....	25
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6.1. Técnicas.....	26
3.6.2. Instrumentos	27
3.7. Procedimientos	27
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9. Matriz de consistencia.....	29
3.10. Consideraciones éticas	31
IV. Resultados y Discusión	32
4.1. Resultados	32
4.1.1. Análisis del código de ética para que sea aplicado por el personal de la Institución Financiera y por el cliente	24
4.1.2. Formas de fraude interno cometidos por el personal de una institución financiera.....	33
4.2. Discusión	47
V. Conclusiones	57
VI. Lista de Referencias	59
VII. Anexos	62

Índice de tablas

Tabla N° 1: Clasificación de la auditoría económica	16
Tabla N° 2: Operacionalización de las variables	25
Tabla N° 3: Matriz de consistencia	29
Tabla N° 4: Acción de la empresa para promover la ética en la cultura de la empresa	32
Tabla N° 5: Acción que debe hacer la empresa para fomentar la ética en la organización	33
Tabla N° 6: Interés de entidad financiera por inculcar los valores corporativos, mediante capacitaciones de códigos de ética.....	34
Tabla N° 7: Cuando ingreso a trabajar a la entidad financiera, le entregaron el código de ética.	35
Tabla N° 8: Temas que deberían incorporarse en un código de ética	36
Tabla N° 9: Aspectos que se debe mejorar en la elaboración y diseño del código de ética.....	37
Tabla N° 10: Conocimiento de las normas y reglamentos del código de ética de la institución financiera.....	38
Tabla N° 11: Consideraciones se deben atender para su debida implementación y seguimiento	39
Tabla N° 12: Acción de la empresa cuando el personal no es ético en la organización.....	40
Tabla N° 13: Prevalencia de Fraudes	41
Tabla N° 14: Tipo de fraudes cometidos en la entidad financiera	42
Tabla N° 15: Perfil del defraudador que cometió el delito económico	43
Tabla N° 16: Cargo del defraudador que cometió el delito en la entidad financiera.....	44
Tabla N° 17: Cargo con mayor defraudación en la entidad financiera.....	45
Tabla N° 18: Periodo de las medidas de prevención del fraude.....	46
Tabla N° 19: Medida tomada para la detección del fraude.....	48
Tabla N° 20: Área con mayor defraudación en la entidad financiera	49
Tabla N° 21: Oportunidad de actuación contra el fraude	50
Tabla N° 22: Área responsable de prevenir el fraude.....	51
Tabla N° 23: Controles internos de auditoria.....	53
Tabla N° 24: Diseño de la propuesta de control interno.....	68

Índice de figuras

Figura N° 1: Áreas de riesgo de fraude en una empresa	20
Figura N° 2: Acción de la empresa para promover la ética en la cultura de la empresa.....	32
Figura N° 3: Acción que debe hacer la empresa para fomentar la ética en la organización.....	33
Figura N° 4: Interés de entidad financiera por inculcar los valores corporativos, mediante capacitaciones de códigos de ética.....	34
Figura N° 5: Cuando ingreso a trabajar a la entidad financiera, le entregaron el código de ética.	35
Figura N° 6: Temas que deberían incorporarse en un código de ética.....	36
Figura N° 7: Aspectos que se debe mejorar en la elaboración y diseño del código de ética	37
Figura N° 8: Conocimiento de las normas y reglamentos del código de ética de la institución financiera.....	38
Figura N° 9: Consideraciones se deben atender para su debida implementación y seguimiento	39
Figura N° 10: Acción de la empresa cuando el personal no es ético en la organización	40
Figura N° 11: Prevalencia de fraudes en la entidad financiera.....	41
Figura N° 12: Tipo de fraudes cometidos en la entidad financiera	42
Figura N° 13: Perfil del defraudador que cometió el delito económico.....	43
Figura N° 14: Cargo del defraudador que cometió el delito en la entidad financiera	44
Figura N° 15: Cargo con mayor defraudación en la entidad financiera	45
Figura N° 16: Periodo de las medidas de prevención del fraude	47
Figura N° 17: Medida tomada para la detección del fraude	48
Figura N° 18: Área con mayor defraudación en la entidad financiera	49
Figura N° 19: Oportunidad de actuación contra el fraude.....	51
Figura N° 20. Área responsable de prevenir el fraude.....	52
Figura N° 21: Principales fraudes identificados en la entidad financiera.....	55

I. Introducción

Las entidades financieras quienes son las instituciones de intermediación financiera, que tienen la finalidad de obtener recursos de las familias y empresas a manera de ahorro pagando una tasa pasiva, que después lo entregan a manera de préstamo a las mismas familias y empresas cobrándoles una tasa activa. Tienen la obligación de controlar los recursos dinerarios, porque tienen que asegurar la devolución entrega de los ahorristas. Porque estas instituciones, no sólo se enfrentan al fraude de grandes bandas de crimen organizado, sino también del personal de la misma empresa; tal como sucedió en el Banco de la Unión de Bolivia como manifiestan Castel & Vásquez (2017) por un año el ex gerente ha desfalcado a la empresa según la fiscalía cerca de 43 billones, quien vulneró los control de seguridad del banco, este acto ha originado el efecto parí que demuestra la vulnerabilidad de estas empresas por que tienen debilidades en la gestión del riesgo operativo y sistema de control interno, ya que falta medidas de prevención y detección del fraude, pues no sólo afectó al Banco Unión sino a todo el sistema por falta de controles internos eficientes.

Por otro lado, los riesgos financieros siempre van estar latentes en las empresas de intermediación financiera, que se originan por el fraude crediticio o fraude interno, si bien es cierto no se puede eliminar, las instituciones, tienen al menos la obligación de mitigar y prevenir que esto suceda, ya que el riesgo origina una pérdida. Y de presentarse dicha vulnerabilidad genera desconfianza en los ahorristas. (Valdivia, 2017)

Arcenegui, Martín, & Obrero (2015), indica que en las instituciones financieras “se pueden desarrollar los mismos actos indebidos que en cualquier otro tipo de empresas; ahora bien, las características propias de la actividad bancaria, por la diversidad y exclusividad de sus operaciones y los numerosos riesgos existentes, hacen que en este sector se puedan producir más fraudes que en otras empresas y aparezcan, también fraudes específicos que únicamente se producen en este tipo de entidades”. Uno de los fraudes que se producen casi exclusivamente en las instituciones financieras es el fraude de banca paralela.

El problema del fraude interno a las instituciones financieras se debe a personal deshonestos que manejan el dinero de los ahorristas y roban los activos de los bancos, más no de la cuenta de los clientes. (Ramos, 2016)

En un informe que presento la empresa Servicios profesionales EY (2015) en el Perú el 80% de los casos deshonestos se han perpetuado por colaboradores, quienes se aprovechan

de tres factores de la empresa; presión, oportunidad ("puertas abiertas") y racionalización o justificación estos se presentan en cualquier nivel de la pirámide, siendo los más comunes los niveles gerenciales y de supervisión que aprovechan la ausencia de controles internos y evaluación. Y falta de planes que mitiguen los riesgos de deshonestidad.

En la entidad Bancaria BBVA de Lambayeque, se han presentado problemas de fraude interno, donde la gerente por un lapso de 8 meses logró sustraer la suma de s/ 100 000 soles de las cuentas de las tarjetas de crédito de la empresa, y para evitar las denuncias se tuvo que enviar cartas de no adeudo a los clientes, también se presenta una colusión entre los analistas de créditos y clientes a fin de aumentar la valoración de las garantías hipotecarias, y dan altos préstamos a los clientes que al final no terminan pagando, y el dinero se queda en manos del analistas y entregan una comisión al cliente.

Por lo indicado se planteó el siguiente problema: ¿De qué manera los procedimientos de auditoría y análisis del código de ética contribuyen en la prevención y detección de fraudes internos realizados por el personal de una institución financiera? A fin de lograr responder esta interrogante se planteó como objetivo general lo siguiente. Determinar los procedimientos de auditoría, así como el código de ética enfocados a la prevención y detección de fraudes en las empresas financieras. Para lograr desarrollar dicho objetivo se determinaron los siguientes objetivos específicos: Analizar el código de ética para que sea aplicado por el personal de la Institución Financiera; determinar las formas de fraude interno cometidos por el personal de una institución financiera, evaluar los controles internos establecidos en la prevención y detección de fraudes realizados por el personal de una institución financiera.

La investigación se justifica, por el grado de importancia que genera a la mitigación de la gestión del riesgo operativo, ya que de perpetuarse el fraude interno a la empresa le ocasiona pérdidas de dinero, así como una imagen de desconfianza de los ahorristas al sentir que sus ahorros no están seguros en la entidad.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes del problema:

Para un mejor entendimiento de las variables de estudio se hizo la búsqueda de otros estudios los cuales se especifican a continuación, que comprenden desde el ámbito internacional, nacional y el local.

Los estudios previos del ámbito internacional son los siguientes:

Rodrigues & Gartner (2017) en el estudio sobre “Triángulo de fraudes de Cressey (1953) y teoría de la agencia: estudio aplicado a instituciones bancarias brasileñas). Florianópolis – Brasil, consigno como objetivo investigar la comisión de fraudes corporativos en instituciones financieras de Brasil mediante el triángulo del fraude de Cressey (1953) y la teoría de la agencia. Mediante los tres vértices del triángulo, presión, oportunidad y justificación, consideraron seis hipótesis, que cuantificaron mediante variables extraídas de la teoría de la agencia, la criminología y otros estudios empíricos. Asimismo, para identificar la probabilidad de que ocurra un fraude se recurrió al uso de regresiones logísticas de tipo multimedia en datos procedentes de 44 agencias bancarias desde enero de 2001 hasta diciembre de 2012. Donde afirman que el vértice referido a la presión confirma que cuanto menor sea el rendimiento anterior de una institución, mayor es la probabilidad de cometer fraude; además en el vértice de oportunidad, menos niveles tengan los directivos de una corporación mayor probabilidad existe de delinquir. Y en el último vértice referido a la justificación, que la presencia predominante de mujeres en puestos de gestión disminuye la probabilidad de fraude. Por lo tanto, Se confirma que el modelo triangular diseñado por Cressey junto a la teoría de la agencia constituye una apropiada herramienta de detección de posibles fraudes corporativos en bancos.

La investigación, es importante, porque establece las dimensiones para evaluar e identificar la probabilidad de que se cometa fraude en una institución financiera, como la institución del estudio.

Arredondo, De la Garza, & Villa (2014) en la investigación titulada “Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana”. Presentado a la Universidad del Valle. Colombia. Consignaron como objetivo determinar cómo los fundamentos de la ética kantiana pueden dar sustento a la construcción de un código de ética para una empresa. La investigación responde a un enfoque de tipo cualitativa, porque aplicaron entrevistas a 138 colaboradores, a fin de analizar el proceso seguido en una

empresa para diseñar el código de ética de la misma empresa. Concluyen que, bajo esta perspectiva, el código de ética logra establecer con claridad y precisión el deber ser de la organización siguiendo el criterio de la racionalidad y universalización de las normas, así como el respeto a la dignidad humana. Gracias a ello, el código de ética responde a los problemas que todo colaborador se enfrenta en la vida organizacional, así como asegurar su legitimidad como pilar de la ética empresarial.

Es relevante para el estudio, puesto que establece el procedimiento que se debe seguir para generar un código de ética, además establece las posibles preguntas para el instrumento de la variable.

Arcenogui et al., (2015), en un estudio titulado “Propuesta de un modelo para la prevención y gestión del riesgo de fraude interno por banca paralela en los bancos españoles”, el fraude interno por banca paralela se tipifica en España como la captación ilegal de dinero por parte de empleados bancarios o de terceros. Los casos de banca paralela tienen un importante impacto económico, legal y reputacional sobre las entidades financieras. Manifiesta que los códigos éticos son herramientas útiles en la lucha contra este fraude. La propuesta del programa de trabajo que se realiza para la detección incluye el análisis de las distintas fases de la investigación forense. Adicionalmente, se proponen nuevas líneas de investigación basadas en el análisis de las nuevas bases de datos de las entidades financieras y un cambio de enfoque en el supervisor financiero que aumente la transparencia en la gestión de este riesgo.

Hernández (2016) en el estudio sobre “La auditoría interna y su alcance ético empresarial”, Presentada a la Universidad de los Andes. Venezuela, el cual se enfocó en el estudio de la ética como factor fundamental del desarrollo de la organización, el mismo que debe estar presente en la auditoría interna y el ámbito de los negocios, debido a los escenarios que se han presentado por los grandes desfalcos y fraudes suscitados a nivel mundial en materia de escándalos financieros como los de Enron, WorldCom, Parmalat, del cual concluye que deterioran la imagen corporativa y tienen una repercusión negativa, por esa razón, se deben crear mecanismos para prevenir actos fraudulentos. Es así que el control interno entendido se convierte en un conjunto de procedimientos establecidos que proporcionan una seguridad razonable para lograr los objetivos de la empresa, por eso es necesaria la implantación y el adecuado funcionamiento de cada componente establecido en el Informe COSO.

Los estudios pertenecientes al ámbito nacional se encontraron los siguientes:

García & Enero (2018) la presente tesis denominada "Sistema de información para la prevención y control de fraude para colaboradores de red de tienda de una entidad financiera del Perú" Por tal motivo se desarrolló este proyecto, el cual brinda una herramienta informática a las organizaciones financieras, específicamente a la red de tiendas, agencias u oficinas de estas entidades, de este modo poder controlar los fraudes en la ejecución de los procedimientos bancarios, así como también permite gestionar y dar seguimiento mediante la generación de log en las transacciones que serán derivados al área de riesgos. Donde como medidas de prevención consultará la base de datos de los colaboradores y la base de datos de las cuentas, relacionándolas por el código de documento de identidad para que impida al colaborador (cajero) realizar operaciones en su propio terminal con sus cuentas. La plataforma del sistema será en entorno web para que pueda ser utilizado por todas las red de tiendas de los diferentes distritos y provincias.

Mora (2013) en la tesis "Ocultamiento de la información financiera y su incidencia en los fraudes contables en las empresas comerciales de Chepén", con el objetivo de determinar la incidencia que origina el ocultamiento de la información financiera que motivan los fraudes contables en las Empresas Comerciales, la población lo conformó un total de 30 contribuyentes activos y habidos del Sector Comercial del Distrito de Chepén. El método que se utilizó fue el descriptivo explicativo y la técnica que se utilizó fue la encuesta, a través de la aplicación de un cuestionario de diez preguntas. Concluye que los fraudes contables en las Empresas Comerciales del Distrito de Chepén, se origina por un inadecuado sistema de organización contable y falta de control interno, y porque los Gerentes, hacen caso omiso a los Contadores de las Empresas, debiéndose aplicare implementar un adecuado control interno.

Ayala (2014) en su investigación titulada "Auditoria Forense como la mejor herramienta para la detección de operaciones de fraude financiero en las empresas de servicios", la Auditoria Forense es aquella labor de auditoria que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero; por ello, generalmente los resultados del trabajo del Auditor Forense son puestos a consideración de la justicia, que se encargara de analizar, juzgar y sentenciar los delitos cometidos (corrupción financiera, pública o privada). Se centró en el análisis en las operaciones y transacciones inusuales y sospechosas que la empresa realizo durante el 2011 y 2012. De la investigación y análisis realizado se concluye que NEIPOL S.A.C., no tiene un buen control de efectivo y es de urgencia la implementación de un sistema de control interno, lo que contribuiría a eliminar o minimizar los riesgos de posibles casos de

fraude en contra de la empresa. Se propone que la auditoria forense mediante su enfoque distinto a la auditoria tradicional provee métodos y técnicas necesarias para enfrentar e identificar con alto grado de eficacia las posibles operaciones inusuales y sospechosas que se intenten realizar en NEIPOL S.A.C.

Y por último en el ámbito local que comprende estudios de la Región Lambayeque se tienen:

En el estudio presentado por Coronado & Medina (2017) a la Universidad Señor de Sipán, titulado “Sistema de control interno para evitar fraudes potenciales de las ventas en la Empresa Earthcom EIRL, Chiclayo – 2016”, establece que el diseño del control interno previene el fraude en las ventas, así como disminución de la morosidad.

Chávarry (2014) en el estudio titulado “Propuesta de un código de ética para atenuar los riesgos de fraude dentro de la empresa Importaciones Savoy E.I.R.L. Chiclayo, 2013”, Presentado a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. consignó en relación al código de ética y las normas establecidas, identificar los riesgos que genera el fraude dentro de la empresa importaciones, aplicar técnicas de auditoria y analizar que políticas o lineamientos contiene un código de ética con la finalidad de adecuar a la empresa. Responde a un estudio de tipo propositivo crítico, arribó a la siguiente conclusión: La existencia de un código de ética empresarial disminuye el riesgo de fraude, porque establece el comportamiento adecuado de cada miembro de la organización, lo cual genera trabajadores más comprometido e identificados con la misión y visión de la empresa.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Procedimientos de Auditoria

Definición de auditoria

La auditoría se encarga de determinar la confiabilidad de la información presentada por la administración de la organización refleje realmente la realidad económica, donde se enfocó en la revisión, es allí que surge la auditoría como puente que cruza la incertidumbre hacia la seguridad relativa, logrando confianza por parte de los usuarios en la información de quienes administran y contabilizan los hechos económicos. Es decir, la auditoría se ve ligada a la detección de errores y fraudes dentro de los estados financieros contables y de quienes la generan, se realiza mediante la detección por medio de la revisión y comunicación de hallazgos o evidencias, ya que se fundamenta en salvaguardar la posesión y buen devenir económico del ente a favor de sus interesados, porque el fin es satisfacer la

necesidad de certeza para los usuarios sobre la información contable. (Montilla & Herrera, 2006)

La auditoría añade valor a los estados contables publicados al aumentar su fiabilidad. Pero esta función sólo puede llevarse a cabo si el auditor es capaz de expresar una opinión (de auditoría) con un nivel razonable de seguridad, los auditores necesitan procedimientos de auditoría más eficientes para mantener la calidad. En este sentido, la aplicación de procedimientos analíticos puede mejorar tanto la eficacia como la eficiencia de las auditorías externas. (Quick & Toledano, 2009)

Los procesos de auditorías proporcionan a la alta dirección, elementos fundamentales de análisis en la toma de decisiones y les permitan entre otros aspectos, diagnosticar el estado de utilización de estos importantes recursos, las dificultades en su uso y transferencia, así como las duplicidades o carencias con el objetivo de optimizar la gestión en la organización. (Guitián, Pérez, & Ríos, 2016)

Importancia de la auditoria

Montilla & Herrera (2006), manifiesta que la importancia de auditoria se debe a que es “una práctica de trascendental importancia social y económica, porque permite entablar relaciones de diversa índole entre los agentes económicos, debido a la confianza que se deposita en el auditor y da garantía personal o fe pública, del trabajo de investigación” (p. 12).

Es así que Montilla & Herrera (2006), que citan a Ruiz Rafael, quien enfoca la importancia de la auditoría en la fe pública, porque se trata de la confianza, elemento determinante en la calidad de las relaciones sociales y dentro de ellas las de producción, requerimiento fundamental para la existencia de un adecuado clima de negocios que inyecte dinamismo a la actividad económica, haciéndola motor del desarrollo social.

También, Montilla & Herrera (2006), atribuye la importancia de la auditoría al mejoramiento, porque la función asesora de la auditoría al final se encarga de brindar consejo en diferentes aspectos para ajustar y basándose según la ciencia y la técnica, a la legalidad y el cumplimiento, en aras de la eficiencia, la eficacia y la economía. Es así que el informe es imparcial, sin ningún perjuicio que genere sesgo.

Clasificación de la auditoria

Establece dos grandes clasificaciones las auditorias económicas y auditorias especiales. Por lo tanto, en la auditoria económica se encuentran las siguientes sub clasificaciones.

Tabla N° 1: Clasificación de la auditoría económica

Según la naturaleza del profesional	Auditoría externa
	Auditoría interna
	Auditoría gubernativa
Según la clase de objetivos perseguidos	Auditoría financiera o contable
	Auditoría operativa
Según la amplitud del trabajo y el alcance de los procedimientos aplicados	Auditoría completa o convencional
	Auditoría parcial o limitada
Según su obligatoriedad	Auditoría obligatoria
	Auditoría voluntaria
Según la técnica utilizada	Auditoría por comprobantes
	Auditoría por controles

Fuente: (De la Peña, 2014)

A continuación, se realiza una breve descripción de la clasificación de auditoría según de la Peña (2014):

Auditoría Interna; Es un tipo de auditoría donde se realiza por profesionales que se encuentran laborando dentro de la empresa. Por lo general, es un departamento que se encarga de examinar y evaluar las actividades, llevar el control interno a fin de salvaguardar el patrimonio de la empresa. En otras palabras, (Aguirre, 2006) la auditoría desarrollada por personas que dependen de la empresa, quienes revisan aspectos que interesan a la administración de la misma.

Auditoría Externa, Servicio prestados por profesionales independiente a manera de un contrato de servicio. También menciona Aguirre (2006) que los profesionales no dependen del negocio ni económicamente ni laboralmente y a quienes se reconoce un juicio imparcial merecedor de la confianza de terceros. El objeto de su trabajo es la emisión de un dictamen el cual puede basarse, en un examen del aspecto contable de la empresa de o en el aspecto contable y operativo de la misma.

Auditoría Gubernativa, Auditoría que se lleva a cabo en entidades que pertenecen al estado.

Auditoría financiera; Es la evaluación y comprobación de las cuentas anuales y de los estados financieros y contables, a fin de establecer un juicio confiable y razonable.

Auditoría operativa, Es el examen y evaluación de los procedimientos y de los sistemas de gestión internos, que buscan alcanzar la eficiencia. “Examen de las Áreas de operación de una entidad económica para establecer si se tiene los controles adecuados para operar con eficiencia, con el fin de lograr la 'disminución de costos e incrementar la productividad’”. (Mantilla, 2002)

Un tipo de auditoría bien conocida es la auditoría administrativa que “es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable” (Franklin, 2007, p. 16).

Metodologías de las auditorías

Metodología de Reynolds (1980), citado por Guitián & Dante (2014). Su objetivo es analizar las debilidades del sistema de reportes. Sólo está enfocada al análisis de este y no puede ser aplicada a otros ámbitos, fruciones o procesos. Por ello se incluye dentro del enfoque de procesos.

Etapas de la metodología de Reynolds

1. Inventariar la distribución de información formal
2. Considerar el propósito del reporte
3. Identificar las debilidades del sistema
4. Identificar las áreas prioritarias para efectuar mejoras
5. Proponer cambios en el diseño
6. Implementar los cambios que han dado resultado

2.2.2. Código de ética empresarial

Soto & Cárdenas (2007) la ética es el estudio sistemático de los conceptos como “el bien”, “el mal”, “correcto”, “incorrecto”, etc. Que justifica la aplicación de un acto u acción. Ya que se basa en el juicio moral.

El código de ética Permiten que la integridad de un individuo afecte la probabilidad de que cometa fraude. Inversamente, entre mayor sea la integridad del ser menor la probabilidad de que éste defraude. (Olvera, 2005)

Por lo tanto, Soto & Cárdenas (2007) la ética en los negocios, también cuenta con normas y principios morales, que se encargan de regir el comportamiento de los miembros de la organización.

Entonces nace la necesidad de establecer en las organizaciones el código de ética que es un conjunto de valores y principios compartidos por la comunidad organizacional. (Munt, 2005)

Schwartz (2004), como se citó en Arredondo et al. (2014), puesto que indica que los códigos de ética funcionan como un marco de referencia para el comportamiento ético y suponen la elaboración, el consentimiento y la aceptación de las normas que el código contiene por parte de los colaboradores.

Whittington & Pany (2005), la importancia de un código de ética se origina porque las empresas se encuentran conformada por personas que muchas veces se encuentran frente a un dilema ético, donde tiene que decidir adoptar una conducta correcta; por lo tanto, se tienen que establecer políticas y normas con la finalidad de tener un control.

El código de ética sirve “para dar pautas y guiar el actuar de los profesionales, pero no lo harán todo si no se asume las obligaciones que uno tiene al ejercer una profesión”. (Orna, 2005, p. 30)

Además, Munt (2005), manifiesta que el propósito del código de ética es limitado, porque, por sí sólo no garantiza un resultado, sino que hace falta la integración de la organización de la empresa que adopte a la ética.

Arredondo et al. (2014) resalta la importante del proceso de generación del código de ética, el mismo que se documenta en tres fases diferentes:

1. Sensibilización y consulta sobre la pertinencia de un código de ética empresarial
2. Construcción del código de ética empresarial
3. Difusión del código de ética empresarial.

Para un mejor entendimiento del procedimiento de un código de ética se describe cada una de las fases:

1. Sensibilización y consulta sobre la pertinencia de un código de ética empresarial, para la construcción de un código de ética debe ser el resultado de un proceso colectivo de construcción de normas de comportamiento y reflejar la expresión de la cultura organizacional que todos desean. Por lo tanto los aspectos que se deben considerar en el en esta fase son:

- La relevancia de la ética en la vida organizacional.
 - La valoración de un código de ética.
 - Las expectativas respecto a su diseño e implementación.
2. Construcción del código de ética empresarial, consiste en establecer los apartados que debería contener el código de ética y lo que entiende cada uno de los trabajadores de los diferentes niveles.
 3. Difusión del código de ética empresarial, aborda la relevancia de comunicar, institucionalizar y comprometer los principios éticos declarados en los códigos de ética. Así como la importancia de integrarlo a los proyectos de capacitación como parte de la difusión de este tipo de estrategias. En relación con la difusión y actualización del código de ética.

2.2.3. Prevención y detección de fraudes de personal

El fraude según la declaración SAS 99; atribuye el término a actos intencionales que causan falsificación en los estados financieros, es decir se origina con la distorsión de estados financieros fraudulentos o la malversación de activos que se conoce como “desfalco”. Además, en el fraude se pueden coludir los directivos, empleados e incluso terceros.

Fraude es un término genérico, y contempla todos los múltiples medios que el ingenio humano pueda idear, a los cuales un individuo acude con el fin de obtener una ventaja sobre otro a través de engaño. (Olvera, 2005)

Según Estupiñan (2002) el fraude es una forma de incumplimiento consciente de la norma que supone la obtención de un beneficio, generalmente económico, para el transgresor, en perjuicio de aquellos que cumplen honestamente con sus obligaciones respecto a la economía pública. Esta transgresión de la norma se produce fundamentalmente en dos órdenes: en el campo de los ingresos, a través del fraude fiscal y de las cotizaciones sociales, y en el campo de los gastos, a través de la percepción indebida de subvenciones y del abuso de prestaciones.

Mientras Saldivar (2014) define el fraude corporativo, como la malversación de activos tangibles o intangibles que se utilizan para fines no aprobados, y la segunda aseveración hace referencia al ámbito contable, que consiste en engañar a través de la información financiera que puede mostrar una situación peor o mejor de lo que tiene la empresa.

Fernández (2018) señala que el fraude es un acto intencional llevado a cabo por la gerencia o personal de una empresa, con fines ilícitos para buscar una ventaja personal o para

determinado grupo; el cual tiene un impacto considerable en los estados financieros, por la distorsión de la información financiera que conlleva.

Además, en una empresa las áreas más comunes de riesgo son: los activos, la corrupción y la seguridad, que se especifica en la siguiente figura:

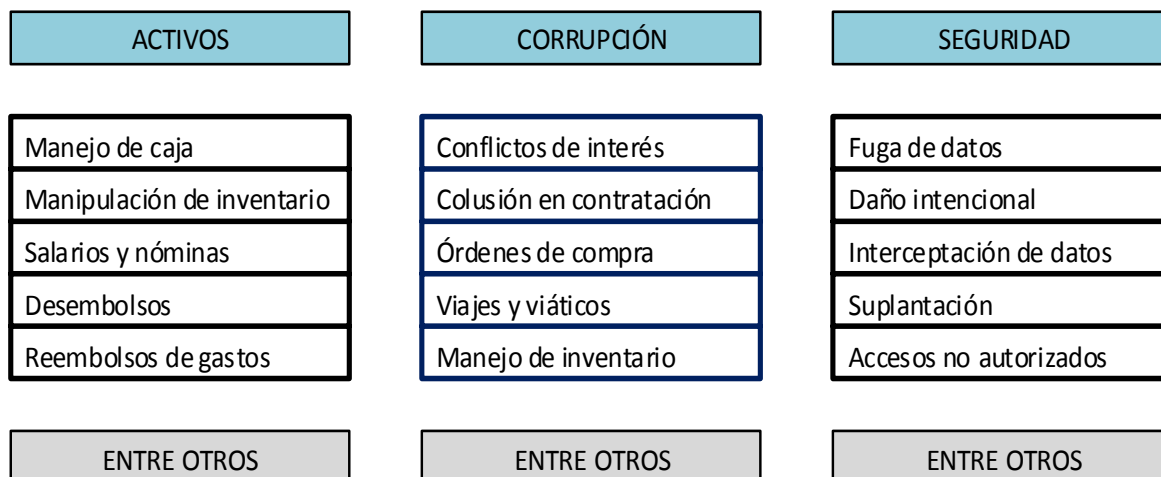


Figura N° 1: Áreas de riesgo de fraude en una empresa

Fuente: Adaptado de (NF S.A.S, 2009)

Tipos de Fraudes

Clasifica el fraude en tres tipos:

La malversación o apropiación indebida de activos, Que es el robo de activos organizacionales o desvió de recursos de la compañía.

Corrupción, cuando el defraudador usa indebidamente su influencia en una transacción comercial para adquirir beneficios para sí mismo o para otra persona.

Declaraciones Fraudulentas o manipulación de los estados financieros.

Sin embargo en el 2010, realiza unas modificaciones y considera fraude ocupacional y sistema de clasificación de abuso.

En cambio, Olvera (2005) considera que los tipos de fraude son: fraude ocupacional; fraude de administración; fraude de inversión; fraude financiero, y éstos a su vez pueden ser directos o indirectos.

Fraude ocupacional, es la utilización del tiempo ocupacional para enriquecimiento personal a través del deliberado derroche o abuso de los recursos u activos de la

organización, la clave es identificar la actividad que lleva a cabo el empleado o trabajador deshonesto es: clandestina, viola los deberes fiduciarios del empleado hacia la organización, el empleado lo comete con el propósito de obtener un beneficio directo o indirecto, le cuesta a la organización ingresos, activos o reservas.

El fraude de inversión. Es posible identificarlo si es que antes de tomar una decisión reflexionamos las siguientes frases: "si suena demasiado bueno para ser cierto, lo más probable es que sea falso" y "cada minuto nace un tonto". En estudios realizados por psicólogos se han determinado las características de un defraudador.

Fraude Financiero, actos criminales de empresas y actos de individuos en sus capacidades corporativas, donde las personas de confianza se convierten en violadores de confianza cuando se convencen a sí mismos de tener un problema financiero que no es compartible. Asimismo, creen que puede ser resuelto en secreto a través de la violación de la confianza financiera, y son capaces de auto-convencerse y ajustar la imagen que tienen de sí mismos como usuarios de los fondos o propiedades que se les han confiado.

Fraude contable, se lleva a cabo cuando el personal de una empresa hurta, transfiere u oculta dinero o activos. Esto puede ser producido por cualquier persona de la compañía que tenga el suficiente acceso a los movimientos contables y financieros, y conlleva un objetivo definido ya sea personal, grupal o corporativo. Este último se da muchas veces para la evasión de los tributos o para disfrazar ingresos de procedencia ilegal pero que al fin y al cabo se deben de reflejar en los estados financieros (Fernández, 2018).

Existen tres métodos de fraude que son los más comunes, aunque no los únicos:

Cuentas por pagar, Corresponde al registro de adeudos inexistentes parcial o totalmente. El fraude se realiza cuando se roba dinero por medio de la erogación de pagos por trabajos "ficticios", esto se puede generar entre colaboradores, proveedores. (Fernández, 2018).

Cuentas por cobrar, las sumas adeudadas por los clientes de la empresa no son reintegradas cuando estos cancelan. Muy especialmente por pagos en efectivo de los clientes y no se depositan en las cuentas bancarias de la compañía. Contablemente los encargados de los registros contables luego eliminan las cuentas por cobrar a los clientes

por medio de una nota de crédito emitida al cliente, que se justifica en diversas formas (Fernández, 2018).

Creación de empresas ficticias Este tipo de fraude es posible que sea efectuado solo por los altos mandos de la compañía, creando otras empresas de tal forma que el dinero u otros activos fluyen a través de una serie de transacciones. En términos de efectivo se realizan pagos a esas otras empresas inventadas, puede que justificados en trabajos no reales o servicios de consultoría que nunca se llevaron a cabo. El fin de este método es drenar importantes sumas de dinero durante un periodo prolongado de tiempo (Fernández, 2018).

El triángulo del fraude

Según el modelo propuesto por Cressey (1961), citado por (e al que denominó el triángulo del fraude, porque el especifica que existen tres factores para que se cometan el fraude:

- Poder. (incentivos, presión), hace referencia a si la administración genera un estímulo o trabajan bajo presión, que les genera tener una razón para cometer fraudes.
- Oportunidad. Cuando se facilita ante una oportunidad de un fraude, principalmente por falta de control, o son ineficaces Existen circunstancias que facilitan la oportunidad de perpetrar un fraude o capacidad de la administración por derogar dichos controles.
- Racionalización – actitud. Personas que son capaces de racionalizar un acto fraudulento en total congruencia con su código de ética personal o que poseen una actitud, carácter o conjunto de valores que les permiten, consciente e intencionalmente, cometer un acto deshonesto.

Porque según Cressey (1973), planteó la hipótesis de que son las personas de confianza las primeras que se convierten den violadores de confianza, porque aprovechan su posición de confianza, muchas veces para resolver sus problemas financieros, y que lo mantienen en secreto. (Association of certified Fraud Examaminers [ACFE], s.f)

Medidas para prevenir el fraude empresarial

Según Saldivar (2014), El riesgo de fraude en una empresa no se puede eliminar, pero si prevenir dos medidas de prevención; la primera, consiste en establecer una cultura establecida, que se traduce en normas y valores que se contemplan en el código de ética. La segunda corresponde a establecer controles de riesgo eficientes, mediante metodologías de administración del riesgo. Ya que los bancos son las empresas que se encuentran más expuestas al fraude por ser empresas que manejan dinero, y que el manejo de los riesgos es diferente a una empresa comercial o industrial, y más si sus transacciones se realizan por medio de internet. Donde el uso de las tecnologías es un mecanismo de control más sólido.

También Sersen (s. f.), recomienda las siguientes acciones para prevenir el fraude:

1. Revisar periódicamente los antecedentes del personal.
2. Mantener institucionalmente un código de ética para prevenir fraudes.
3. Mejora constante del ambiente laboral positivo que evite el delito como forma de compensación de injusticias laborales y
4. Predicar con el ejemplo en los más altos estamentos de la organización.
5. Disminuir el nivel de rotación del personal, ya que de lo contrario no se genera pertenencia.
6. Sistema de control eficiente.

Para (Rozas, 2009) hace referencia a que:

El fraude es la mayor preocupación en el ambiente de los negocios en la actualidad, por lo que combatir el flagelo del fraude y la corrupción se ha convertido en uno de los objetivos corporativos tanto a nivel privado como gubernamental, debido a estas crecientes necesidades surge la denominada: Auditoría Forense. (p. 67)

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación según el nivel es descriptiva, porque se encarga de conocer las características de las variables de estudio.

Con respecto a su propósito es propositiva, puesto que el objetivo consistió en elaborar procedimientos de auditoría para una institución financiera.

3.2. Diseño de Investigación

Para la presente Investigación se optó como la mejor opción una investigación Aplicada – No Experimental ya que no solo se describe los diferentes procedimientos de auditoría para tener un mayor control en la entidad , sino que se explica los diferentes fraudes que se realizan en una entidad bancaria para poder detectarlos a tiempo y de esta manera capacitar a su personal de manera adecuada y este asuma todos los riesgos que trae este delito, obteniendo de esta investigación una organización más eficaz y eficiente que ayude a la prosperidad de esta.

M: X → Y → Z

Donde:

M: Trabajadores

X: procedimientos de auditoria

Y: Código de ética

Z: Fraude

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio está conformada por un total de por 30 empleados de la Entidad Bancaria BKX S.A.C de Lambayeque.

Muestra

La muestra fueron los trabajadores de la Entidad Bancaria BKX S.A.C de Lambayeque, que son un total de 30 empleados.

Muestreo

El tipo de muestreo que se utilizó fue el no probabilístico por conveniencia, ya que se consideró a todo el personal.

3.4. Criterios de selección

Entre los criterios de inclusión se consideró:

Trabajadores con más de 6 meses en la empresa

3.5. Operacionalización de variables

Tabla N° 2: Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicador	ítem	Escala	Instrumento
Variable independiente Procedimiento de auditoría	Entorno de control	Políticas	1	Nominal	Cuestionario entrevista
		Responsabilidades			
	Evaluación de riesgos	Resultados	2	Nominal	
		Objetivos de información			
	actividades de control	Objetivos operativos			
		Desempeño	3	Nominal	
información y comunicación	Procedimientos				
	Flujo de la información	4	Nominal		
Variable dependiente Código de ética	Supervisión.	Comparaciones del flujo de caja	5-6	Nominal	
		Conocimiento del código de ética	7		
	Sensibilización y consulta	Comunicación de los castigos	8	Nominal	
		Consideración personal	5	Nominal	
	Construcción	Aspectos del código	6		
		Relevancia de comunicar	1-3 2-4		
Difusión	Comprometer los principios ético				
	Actuación de cumplimiento	8	Nominal		

Variable dependiente Detección y prevención de fraudes	Poder	Cargo con mayor defraudación	4	Nominal	Cuestionario dirigido al personal para evaluar la detección y prevención de fraudes
		Área con mayor defraudación	8	Nominal	
	Oportunidad	Tipo de fraude cometido	2	Nominal	
		Control del fraude	7-9-10	Nominal	
		Prevalencia de fraudes			
			1	Dicotómica	
Actitud	Acción de la gerencia contra los defraudadores	5	Nominal		
	Perfil del defraudador	3	Nominal		
	Periodo de las medidas de prevención del riesgo			6	Nominal

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y la encuesta.

Entrevista

Técnica que permite obtener información de manera directa mediante la comunicación personal con el entrevistador, el cual se realizó para identificar el procedimiento en la prevención y detección de fraudes en la Institución financiera.

Encuesta

Técnica que se encarga de otorgar la rigurosidad y confiabilidad, de modo que los datos obtenidos sean representativos de la población estudiada.

La técnica sirvió para recopilar información de las fuentes principales, donde se evaluó la detección del fraude en la institución.

3.6.2. Instrumentos

Cuestionario de entrevista, que se aplicó a 3 administrativos con cargo de gerencia y subgerencia de la entidad financiera a quienes se les aplicó 6 preguntas relacionadas al código de ética.

Cuestionario de encuesta

Se elaboró 2 cuestionarios, de las cuales 10 preguntas evalúan a la prevención y detección de fraudes, 10 que evalúan el código de ética.

La confiabilidad de los instrumentos se realizó con el alfa de Cronbach para el cuestionario de fraudes que tuvo un valor de ,825 y del código de ética de 0,779, que indica que ambos instrumentos tienen un criterio de buena confiabilidad.

La confiabilidad se realizó mediante una prueba piloto de 8 trabajadores.

Para calcular el coeficiente de confiabilidad del alfa de Cronbach se utilizó la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(1 - \frac{\sum vi}{Vk} \right)$$

Donde:

N=Número de ítems

Vi= Varianza de Ítem i

Vk=Varianza de los puntajes brutos de los sujetos.

Entonces a continuación se muestra la varianza de los Ítems

Calculo de la confiabilidad de la base de cuestionario piloto

3.7. Procedimientos

Para la encuesta

Se explicó a los trabajadores los ítems de la encuesta

Una vez explicados, se tomó la encuesta

Se verificó que todas las preguntas tengan marcada la respuesta.

Para la entrevista

Se solicitó una cita a los gerentes a entrevistar

Se toma las preguntas del cuestionario de entrevista

Además, se registró la entrevista en una grabadora

Se procedió a transcribir las respuestas al formato de entrevista.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se empleó la estadística descriptiva, ya que los resultados se mostraron en tablas y gráficos, tanto en cantidades relativas y absolutas, las mismas que fueron procesadas en el programa Excel versión 2013 y el programa estadístico SPSS versión 22. No se utilizó prueba estadística de hipótesis, porque el estudio es descriptivo.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla N° 3: Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variables / Dimensiones		Indicadores
			VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿De qué manera los procedimientos de auditoría y análisis del código de ética contribuyen en la prevención y detección de fraudes internos realizados por el personal de una institución financiera?	Determinar los procedimientos de auditoría, así como el código de ética enfocados a la prevención y detección de fraudes en las empresas financieras	No tiene porque es un estudio descriptivo	Procedimiento de auditoría	Entorno de control	Políticas
	Objetivo específicos. Analizar el código de ética para que sea aplicado por el personal de la Institución Financiera			Responsabilidades	
				Resultados	
				Evaluación de riesgos.	Objetivos de información
				Objetivos operativos	
				Desempeño	
			Procedimientos		
	Determinar las formas de fraude interno cometidos por el personal de una institución financiera,		Código de ética	información y comunicación	Flujo de la información
	Determinar las formas de fraude interno cometidos por el personal de una institución financiera,			Supervisión	Comparaciones del flujo de caja
	Evaluar los controles internos establecidos en la prevención y detección de fraudes			Sensibilización y consulta	Conocimiento del código de ética
				Comunicación de los castigos	
				Consideración del personal	
	Aspectos del código				
	Difusión	Relevancia de comunicar	Comprometer los principios ético		

realizados por el personal de una institución financiera.	Detección y prevención de fraudes	Poder	Actuación de cumplimiento
		Oportunidad	Cargo con mayor defraudación
			Área con mayor defraudación
			Tipo de fraude cometido
		Actitud	Control del fraude
			Prevalencia de fraudes
Acción de la gerencia contra los defraudadores			
			Perfil del defraudador
			Periodo de las medidas de prevención del riesgo

Diseño de Investigación	Población Muestra	Instrumentos	Técnicas Estadísticas	Tipo de investigación
La investigación es de diseño no experimental porque no se va a manipular ninguna variable, de corte transversal porque la investigación se realizará en un solo momento.	Lo conformaron 30 trabajadores de la entidad bancaria	Técnica es la encuesta y como instrumento es el cuestionario. Así como la entrevista y el cuestionario de entrevista	SPSS EXCELL	Descriptiva.

3.10. Consideraciones éticas

Dentro de los aspectos éticos que se han considerado fueron:

El resguardo de la información, puesto que el investigador se comprometió a utilizar la información sólo para fines de esta investigación.

Justicia; tratar a todas las personas por igual sin discriminar y tratar con respeto.

IV. Resultados y Discusión

4.1. Resultados

4.1.1 Análisis del código de ética para que sea aplicado por el personal de la Institución Financiera y por el cliente

Tabla N° 4

Acción de la empresa para promover la ética en la cultura de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Entrega código de ética cada año	25	83,3	83,3
No opina	5	16,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

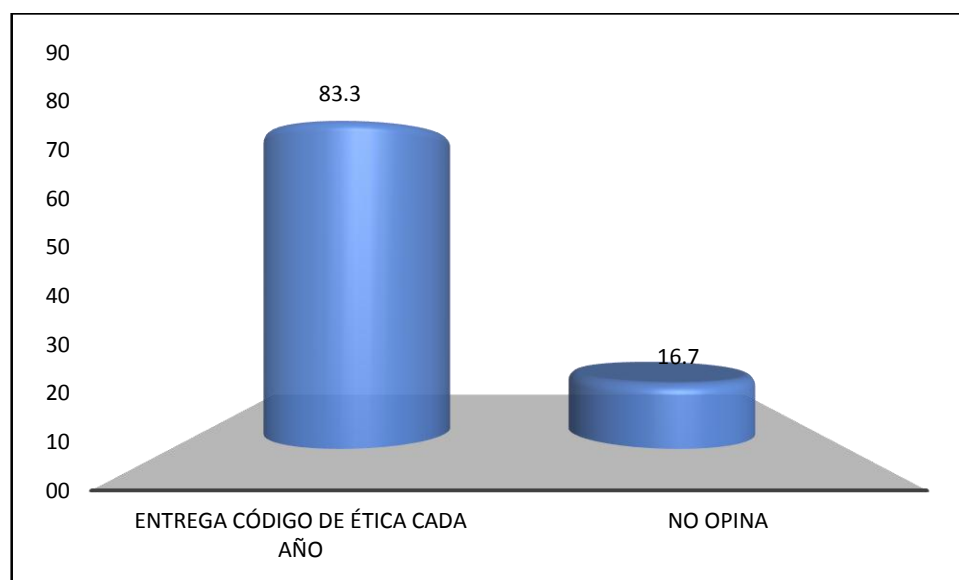


Figura N° 2: Acción de la empresa para promover la ética en la cultura de la empresa

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 83,3% de encuestados indican que la acción que lleva a cabo la empresa para promover la ética cultura en la empresa, que entrega el código de ética cada años, un 16,7% no opina

Se aprecia, el interés de los directivos porque el personal conozca el código de ética que debe direccionar la actitud en la empresa.

Tabla N° 5

Acción que debe hacer la empresa para fomentar la ética en la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Capacitar	15	50,0	50,0
Comunicar los castigos por actuar sin ética	6	20,0	70,0
Realizar auditorías periódicas	5	16,7	86,7
Seguimiento del código de ética	4	13,3	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

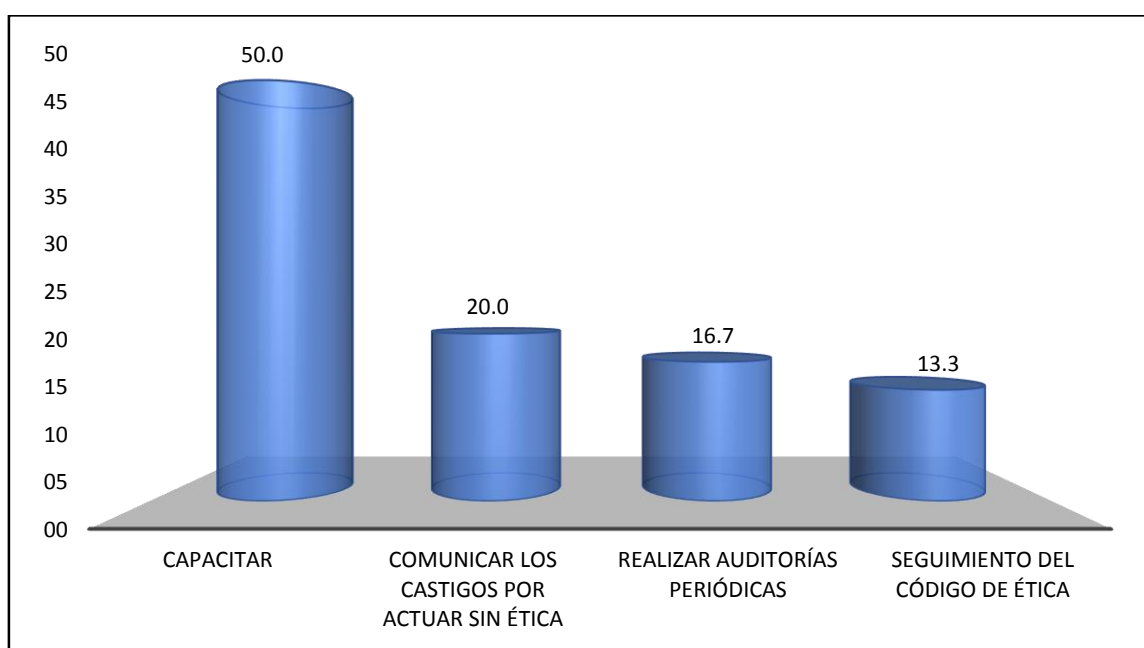


Figura N° 3: Acción que debe hacer la empresa para fomentar la ética en la organización

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 50% de los trabajadores indican que la empresa debe capacitar para fomentar la ética en la organización, el 20% debe comunicar los castigos, el 16,7% realizar auditorías periódicas y el 13,3% seguimiento del código de ética.

Se aprecia un mayor interés de los trabajadores por recibir capacitación de la ética en la organización, mientras un menor porcentaje considera que se debe hacer seguimiento.

Tabla N° 6

Interés de entidad financiera por inculcar los valores corporativos, mediante capacitaciones de códigos de ética.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	18	60,0	60,0
Si	12	40,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

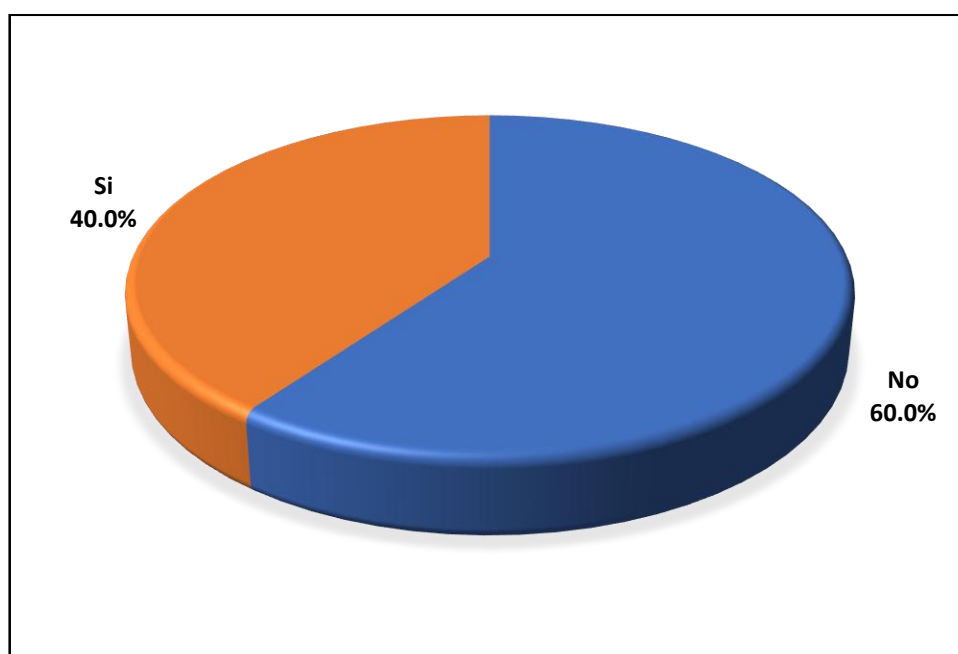


Figura N° 4: Interés de entidad financiera por inculcar los valores corporativos, mediante capacitaciones de códigos de ética.

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 60% de los encuestados indican que la entidad financiera no realiza capacitaciones sobre el código de ética, mientras el 40% indica que si se realizan.

Con el cual se evidencia, la falta de promoción de la ética en a empresa, que origina que nada sirve exista un código de ética si esto no se transmite.

Tabla N° 7

Cuando ingreso a trabajar a la entidad financiera, le entregaron el código de ética.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	6	20,0	20,0
Si	24	80,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

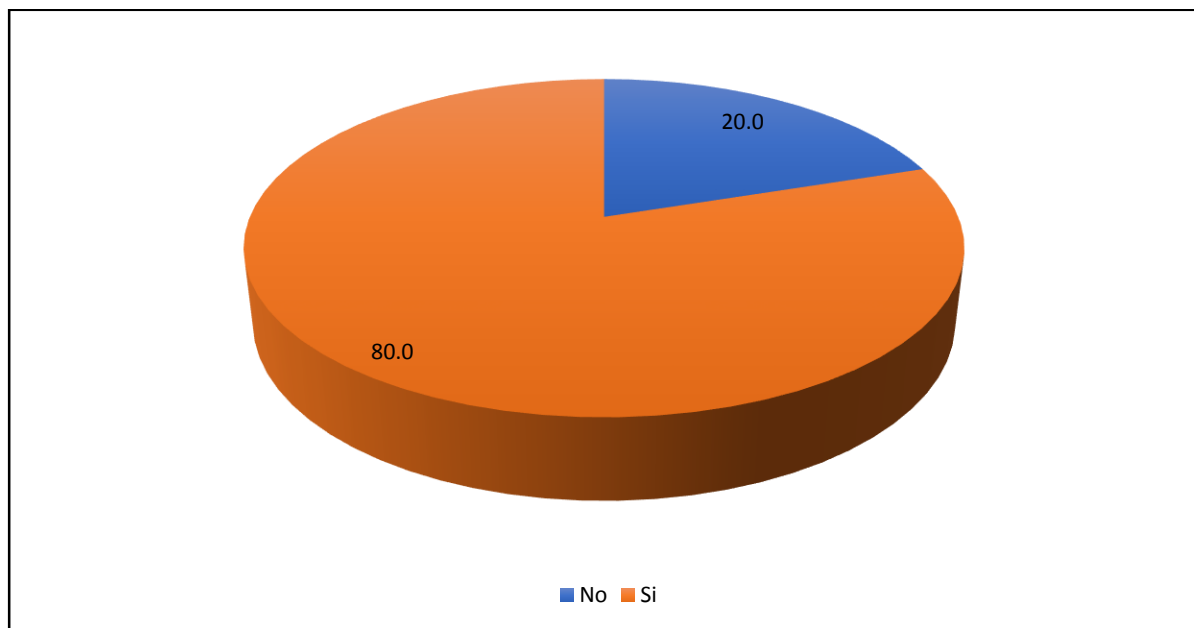


Figura N° 5: Cuando ingreso a trabajar a la entidad financiera, le entregaron el código de ética.

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 80% de los encuestados indican que recibieron el código de ética cuando ingresaron a la entidad, sólo el 20% indica que no recibió el código de ética

Con el cual se evidencia, que la empresa si se ha preocupado en hacer llegar el código a cada uno de los miembros de la empresa.

Tabla N° 8

Temas que deberían incorporarse en un código de ética

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Acciones en caso de actuar sin ética	10	33,3	33,3
Los valores corporativos con su definición	12	40,0	73,3
No Opina	8	26,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

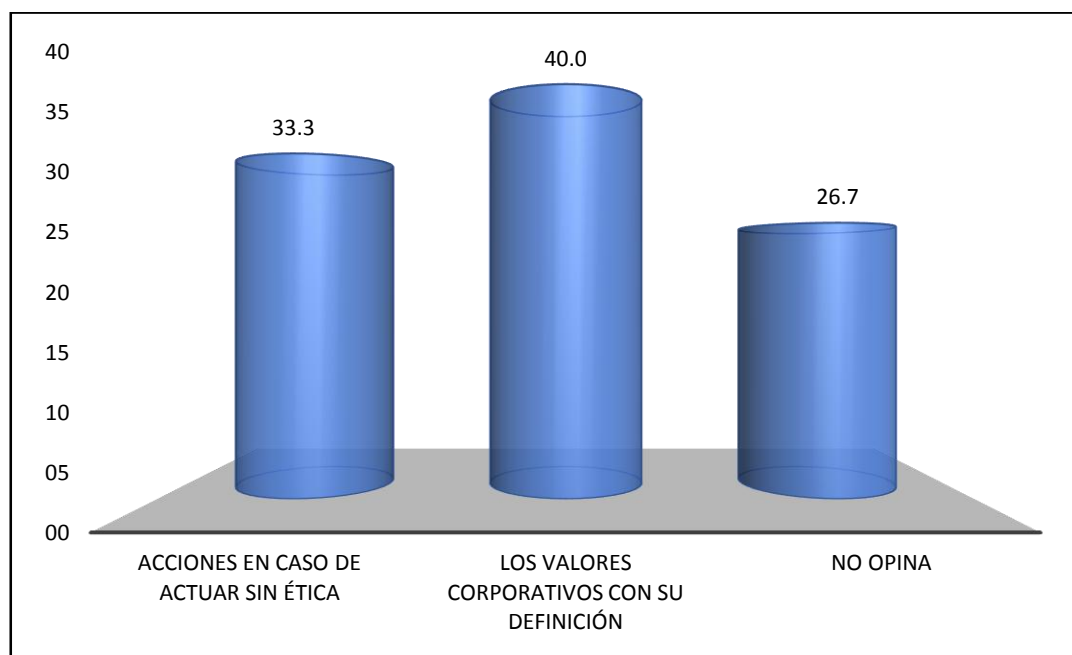


Figura N° 6: Temas que deberían incorporarse en un código de ética

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 40% de los encuestados indica que los valores corporativos y sus definiciones se deberían incluir en el código de ética, el 33,3% las acciones o castigos por actuar contra la ética.

Se aprecia el interés del personal, por saber sobre los valores que se practica o se ha plasmado que deben practicarse.

Tabla N° 9

Aspectos que se debe mejorar en la elaboración y diseño del código de ética

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Acorde a las necesidades y perfil de la empresa	4	13,3	13,3
Considerar opiniones e ideas del personal	18	60,0	73,3
No Opina	6	20,0	93,3
Redacción clara y concisa	2	6,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

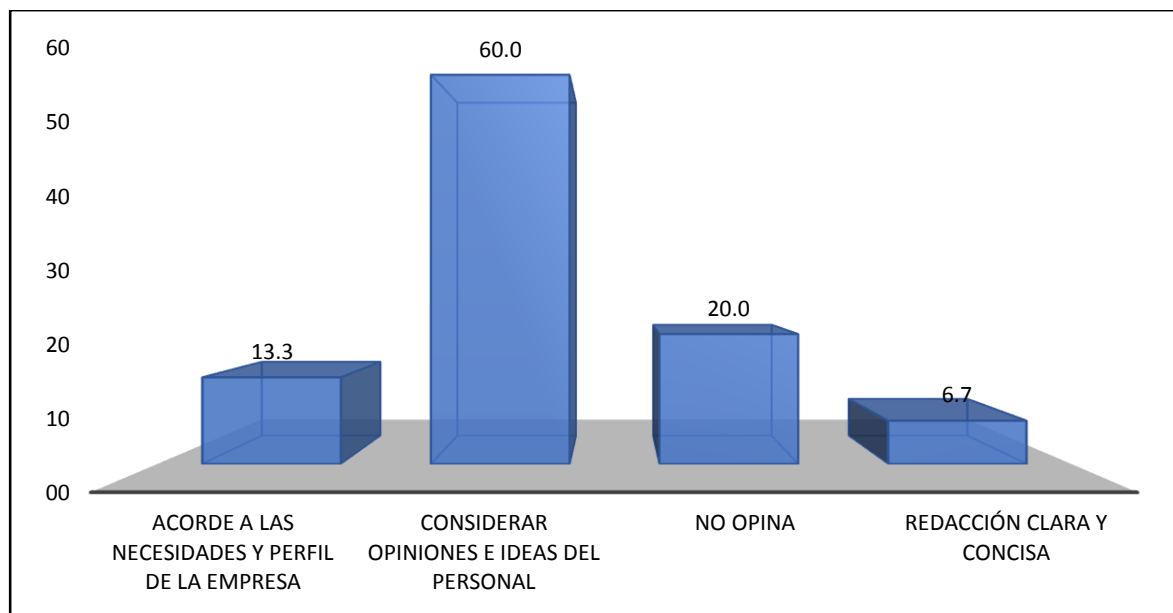


Figura N° 7: Aspectos que se debe mejorar en la elaboración y diseño del código de ética

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 60% de los encuestados, indica que se debe considerar las opiniones e ideas del personal, el 13,3% el código debe estar acorde a las necesidades de la empresa y el 6,7% se enfoca en la redacción.

Por lo tanto, la empresa necesita considerar al personal al momento de la elaboración del código de ética, de manera que se logre su mayor compromiso.

Tabla N° 10

Conocimiento de las normas y reglamentos del código de ética de la institución financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	18	60,0	60,0
Si	12	40,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

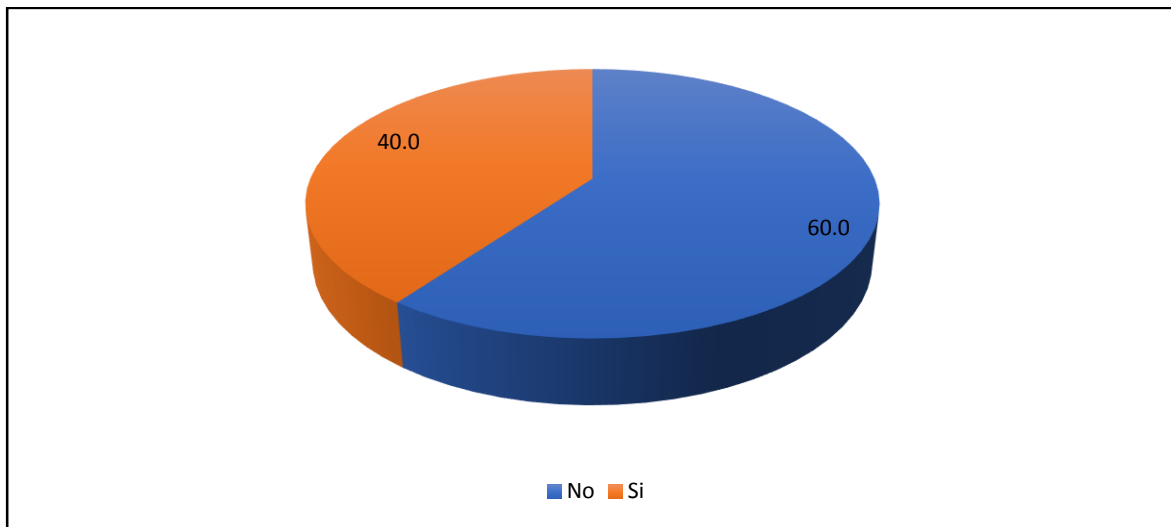


Figura N° 8: Conocimiento de las normas y reglamentos del código de ética de la institución financiera

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 60% de los encuestados no conoce las normas y reglamentos del código de ética, sólo el 40% indica tener conocimiento del mismo.

Se evidencia, que si bien es cierto el personal tiene acceso al código de ética no lo conoce, porque sólo reciben el código, y no hay exigencia por el cumplimiento del mismo.

Tabla N° 11

Consideraciones se deben atender para su debida implementación y seguimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	6	20,0	20,0
Promoción y difusión	16	53,3	73,3
Seguimiento y cumplimiento del código	8	26,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

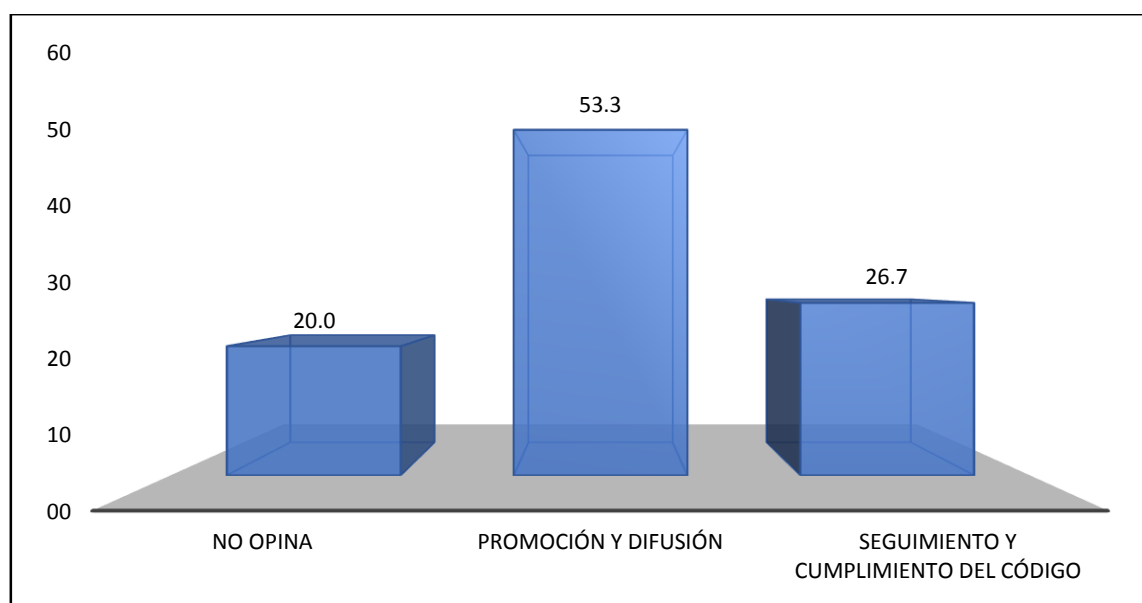


Figura N° 9: Consideraciones se deben atender para su debida implementación y seguimiento

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 53,3% de los encuestados menciona que para que el código de ética tenga una debida implementación y seguimiento, se debe realizar la promoción y difusión, el 26,7% indica que se debe hacer seguimiento.

Una vez más se refleja la necesidad que el personal tiene, porque la empresa se preocupe por promocionar, no sólo con la entre del código de ética.

Tabla N° 12

Acción de la empresa cuando el personal no es ético en la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Compromete los recursos de la empresa	2	6,7	6,7
Desconfianza interna	8	26,7	33,3
No Opina	6	20,0	53,3
Pérdida del trabajo.	14	46,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

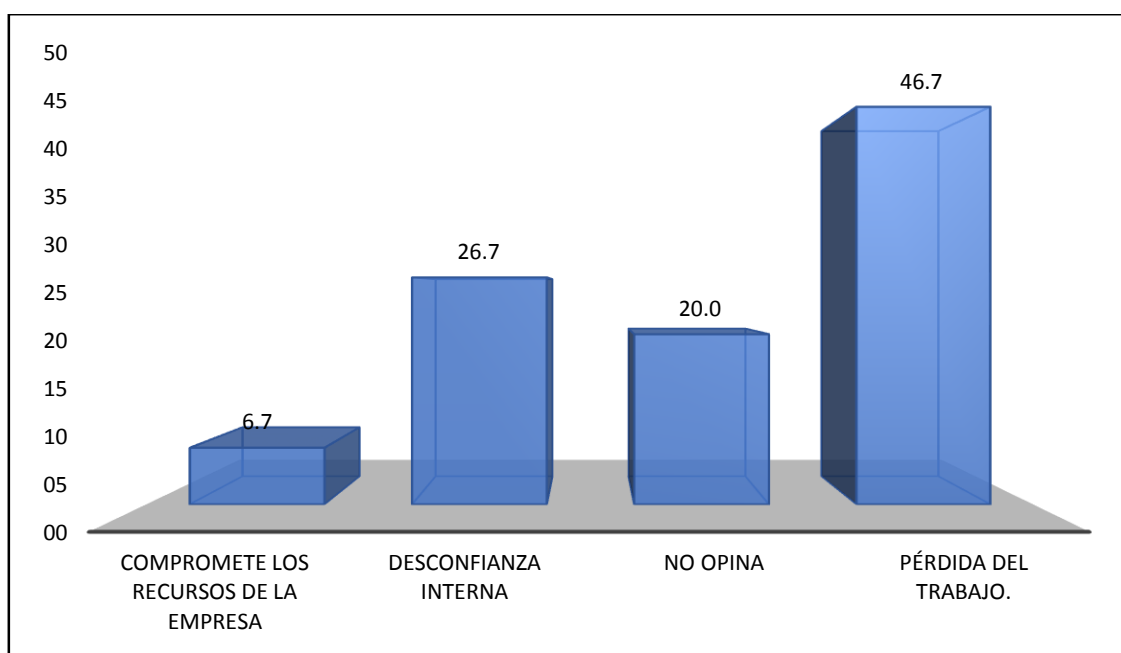


Figura N° 10: Acción de la empresa cuando el personal no es ético en la organización

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

EL 46,7% indica que la acción que se ejecuta ante actos no éticos con la empresa es el despido, el 26,7% se pierde la confianza, el 6,7% la empresa se ve afectada sus recursos económicos.

4.2.2. Formas de fraude interno cometidos por el personal de una institución financiera

Tabla N° 13

Prevalencia de fraudes en la entidad financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	10	33,3	33,3
No sabe	5	16,7	50,0
Si	15	50,0	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

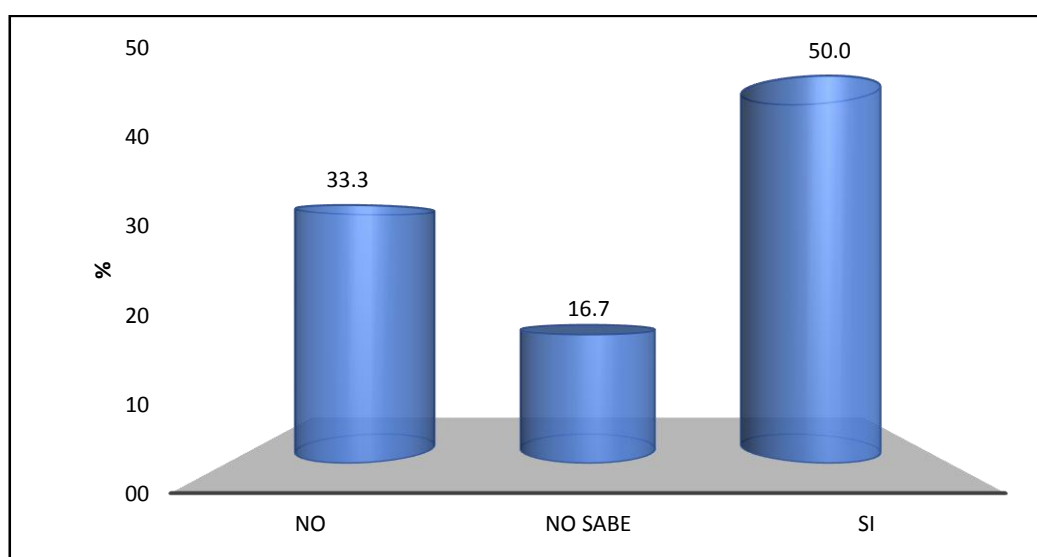


Figura N° 11: *Prevalencia de fraudes en la entidad financiera*

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 50% de los encuestados mencionaron que en su organización han sufrido un delito económico en los últimos años, mientras el 33,3% opinaron que no y solo un 16,7 % no sabe.

Cuando una organización fortalezca los sistemas de prevención y detección de fraude, aumentará la probabilidad de prevenir y, en su caso, identificar y detectar la existencia de los mismos. Existe una creciente preocupación por el fraude económico, así como una mayor implantación de medidas de prevención y detección.

Tabla N° 14

Tipo de fraudes cometidos en la entidad financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Documentación Falsa	4	13,3	13,3
Falsificación de Cheques	3	10,0	23,3
Manipulación Contable	3	10,0	33,3
Otros	5	16,7	50,0
Retiros de cuentas indebidas	10	33,3	83,3
Skimming	5	16,7	100,0
Lavado de dinero	0	0,0	
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

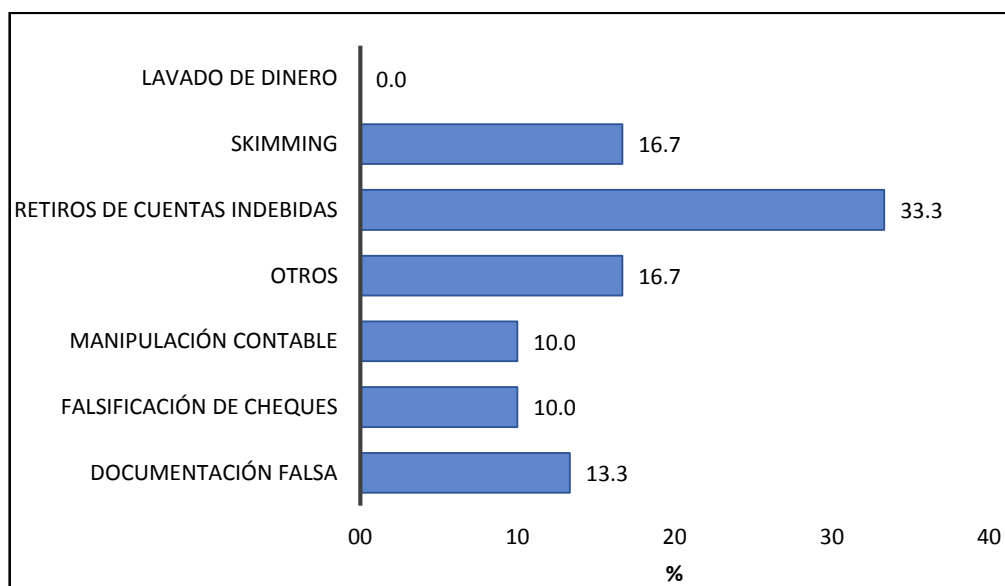


Figura N° 12: Tipo de fraudes cometidos en la entidad financiera

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 33,3% de los encuestados mencionaron haber tenido un delito económico por retiros de cuentas indebidas, mientras el 16,7% por skimming y otros delitos, el 13,3% mediante documentación falsa y solo un 10% a través de manipulación contable y documentación falsa.

La normalización legislativa, el endurecimiento de los criterios contables a aplicar y, sobre todo, la creciente presión por resultados han llevado a un importante resultado en los casos de retiros indebidos de cuentas, documentación falsa y skimming. En este sentido, la aplicación de

medidas preventivas es la mejor manera de evitar (o al menos prevenir) este tipo de delitos, sistemas de control interno, programas de auditoría interna, segregación de funciones, etc., son medidas que ayudan a mitigar y controlar el riesgo de comisión de delitos.

Tabla N° 15

Perfil del defraudador que cometió el delito económico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Externo	7	23,3	23,3
Interno	18	60,0	83,3
No sabe	5	16,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

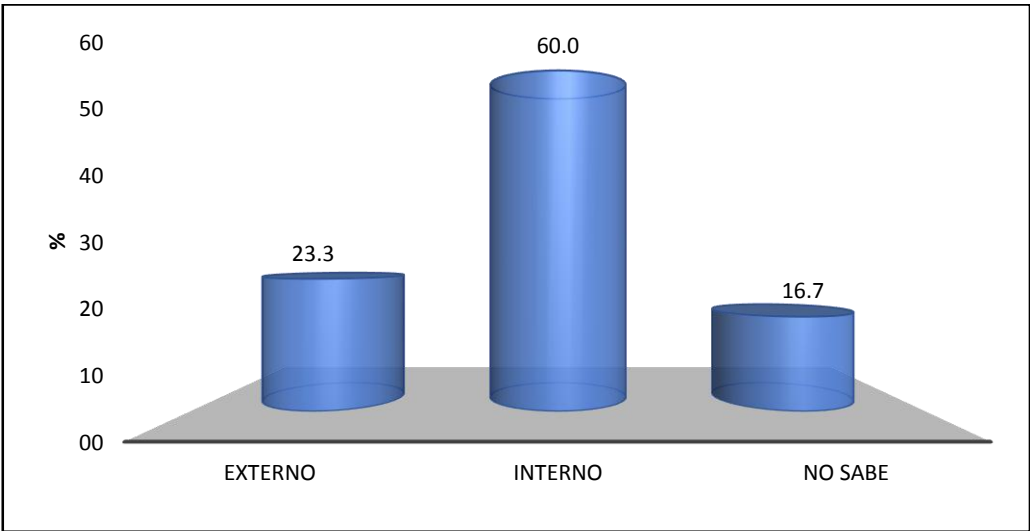


Figura N° 13: *Perfil del defraudador que cometió el delito económico*

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 60% de los encuestados mencionaron que el mayor delito económico el autor fue interno, mientras el 23,3% manifestaron externo y solo un 16,7% no saben.

Las cifras muestran una clara superioridad de los defraudadores internos, lo que contrasta de forma significativa con la necesidad de incrementar las medidas de control y prevención establecidas para los mismos, ya que tradicionalmente las organizaciones se han centrado en las tareas de detección e identificación, fundamentalmente, del fraude externo y en

consecuencia, en los autores del mismo, dejando en muchos casos el fraude interno “olvidado” o relegado a una fase posterior de los programas de prevención. La mayoría de delitos internos es cometida por los empleados más jóvenes o recién incorporados. Estos datos pueden directamente relacionarse con el hecho de que haya aumentado el coste medio de los delitos, ya que cuanto más alto es el puesto del defraudador, más a su alcance está cometer un mayor fraude.

Tabla N° 16

Cargo del defraudador que cometió el delito en la entidad financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Analista de crédito	2	6,7	6,7
Cliente	5	16,7	23,3
Gerente	2	6,7	30,0
Jefe de atención al cliente	1	3,3	33,3
No sabe	5	16,7	50,0
Persona	2	6,7	56,7
Sub Gerente	2	6,7	63,3
Ventanilla	11	36,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

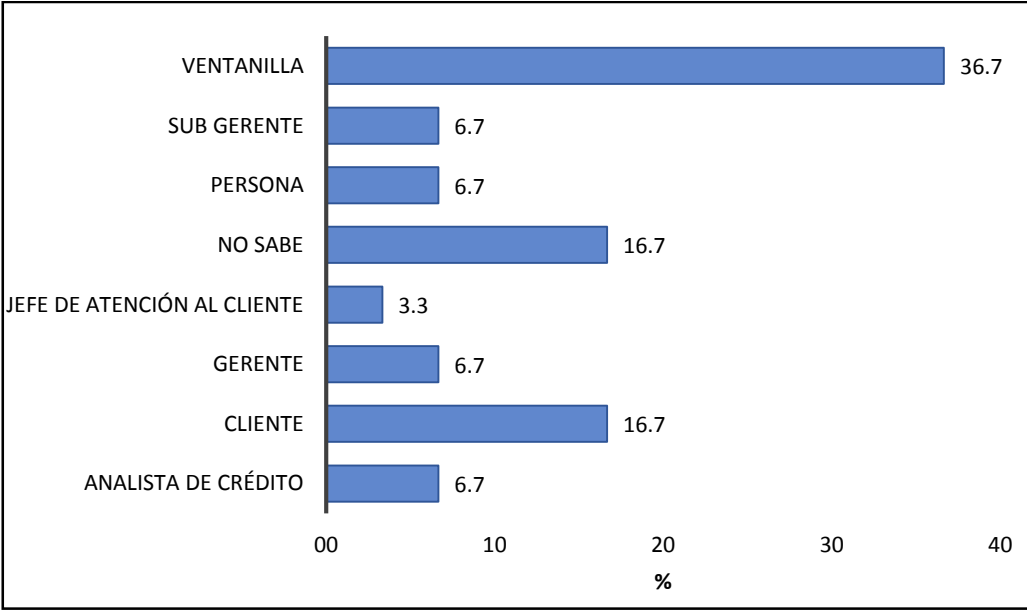


Figura N° 14: Cargo del defraudador que cometió el delito en la entidad financiera

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 36,7% de los encuestados mencionaron que sus empleados de ventanilla fueron los principales autores del delito económico, mientras el 16,7% fueron los clientes, el 6,7% manifestaron los analistas de crédito, gerente, sub gerente y solo un 3,3% el jefe de atención al cliente.

Apreciamos que los principales autores del delito son defraudadores internos y que ocupan el cargo de Atención al cliente (Ventanilla), mientras que por otro lado los principales defraudadores externos son los clientes de la entidad financiera.

Tabla N° 17

Cargo con mayor defraudación en la entidad financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Acciones legales	12	40,0	40,0
Despidos	8	26,7	66,7
Notificación a autoridades	10	33,3	100,0
Traslado	0	0,0	
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

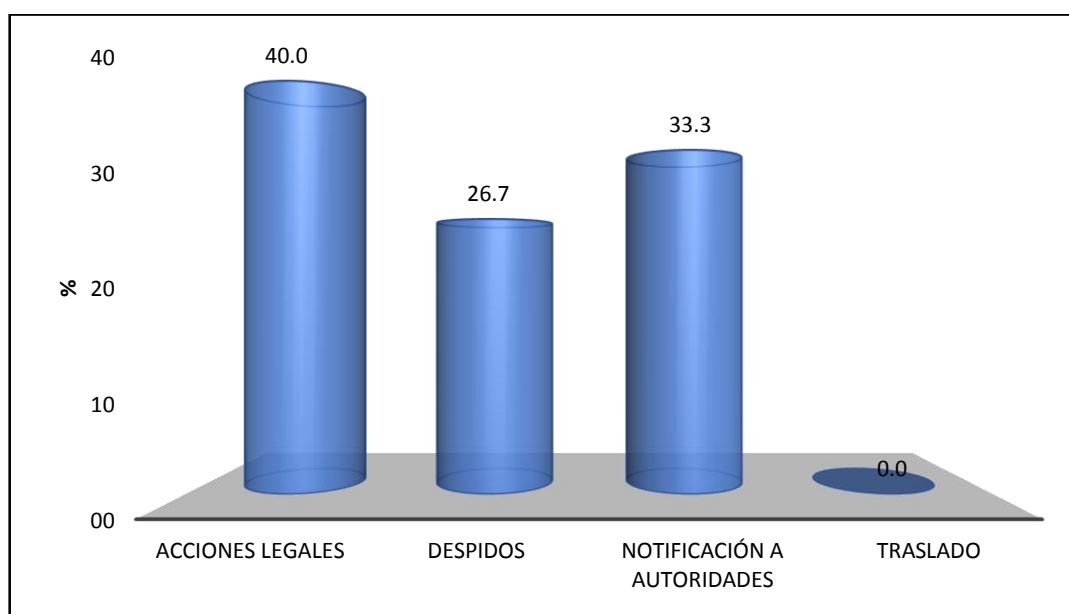


Figura N° 15: Cargo con mayor defraudación en la entidad financiera

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 40% de los encuestados mencionaron que tomaron acciones legales contra los defraudadores internos y externos, mientras el 33% optaron por notificar a autoridades y solo un 27% los despidieron.

En el ámbito de fraude interno, podemos ver que las acciones que ha tomado la organización no solo es el despido del trabajador sino también la notificación a las autoridades junto con las acciones legales respectivas del caso. A medida que aumenta la preocupación por la existencia del fraude, las organizaciones comienzan a ser más conscientes de sus efectos, sobre todo en la motivación de los empleados, las medidas ejemplarizantes son cada vez más agresivas. No basta sólo con el despido, hay que demostrar que en una organización la cultura corporativa es contraria a la comisión de delitos, marcando unas pautas de conducta claras y unos valores concretos, estableciendo qué conductas no son tolerables y cuáles no son permitidas, para fomentar la colaboración de todos los empleados en la prevención y detección del fraude.

Tabla N° 18

Periodo de las medidas de prevención del fraude

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Anual	9	30,0	30,0
Mensual	0	0,0	30,0
Semestral	0	0,0	30,0
No sabe	5	16,7	46,7
Trimestral	16	53,3	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

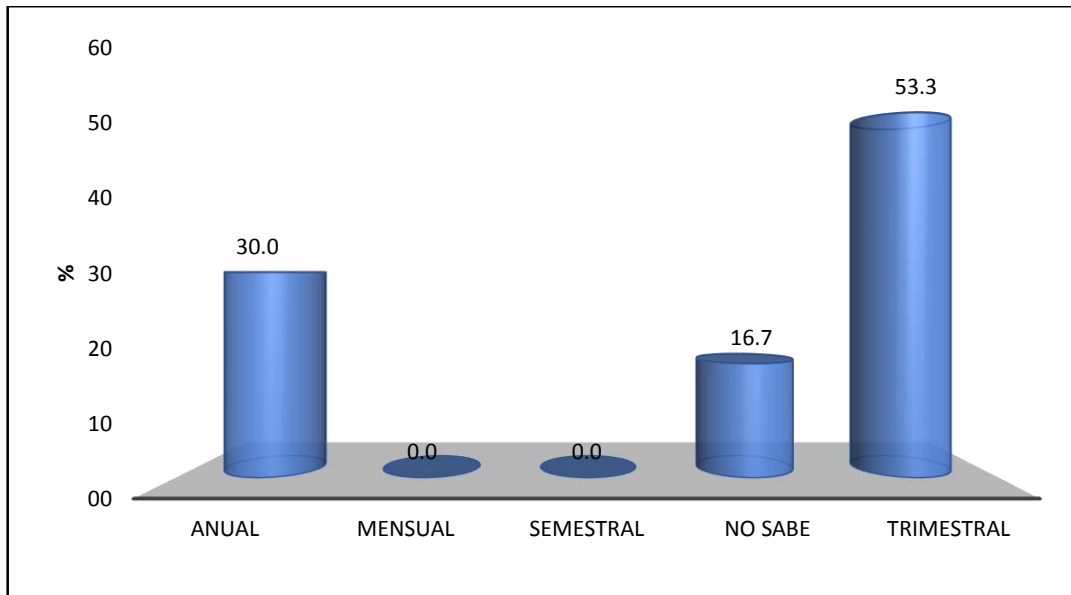


Figura N° 16: Periodo de las medidas de prevención del fraude

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 53,3% de los encuestados mencionaron que trimestralmente realizaron una evaluación de riesgo de fraude, mientras el 30% manifestaron anual y solo un 16,7% no sabe.

En este sentido, la Encuesta muestra que las evaluaciones de riesgo de fraude se hacen trimestralmente con el fin de prevenir cualquier tipo de fraude interno y tomar las medidas necesarias para el caso pero sin embargo podemos ver que no solo se necesita una evaluación continua sino que se deben tomar decisiones para poder prevenir y detectar los fraudes y de esta manera disminuir el riesgo y formar un ambiente laboral con principios y valores éticos que trabajen no solo por un incentivo sino que formen una organización inculcada al bienestar de ellos y de la entidad.

Tabla N° 19

Medida tomada para la detección del fraude

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Auditoria interna	9	30,0	30,0
Denuncia Externa	5	16,7	46,7
Denuncia interna	6	20,0	66,7
No sabe	5	16,7	83,3
Por accidente	3	10,0	93,3
Rotación del Personal	2	6,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

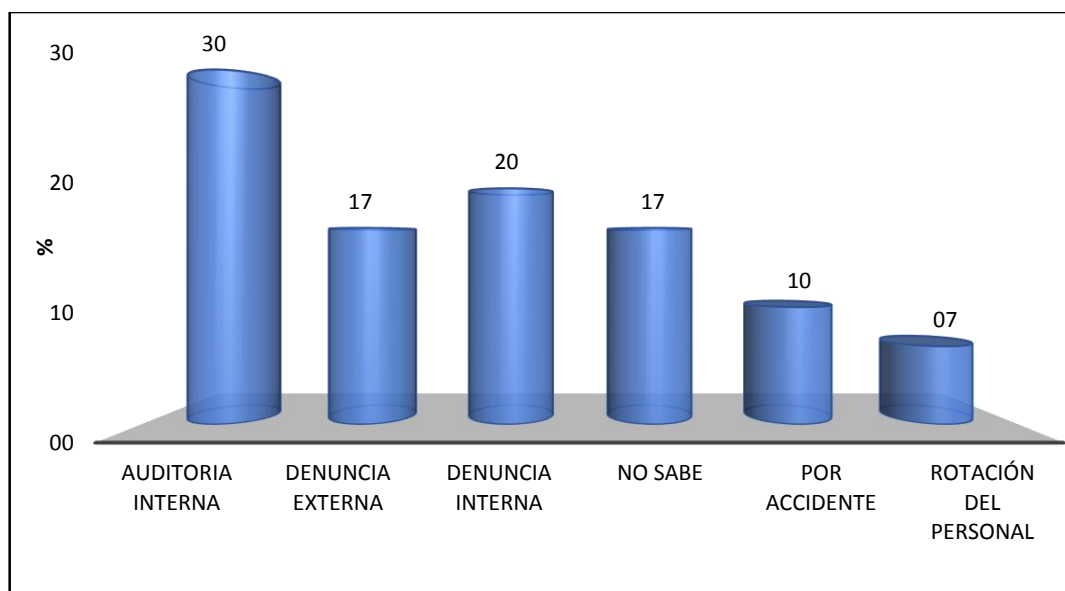


Figura N° 17: Medida tomada para la detección del fraude

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 30% de los encuestados mencionaron que el delito detectado fue a través de auditoria interna, mientras el 20% por denuncia interna, el 17% denuncia externa, el 10% por accidente y solo un 7% por rotación del personal.

En este sentido, la Encuesta muestra que los medios de detección puestos a disposición por parte de la entidad a sus empleados, como los canales de auditoría interna, continúa siendo identificado como el método de detección más eficaz, seguidos por las revisiones de las

denuncias internas. La gestión del riesgo de fraude ha representado en esta Encuesta en torno al 8% del total, que unido a la periodicidad de los controles pone de manifiesto la iniciativa de las entidades para llevar a cabo una revisión interna de los controles implantados por las mismas, con objeto de adaptarlos a la nueva normativa derivada de la Reforma del Código Penal y a la voluntad de hacer frente a los delitos económicos de una manera más eficaz.

Tabla N° 20

Área con mayor defraudación en la entidad financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Atención al cliente	18	60,0	60,0
Gerencia	2	6,7	66,7
No opina	5	16,7	83,3
Plataforma	5	16,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

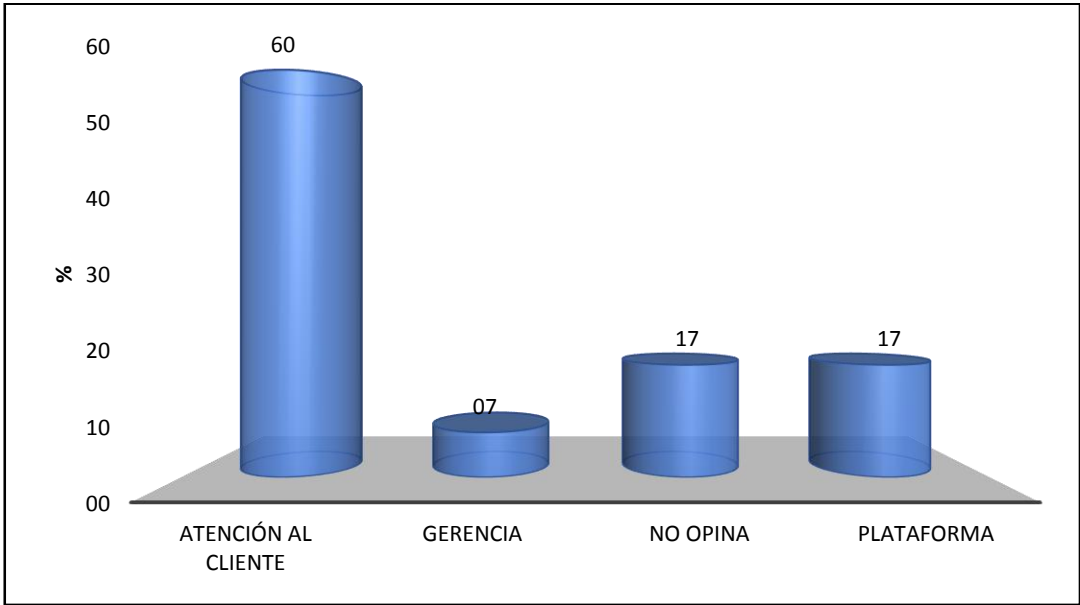


Figura N° 18: Área con mayor defraudación en la entidad financiera

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 60% de los encuestados mencionaron que los departamentos con mayor riesgo de fraude dentro de su organización es en atención al cliente, mientras el 17% en plataforma y solo un 7% en gerencia.

Hasta hace muy poco la percepción del riesgo interno de los fraudes se enmarcaba dentro del departamento de plataforma. Sin embargo, la creciente interacción de las distintas áreas de la organización con la tecnología ha desplazado el foco del riesgo desde un solo departamento a distintos departamentos dentro de la entidad. El área de atención al cliente abarca el mayor riesgo estimado, otros departamentos, gerencia u operaciones, han absorbido gran parte del riesgo de fraude. Esta tendencia a la diversificación dentro de los departamentos hace a la organización más vulnerable, no siendo suficiente establecer fuertes controles a nivel de departamento, sino que la protección debe expandirse a la organización en su conjunto, siendo necesario el diseño e implementación de una política integral donde se incluyan entre otras:

- Medidas de control preventivas y detectadas.
- Protocolos de actuación y de respuesta ante una situación de los fraudes internos financieros.
- Adaptación del código ético corporativo.

Tabla N° 21

Oportunidad de actuación contra el fraude

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Auditoria interna	2	6,7	6,7
Cuando ocurre el accidente	10	33,3	40,0
No sabe	5	16,7	56,7
Por rutina	13	43,3	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

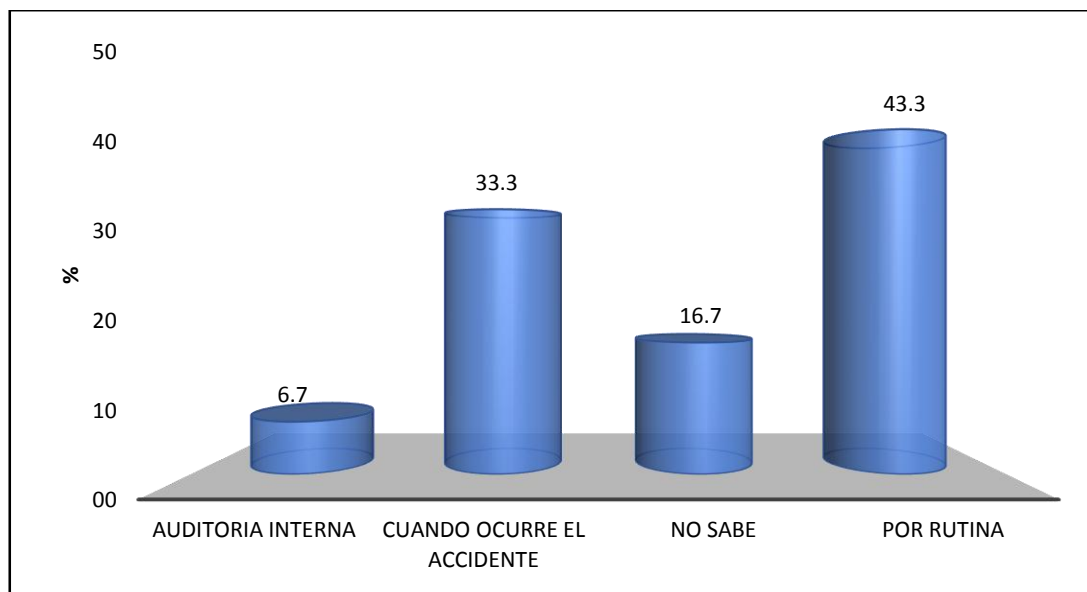


Figura N° 19: Oportunidad de actuación contra el fraude

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 43% de los encuestados mencionaron que acuden a expertos externos por rutina, mientras el 33% cuando ocurre el accidente, el 17% no sabe y solo un 7% auditoria interna.

En la entidad se actúa con anterioridad al ocurrir el delito, mediante la implementación de medidas tanto preventivas como detectivas que mitigan el riesgo de comisión de esta clase de delitos, en las oficinas el mayor porcentaje de los encuestados manifiesta acudir a expertos externos por rutina, y que llegan sin aviso alguno y que deben estar preparados para cualquier acontecimiento y pedido que estos requieran en el transcurso de la auditoria.

Tabla N° 22

Área responsable de prevenir el fraude

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Área administrativa	4	13,3	13,3
Área contabilidad	3	10,0	23,3
Área de prevención de fraudes	3	10,0	33,3
Atención al cliente	15	50,0	83,3
No sabe	5	16,7	100,0
Total	30	100,0	

Fuente: Personal

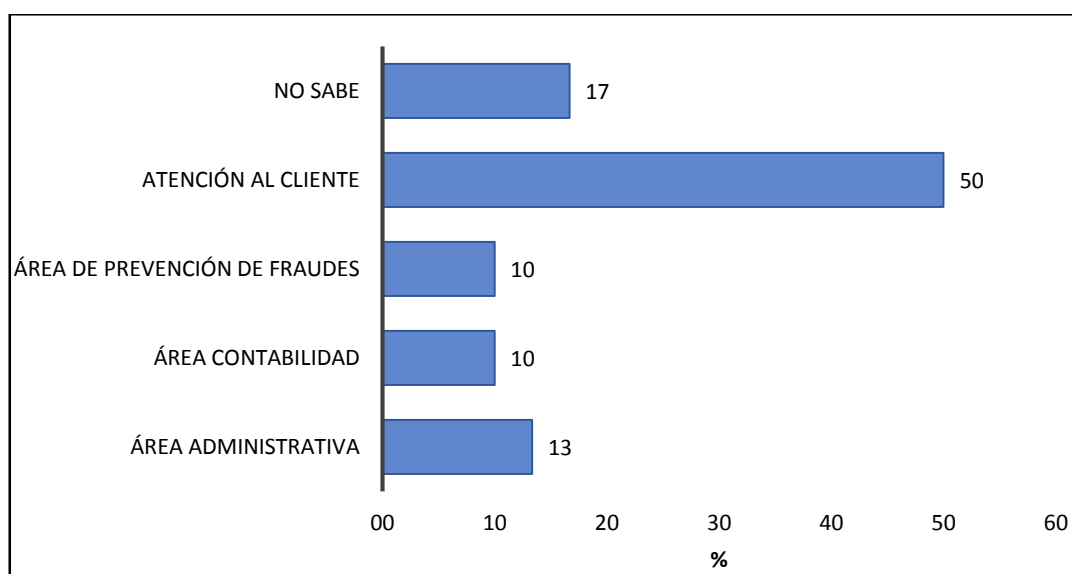


Figura N° 20. Área responsable de prevenir el fraude

Fuente: Personal

INTERPRETACIÓN:

El 50% de los encuestados mencionaron que la responsabilidad de prevenir el delito reside en atención al cliente, mientras el 17% no sabe, el 13% en área administrativa, y solo un 10% en el área de contabilidad.

Los departamentos de prevención de fraudes y seguridad deben estar apoyados por la alta dirección ya que la cultura corporativa es el pilar para establecer los procedimientos, medidas y canales de comunicación al empleado sobre la adopción de medidas para prevenir estos delitos y actuar ante los mismos. No obstante, parte de la responsabilidad de esta prevención debe también recaer en cada uno de los empleados y el uso que hace de la información corporativa. Los datos muestran que, a pesar de que la amenaza de los fraudes puede afectar a todos los departamentos de la entidad, aún se tiene una visión de que la responsabilidad de adoptar medidas preventivas contra los fraudes recae casi en exclusiva en los departamentos de atención al cliente y prevención defraude.

En el futuro, creemos que el liderazgo de una alta dirección que realmente entienda los riesgos y oportunidades del mundo y la tecnología constituirá una característica definitoria de las organizaciones ya sean del sector privado o público que dará cuenta de los beneficios que tiene llevar a cabo una gestión eficaz de este tipo de riesgos.

4.3. Evaluación de los controles internos establecidos en la prevención y detección de fraudes realizados por el personal de una institución financiera.

Tabla N° 23

Controles internos de auditoria

NOMBRE - PREGUNTA	Cuenta con programa preventivo para detección de fraudes	Quienes supervisan o monitorean las operaciones sospechosas	Qué tipo de operaciones usuales se han encontrado en la entidad
EDGARDO QUIROZ GERENTE	Si contamos con un programa pero no lo manejamos. Está prohibido	Lo supervisa el Área Preventiva de Fraudes que se encuentra en Lima	Documentación Falsa Retiros Indebidos de Ctas Falsificación de Cheques
CARIDAD CASTILLO SUB GERENTE	Si contamos pero no tenemos acceso a este ya que no nos lo permiten	Lo supervisan en Lima ya que ahí se encuentra el área central de la Prevención de Fraudes	Retiros Indebidos de Ctas Documentación Falsa Skimming
OLIVIA MORALES GERENTE	Si pero no lo podemos usar, hay transacciones que por el programa no podemos hacer.	Los directivos de Lima junto con el Área Preventiva de Fraudes.	Manipulación de Ctas Documentación Falsa Cheques mal emitidos.

NOMBRE - PREGUNTA	Considere que las entidades financieras sirven de medio para realizar fraudes	Cuenta usted con los reportes de los resultados del Área de Auditoría Interna	Conoce las normas y reglamentos del Código de Ética de la Entidad
EDGARDO QUIROZ GERENTE	Si, por el mismo giro de negocio que consiste en el manejo de dinero, títulos valores, acciones, etc	Si cuanto con todos los reportes, y antes de levantar el acta se discute con la directiva de oficina.	Si lo conozco, pero no por completo, y a todos los empleados que ingresan se les hace llegar el C.E
CARIDAD CASTILLO SUB GERENTE	Si porque sirve como medio de acreditación para las actividades ilícitas de los usuarios y empleados	Si contamos con ellos y los discutimos para ver en que podemos mejorar como jefes y empleados	No en su totalidad pero si se las normas más importantes
OLIVIA MORALES GERENTE	Las entidades financieras de prestan para todo tipo de fraudes ya que no se cuenta con las medidas para prevenirlos en su totalidad	Si, tanto en el proceso como al culminar la auditoria nos informan todo tipo de resultados que son evaluados por los directivos.	Si las conozco y creo que cada empleado debe tener sus principios éticos y aplicar el código que le brinda la entidad y no es necesario inculcárselo.

Fuente: Entrevista

INTERPRETACIÓN

Se aprecia, actos de fraudes cometidos en la institución, entre los que destacan: la documentación falsa, retiros indebidos de cuentas, falsificación de Cheques y skimming y cheques mal emitidos, los que se establecen en la siguiente figura:

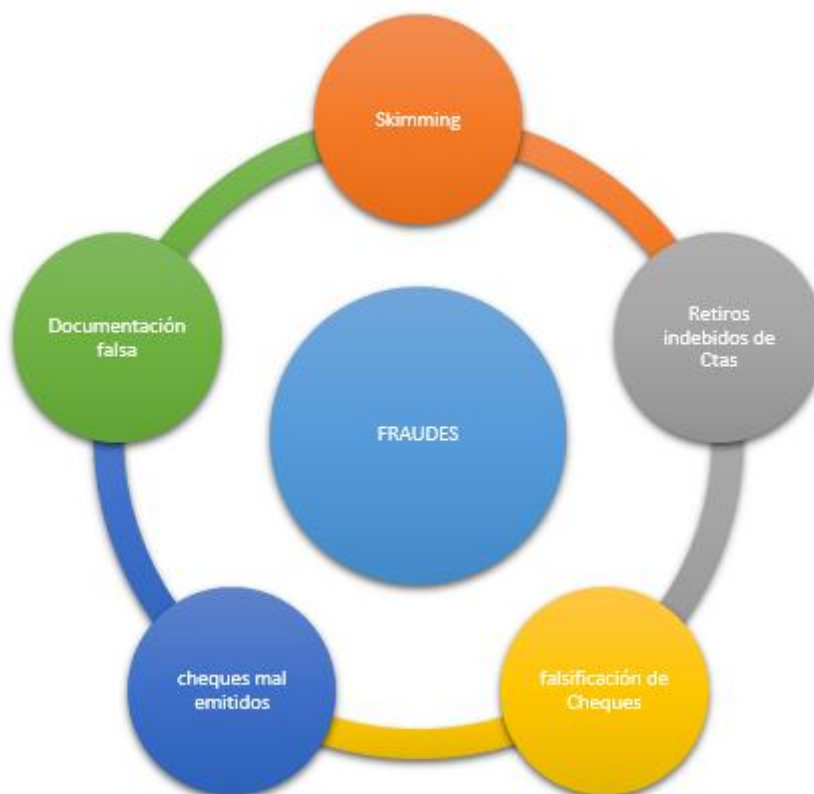


Figura N° 21: Principales fraudes identificados en la entidad financiera

Fuente: Entrevista

Además, hay un diverso conocimiento en los propios directivos, sobre el código de ética, ya que encontró que mientras unos conocen, otros desconocen las normas y reglamentos del código de ética.

4.2. Discusión

Con respecto al análisis del código de ética, en la tabla 1 se evidencia que la empresa entrega el código de ética cada año (83,3%), como una medida de promoción de la ética en la cultura de la empresa, mientras en la tabla 7, al menos el 60% indica que se debe considerar opiniones e ideal del personal, asimismo el 13,3% asume que el código de ética debe estar acorde a las

necesidades y perfil de la empresa, de manera que se relaciona con el aporte de Arredondo, De la Garza, & Villa (2014), porque indican que el código debe responder a las necesidades de la empresa, y se tiene que respetar la dignidad humana; es decir, es necesario que al momento de elaborar el código de ética se recoja las necesidades del personal, en relación a los interés de la empresa y se plasme en el código, para que el personal se comprometa con sus propias opiniones que emitieron, tal como lo manifiesta Arredondo et al. (2014), es importante involucrar al personal en la generación del código de ética, además tiene que reflejar la cultura de la organización, también es importante que se valore las expectativas del personal con respecto al código de ética.

En la tabla 17, se estableció que el área con mayor defraudación en la entidad financiera, es el área de atención al cliente, le sigue plataforma y en último lugar la gerencia, tal como establece López (2012) esto se debe a que existen circunstancias que facilitan la oportunidad de perpetrar el fraude, o muchas veces la administración deroga los controles, porque se encontró, que existe oportunidad de perpetrar el fraude el 33,3% realizan los controles cuando sucede el fraude,

V. Conclusiones

Se determinó que el código de ética de la Institución Financiera, existen varias falencias de los directivos, pese a su interés de establecer el código de ética, este no se promoción y difunde de la manera correcta, porque el 60% desconoce las normas y reglamentos del código de ética, a pesar que el 80% expresa que tiene el código de ética, además el mismo personal indica que se debe capacitar sobre la ética, y requieren que se incluyan en el código de ética los valores con sus respectivas definiciones.

Las formas de fraude interno cometidos por el personal de una institución financiera, al menos el 50% indica que si hay prevalencia de fraudes, siendo la forma más común el retiro de cuentas indebidas (33,3%), así como el skimming (16,7%) y la documentación falsa (13,3%), en menor proporción la falsificación de cheques y manipulación contable., el 60% de los fraudes fue cometido por un defraudador interno, además el área es ventanilla (36,7%), se encuentra en un mismo nivel de fraude a los analistas de crédito, jefe de atención al cliente gerente y sub gerente.

Dentro de los controles internos establecidos en la prevención y detección de fraudes realizados por el personal de una institución financiera, se realiza la auditoria trimestral (53,3%), la más común es la auditoría interna, el control de fraude cae en la responsabilidad del área Preventiva de Fraudes que se encuentra en Lima.

VI. Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la institución financiera, llevar a cabo capacitación en ética empresarial, asimismo establecer una cultura organizacional enfocada en valores, como incluir al personal en la elaboración del código de ética, a fin de que asuman un compromiso con el mismo.

Se recomienda al gerente de la institución financiera, informar en estadísticas los fraudes perpetrados en la institución, y las medidas de seguridad que se llevan a cabo para identificar los fraudes cometidos, así como los castigos, además se deben establecer metas reales al personal, donde la exigencia, se convierta en una medida de fraude para cumplir con dicha meta.

Se recomienda a la institución, realizar auditorías internas sorpresas, Así como establecer una línea de denuncia interna vía telefónica o correo, donde se mantenga en reserva la confidencialidad del denunciante. Asimismo, llevar a cabo los procedimientos de auditoría en las áreas de mayor prevalencia de fraudes, tal como atención al cliente, plataforma, asimismo una mayor promoción del código de ética. Tal como se muestra en el anexo (2)

VII. Lista de Referencias

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y control*. Madrid: Cultura.
- Arcenegui-Rodrigo, J. A., Martín-Lozano, J. M., & Obrero-Castilla, V. (2015). Propuesta de un modelo para la prevención y gestión del riesgo de fraude interno por banca paralela en los bancos españoles. *Cuadernos de Contabilidad*, 16(42). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc16-42.pmpg>
- Arredondo, F. G., De la Garza, J., & Villa, L. E. (2014). Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana. *Cuadernos de Administración*, 30(52), 9-19.
- Association of certified Fraud Examaminers [ACFE]. (s.f). Triángulo del Fraude. Recuperado 23 de enero de 2018, de <http://www.acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude/triangulo-del-fraude>
- Ayala, L. R. (2014). *Auditoria Forense como la mejor herramienta para la detección de operaciones de fraude financiero en las empresas de servicios*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2866>
- Castel, J., & Vásquez, W. (2017, diciembre 6). El 'efecto Pari' obliga a la banca a mejorar controles - La Razón. Recuperado 9 de diciembre de 2017, de http://www.la-razon.com/suplementos/financiero/efecto-Pari-obliga-mejorar-controles_0_2831716876.html
- Chávarry, L. E. (2014). Repositorio de Tesis USAT: Propuesta de un código de ética para atenuar los riesgos de fraude dentro de la empresa Importaciones Savoy E.I.R.L. Chiclayo, 2013. Recuperado 20 de enero de 2018, de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/185>
- Coronado, R., & Medina, S. (2017). Sistema de control interno para evitar fraudes potenciales de las ventas en la Empresa Earthcom EIRL, Chiclayo – 2016. *Repositorio Institucional - USS*. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4019>
- De la Peña, A. (2014). *AUDITORÍA. UN ENFOQUE PRÁCTICO*. Editorial Paraninfo.
- Estupiñan, R. (2002). *Control Interno y Fraudes*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Fernández, M. (2018). El papel del auditor en el fraude contable. *Derecho en Sociedad*, 11.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio* (2da ed.). México: Pearson Educación.

- García, E. F., & Enero, R. E. (2018). *Repositorio UTP: Sistema de información para la prevención y control de fraude para colaboradores de red de tienda de una entidad financiera del Perú* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1230>
- Gutián, M. V. G., & Dante, G. P. (2014). Metodologías y modelos para auditar la información. Análisis reflexivo/Methodologies and models for information audit. Reflexive analysis. *Revista General de Información y Documentación; Madrid, 24(2), 233-253.*
- Gutián, M. V. G., Pérez, M. R. de Z., & Ríos, M. A. M. (2016). Auditoría integrada de Información + Conocimiento: aplicación en un caso de estudio. *Revista General de Información y Documentación; Madrid, 26(1), 43-64.* http://dx.doi.org/10.5209/rev_RGID.2016.v26.n1.53051
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable Faces, 19(33)*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>
- López, W. (2012). El triángulo del fraude. *Forum empresarial, 17(1), 65-81.*
- Mantilla, S. A. (2002). *Control interno*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Montilla, J. O., & Herrera, L. G. (2006). EL DEBER SER DE LA AUDITORÍA. *Estudios Gerenciales, 22(98), 83-110.*
- Mora, M. E. (2013). *Ocultamiento de la información financiera y su incidencia en los fraudes contables en las empresas comerciales de la Provincia de Chepén, año 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2377>
- Munt, G. P. (2005). Integración de la ética en la gestión de las personas y los medios para lograr la sostenibilidad del cambio. *The Bi-Annual Academic Publication of Universidad ESAN, 10(18-19), 2005.*
- NF S.A.S. (2009). *Analítica y ciberseguridad*. Colombia. Recuperado de <http://www.netmediaevents.com/pdf/ANALITICA-DEL-TRIANGULO-DEL-FRAUDE.pdf>
- Olvera, F. (2005). Los defraudadores son fáciles de identificar. *Economista; Mexico City, p. n/a.*
- Orna, R. E. (2005). *El costo / beneficio de ser éticos en una sociedad globalizada*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Comisión de Fe y Cultura. Recuperado de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index//handle/123456789/110783>
- Quick, R., & Toledano, D. S. (2009). La Influencia De Las Explicaciones De La Dirección En La Evaluación De Los Procedimientos Analíticos De Auditoría. *THE EFFECT OF*

MANAGEMENT EXPLANATIONS ON AUDITOR DECISION PROCESSES IN ANALYTICAL PROCEDURES., 12(1), 11-43.

- Ramos, P. (2016, marzo 3). Banca peruana se blindo contra hackers maliciosos: el lio del gato vs. el raton. Recuperado 9 de diciembre de 2017, de <https://gestion.pe/tendencias/banca-peruana-blinda-hackers-maliciosos-lio-gato-vs-raton-145341>
- Rodrigues, M. R., & Gartner, I. R. (2017). Triângulo de fraudes de Cressey (1953) e teoria da agência: estudo aplicado a instituições bancárias brasileiras. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, 14(32). Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/762/Resumenes/Resumen_76252674007_1.pdf
- Rozas, A. E. (2009). Auditoría Forense. *QUIPUKAMAYOC | Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 16(39), 67-93.
- Saldivar, M. A. (2014). Fraude corporativo: Aspectos generales y panorama en el Perú. *Revista Lidera*.
- Sersen, J. (s. f.). Prevención de fraudes: Cómo prevenir el fraude en la empresa. Recuperado 23 de enero de 2018, de http://forodeseguridad.com/artic/discipl/disc_4046.htm
- Servicios profesionales EY, R. (2015, abril 28). EY: El 80% de casos deshonestos en una empresa se debe a fraude de los colaboradores. Recuperado 9 de diciembre de 2017, de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ey-80-casos-deshonestos-empresa-debe-fraude-colaboradores-87724>
- Soto, E., & Cárdenas, J. A. (2007). *Ética en las organizaciones*. México: MCGRAW HILL.
- Valdivia, L. (2017, noviembre 12). Los riesgos financieros - La Razón. Recuperado 9 de diciembre de 2017, de http://www.la-razon.com/opinion/columnistas/riesgos-financieros_0_2818518124.html
- Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de auditoria* (14 ma). México: MCGRAW HILL Interamericana.

VIII. Anexos

Anexo 01: Cuestionario de encuesta código de ética

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA

Cuestionario de entrevista del código de ética dirigido al personal

1. ¿Qué se hace en la empresa para promover la ética en la cultura de la empresa?
 - a. Imparte cursos de capacitación
 - b. Lo incluye en el reglamento de procedimientos
 - c. Entrega código de ética cada año
2. ¿Qué debe hacer la empresa para fomentar la ética en la organización?
 - a) Capacitar
 - b) Seguimiento del código de ética
 - c) Realizar auditorías periódicas
 - d) Comunicar los castigos por actuar sin ética
3. En la entidad financiera se inculcan los valores corporativos, mediante capacitaciones de códigos de ética.
 - a. Si
 - b. No
4. Cuando ingreso a trabajar a la entidad financiera, le entregaron el código de ética.
 - a. Si
 - b. No
5. ¿Qué temas deberían incorporarse en un código de ética?
 - a) Conflictos de interés
 - b) Los valores corporativos con su definición
 - c) Acciones en caso de actuar sin ética
6. ¿Qué aspectos considera usted que se debe mejorar en la elaboración y diseño del código de ética?
 - a) Redacción clara y concisa
 - b) Considerar opiniones e ideas del personal
 - c) Acorde a las necesidades y perfil de la empresa
7. ¿Conoce las normas y reglamentos del código de ética de la institución financiera?

- a) SI
 - b) No
8. ¿Qué consideraciones se deben atender para su debida implementación y seguimiento?
- a) Promoción y difusión
 - b) Seguimiento y cumplimiento del código
 - c) Actualización del código
9. ¿Qué pasaría si no se respondiera con ética en la organización?
- a) Desconfianza interna
 - b) Compromete los recursos de la empresa
 - c) Pérdida del trabajo.

Anexo 02: Cuestionario de encuesta fraude

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENCUESTA

Objetivo:

Evaluar la prevención y detección de fraudes en la empresa financiera.

Encuestador:.....

Lugar:..... Fecha:.....

1.- ¿Ha sufrido su organización algún delito económico en los últimos años?

- a) SI
- b) NO
- c) NO SABE

2.-. ¿Qué tipo de delitos económicos ha sufrido su organización en los últimos años?

- a) Sobornos y Corrupción
- b) Lavado de dinero
- c) Skimming
- d) Falsificación de Cheques
- e) Transferencias Electrónicas

f) Manipulación Contable

g) Otros

3.-En relación con el delito económico de mayor gravedad que ha sufrido su Organización en los últimos años, ¿quién fue el principal autor?

a.- Defraudadores Internos

b.- Defraudadores Externos

c.- No sabe

4. Teniendo en cuenta el delito económico más grave que ha experimentado su organización en los últimos años, ¿cuál era el puesto ocupado por el empleado autor del delito? O, ¿quién fue el principal autor externo del delito contra su organización?

a.- Interno:

b.- Externo:

5.- Piense en el delito económico más serio que haya sufrido su organización en los últimos años, ¿qué acciones, si se tomó alguna, tomó su organización contra los defraudadores internos y / o externos? (Puedes marcar más de 1 opción)

a. Acciones Legales

b. Notificación a autoridades

c. Traslados

d. Despidos

6. En los últimos años, ¿cada cuánto ha realizado su organización una evaluación del riesgo de fraude?

a) Mensualmente

b) Trimestralmente

c) Semestral

d) Anual

7.- Piense en el delito económico más serio que haya sufrido su organización en los últimos años, ¿cómo fue el delito inicialmente detectado?

- a. Denuncia Interna
- b. Denuncia Externa
- c. Por accidente
- d. Auditoría Interna
- e. Gestión activa del riesgo de fraude
- f. Rotación del Personal

8.- ¿Cuáles son los departamentos que considera con mayor riesgo de fraude dentro de su organización?

- a. Atención al Cliente
- b. Gerencia
- c. Plataforma

9.- ¿Cuándo acude su organización a expertos externos?

- a. Por rutina
- b. Una vez ocurrido el incidente
- c. Auditoria Anual

10. ¿Dónde reside la responsabilidad de prevenir el delito dentro de su organización?

- a) Área de Atención al Cliente
- b) Área de Contabilidad
- c) Área de Prevención de Fraudes
- d) Área Administrativa

Anexo 03: Cuestionario de entrevista

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ENTREVISTA

Objetivo:

Determinar el porqué las entidades financieras sirven de medio para quienes quieren realizar estas operaciones de fraude.

Encuestador:.....

Lugar:..... Fecha:.....

Para el Gerente:

1.- ¿Cuenta con un programa de auditoría preventivo para la detección de operaciones de fraude? ¿Cómo se instaló el programa?

2.- ¿Quiénes supervisan o monitorean las operaciones sospechosas?

3.- Que tipo de operaciones usuales o sospechosas se ha encontrado en la entidad? ¿Cuál es el tipo de operaciones más frecuentes?

4.- Porque considere usted que las entidades financieras sirven de medio para realizar operaciones de fraude?

5.- ¿Cuenta usted con los reportes de los resultados del Área de Auditoría Interna?

6.- ¿Conoce las normas y reglamentos del Código de Ética de la empresa? ¿Se las inculca a sus empleados?

Anexo 4: PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA ENFOCADOS A LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE FRAUDES REALIZADOS POR EL PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA.

Identidad de la necesidad

Después de la evaluación del análisis del código de ética y de las formas de fraude, se encontró que la institución se encuentra vulnerable a los fraudes, tal como la documentación falsa, skimming, retiros de ctas indebidas, etc., además la mayor cantidad de fraudes se llevan a cabo en el área de atención al cliente.

Objetivos

General

Prevenir y detectar fraudes en el personal de una institución financiera

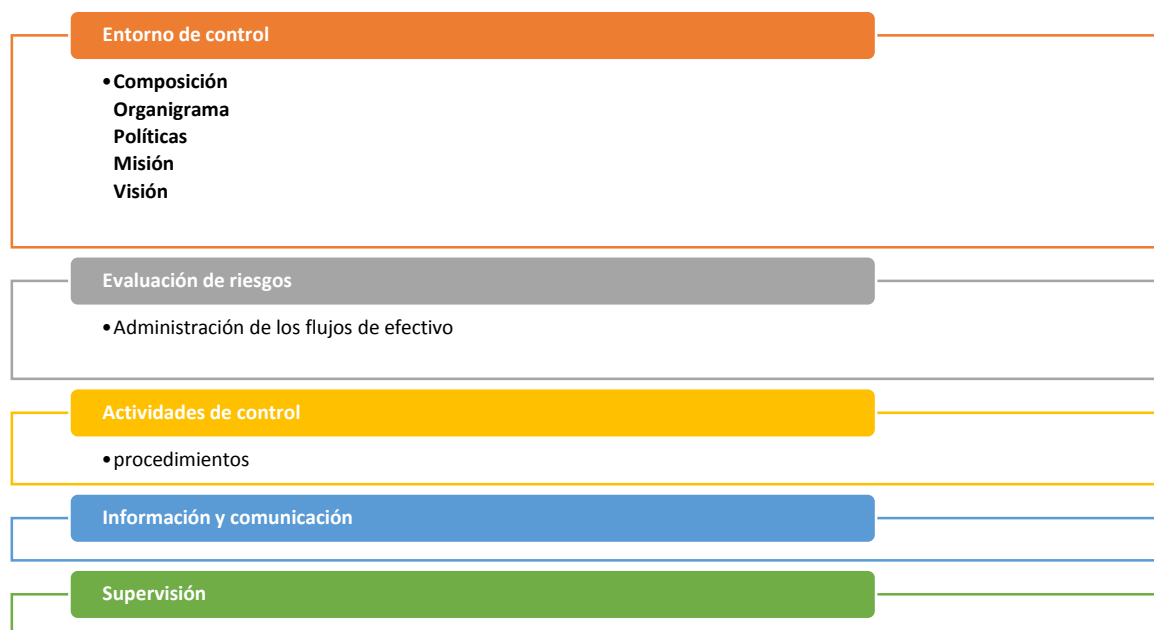
Específicos

1. Establecer las políticas de gestión control
2. Proponer los formatos para la gestión de tesorería
3. Elaborar los procedimientos de la auditoria, para la actividades expuestas a mayor fraude.

Fundamentación

La propuesta se basa en el modelo de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (2013) el control interno consta de los siguientes componentes: 1) Entorno de control, 2) Evaluación de riesgos. 3) Actividades de control. 4) Información y comunicación y Actividades de supervisión.

Tabla N° 24: Diseño de la propuesta de control interno



Fuente: Elaboración propia

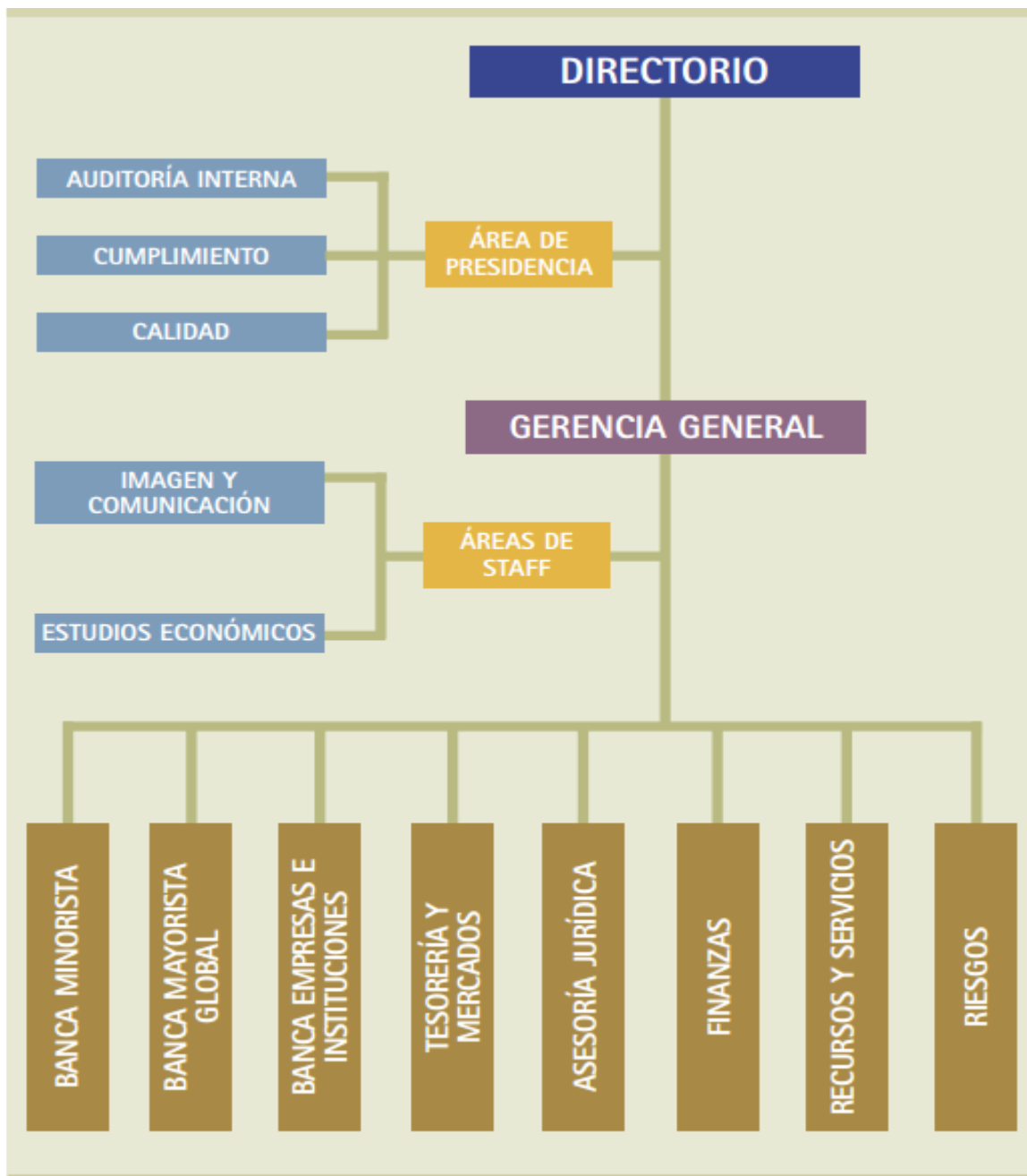
Estrategias del control interno

Entorno de control

Composición

ACCIONISTA	%
Holding Continental	92.24%
AFP'S	4.60%
Resto	3.16%
TOTAL	100%

Organigrama



Misión

Somos una empresa, cuyas actividades se desarrollan en el rubro financiero, teniendo como compromiso principal aportar las mejores soluciones a sus clientes, un crecimiento rentable a sus accionistas y progreso en las sociedades en las que está presente.

Visión

“Trabajamos por un futuro mejor para las personas”. Generando un vínculo emocional que genere confianza y apoyo en la relación con sus principales públicos, con el objetivo último de crear un futuro mejor para todos los actores implicados

Políticas

El banco cuenta con una serie de instrumentos específicos para la gestión de los compromisos básicos en cada área funcional. En las siguientes líneas anotamos los más importantes:

Reglamento del Directorio.

Código de conducta en los mercados de valores.

Código ético para la selección de personal.

Normas del área de Compras, Inmuebles y Servicios Generales.

Principios aplicables a los intervinientes en el proceso de aprovisionamiento.

Principios básicos de gestión del riesgo y Manual de políticas de gestión del riesgo.

Estatuto de Auditoría.

Estatuto de Cumplimiento

Norma de relación con personas o entidades de relevancia pública en materia de financiaciones y garantías.

Reglamento del Comité de Nombramientos y Remuneraciones.

Evaluación de riesgos

Para la evaluación de riesgos, se considera que se debe realizar en base a una matriz de riesgo que permita a la institución, determinar las áreas con mayor riesgo, considerando el siguiente esquema:

AREA	RIESGO	PROCEDIMIENTO

Para que de esta manera se establezca las áreas con el nivel del riesgo

AREA	RIESGO

El riesgo se puede determinar, como bajo, moderado, alto.

Actividades de control

Entre las actividades de control, se establece la auditoría interna, de manera trimestral, así como mejores mecanismo para el retiro de las cuentas de los clientes, se realiza con medidas de seguridad que sólo el cliente puede establecer, como huella digital. Donde todo depósito y retiro se realice con dicho medio, Asimismo siempre se realice un seguimiento e implemente un sistema de alarmas, que identifique actividades sospechosas, realizadas por el mismo trabajador.

También un seguimiento a los analistas de crédito, donde se realice la verificación de los contratos y documentación, cumpla con todos los requisitos.

Información y comunicación

Se tiene que capacitar al personal en temas relacionados a la ética organizacional, informar sobre los delitos y penas al cual se enfrenta el personal, es importante que se mantenga alianzas con otras instituciones financieras, asimismo se realice las llamadas a los centros de referencias, a fin de evitar que el personal por contratar tenga antecedentes de fraudes en otras instituciones, además se debe contar con una base de datos de los defraudadores.

Supervisión

Se establece, los análisis de efectivo de manera trimestral, de los ingresos y salidas del mismo, a fin de identificar posibles desviaciones, asimismo implementar la auditoría financiera, contable y administrativa en la institución.