



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**RIESGO OPERACIONAL DE CAJA PIURA
CAJABAMBA-2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

Autor:

Armas Jara Zoila Diana

Asesora:

Dra. Calvanapon Alva Flor Alicia

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Evaluar la auditoría de las operaciones de ahorro para minimizar el riesgo operacional de Caja Piura Cajabamba-2018, siendo de nivel descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. La presente investigación, teniendo como población y muestra de la Caja Piura, se desarrolló aplicando técnicas de investigación como entrevista, análisis documental y encuestas, permitiendo la recopilación de datos que, al ser procesados, obtenemos como resultados la identificación de las principales causas de la informalidad laboral. Concluye que La auditoría de las operaciones de ahorro para minimizar el riesgo operacional de Caja Piura Cajabamba-2018, debe establecer el Manejar Información, la Recuperación de cartera morosa, el cumplimiento de Metas, la Medición de Resultados y el Trabajo en equipo.

Palabras clave: Auditoría, operaciones riesgo, operaciones

ABSTRACT

The main objective of this research is to evaluate the audit of savings operations to minimize the operational risk of Caja Piura Cajabamba-2018, being descriptive, non-experimental and cross-sectional design. The present investigation, having as a population and showing the total number of the Caja Piura, was developed applying research techniques such as interview, documentary analysis and surveys, allowing the collection of data that, when processed, we obtain as results the identification of the main causes of labor informality. It concludes that the audit of savings operations to minimize the operational risk of Caja Piura Cajabamba-2018, must establish the Information Management, the Recovery of delinquent portfolio, the fulfillment of Goals, the Measurement of Results and Teamwork.

Keywords: Audit, irrigation operations, operations

INDICE

PORTADA	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT	iii
INDICE	iv
I.INTRODUCCIÓN	5
II. MATERIAL Y MÉTODO	6
2.1 Tipo y diseño de investigación	6
2.2 Población y muestra	6
2.3 Variables, operacionalización	7
2.4 técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	9
2.5 Procedimiento de análisis de datos	9
2.6 Aspectos éticos	9
2.7 Criterios de rigor científico	9
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIÓN	11
V. CONCLUSIONES	12
VI REFERENCIAS	13

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Morgan (s/f) “Se entiende por riesgo operacional, al riesgo de pérdidas resultantes de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos, de la actuación del personal o de los sistemas o bien aquellas que sean producto de eventos externos. El objetivo de la gestión del riesgo operacional es la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de este riesgo”. (p. 2)

Calle (2018) En su artículo titulado “4 Factores de riesgo operacional, indica que Es importante que las organizaciones tomen importancia a sus operaciones comerciales y financieras, puesto que si no se manejan adecuadamente puede generar pérdidas para la organización. También se tiene que tener en cuenta el riesgo legal”.

“La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C. (CMAC Piura), se constituyó el 7 de noviembre de 1981, iniciando sus actividades el 4 de enero de 1982. Actualmente la CMAC Piura, ofrece a sus clientes varias modalidades de crédito: Crédito prendario, crédito a la pequeña empresa, y créditos personales. Año 2007”.

“Se incorporó el nuevo Módulo de Garantías que permite el registro, administración y control de los diferentes tipos de garantías para todos los servicios de créditos. Se desarrolló el nuevo Módulo de Recuperaciones para facilitar la administración del proceso de recuperaciones, de los créditos castigados, morosos, vencidos y en cobranza judicial. Se desarrolló el Módulo de Soporte Técnico para dotar de mayor eficiencia al control de los equipos de cómputo de CMAC PIURA, así como el control de mantenimientos realizados y el software instalado. Se ha desarrollado el módulo de Atención al Usuario para la adecuada gestión de las quejas y reclamos de los clientes y usuarios con la finalidad de

mejorar nuestro servicio y dar cumplimiento a las normas legales vigentes sobre la materia”.

1.2.Trabajos previos

Internacionales

Zevallos (2015) “Diseño de procedimientos de operaciones de crédito y cobranza en el Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía de los Servidores, Obreros y/o Trabajadores de la CNT. EP”. Plantea como objetivo general, mejorar el área de créditos, a través de la implementación de procedimiento y operaciones. Concluye que la ley organiza de empresa pública, causa una gran limitación en la obtención de fondos.

Nacionales

Huamán (2014), “Los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa petróleos del Perú S.A.”. plantea como objetivo Identificar los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión. Concluye que la auditoría operativa incide favorablemente en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A.

Monteza (2014), “Auditoría operativa aplicada al área de ventas, en la empresa Pardo’s Chicken Chiclayo. Establece como objetivo Determinar la estructura orgánica del área de ventas. Concluye que de la aplicación de una Auditoría se determinó que la empresa Pardo’s Chicken – Chiclayo cuenta con un organigrama bien establecido, que le permite tener una segregación de funciones en sus diferentes áreas”.

Locales

Guerrero y Muñoz (2018) “Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A. 2015-2016”. El objetivo general fue determinar el

impacto de la gestión crediticia en los resultados. Concluye que a Gestión Crediticia impactó de manera negativa en la empresa al cierre del 31 de diciembre del 2015 en un 5.8%.

Salazar (2018), En su tesis titulada “Evaluación de la gestión en otorgamiento de crédito hipotecario en el BCP oficina Chiclayo y su impacto en la rentabilidad del 2015 – 2016, plantea como objetivo general evaluar la gestión que brinda el BCP, y así poder acceder a un préstamo hipotecario. Concluyen que No verifican que el expediente de apertura de plan de ahorro este correctamente llenado”.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Riesgo operacional

Cruz y Ricardo (2016), indica que “Es toda posible contingencia que pueda provocar pérdidas a una empresa a causa de errores humanos, de errores tecnológicos, de procesos internos defectuosos o fallidos, o a raíz de acontecimientos externos (fraudes, accidentes, desastres, etc.). Esta clase de riesgo es inherente a todos los sistemas y procesos realizados por humanos”. (p. 1)

Factores de riesgo

Cruz y Ricardo (2016), Indican que existen los siguientes factores del riesgo operacional.

Procesos internos:

“Posibles pérdidas financieras relacionadas con procesos críticos indebidamente diseñados o con procedimientos inexistentes que pudieran traducirse en el desarrollo deficiente y/o suspensión de los servicios. Aquí podrían incluirse aspectos como la evaluación inadecuada de contratos y operaciones, los errores en las transacciones o en la información contable, etc”.

Eventos externos:

“Posibles pérdidas financieras vinculadas a aquellos eventos que, siendo ajenos al control de la empresa, puedan alterar el desarrollo de sus actividades. Esto incluiría los fallos en los servicios públicos, los desastres naturales y atentados, los conflictos legales y administrativos”.

Recursos humanos:

“Entrarían en este apartado las pérdidas financieras asociadas con errores humanos, negligencias, fraudes, sabotajes, robos, espionaje industrial o lavado de dinero, así como las derivadas de conflictos laborales o de un ambiente laboral inadecuado”. También pueden incluirse aquí las pérdidas derivadas de una falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, o de no contar con una plantilla de trabajadores con las destrezas y/o capacitación adecuadas.

Tecnologías de la información y la comunicación (TICs):

“Posibles pérdidas financieras derivadas de un mal uso de los sistemas de información de la compañía y de tecnologías relacionadas, así como de la vulneración de la integridad, confidenciales o disponibilidad de la información digitalizada”.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es el riesgo operacional de Caja Piura Cajabamba, 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Conveniencia. “La presente investigación sirve para generar un nuevo conocimiento a partir de la recopilación, estudio e interpretación de un conocimiento generado previamente”.

Relevancia social. “La presente investigación beneficia a la alta gerencia de la empresa, puesto que tendrán datos científicos y académicos sobre cómo realizar una auditoría operativa y así disminuir el riesgo operacional”.

Implicaciones prácticas. La investigación contribuye a resolver un problema real el cual es minimizar el riesgo operacional de Caja Piura Cajabamba. Busca corregir las operaciones en su proceso productivo y así no se verán afectados sus indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad.

Valor teórico. La presente investigación se basa en las teorías proporcionadas por Zino el cual proporciona herramientas para una eficiente auditoría operativa, a la

vez Cruz y Ricardo indican que el riesgo operacional se puede medir en factores. Estas teorías sirven como aporte para futuros investigadores que desean tener conocimiento sobre estas variables.

Utilidad metodológica. “La presente investigación diseña instrumentos como el cuestionario y el análisis documental, elaborados tomando como referencia las bases teóricas científicas”.

1.6.Hipótesis

El riesgo operacional de Caja Piura Cajabamba, 2018 es alto.

1.7.Objetivos

1.7.1.General

Diagnosticar el riesgo operacional de Caja Piura Cajabamba-2018

1.7.2.Específicos.

Describir los procesos internos de Caja Piura Cajabamba-2018

Analizar los indicadores financieros de Caja Piura Cajabamba-2018

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1 Tipo

La presente investigación es de tipo descriptiva, propositiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “este tipo de investigaciones tiene como finalidad describir las variables en su problemática internacional, nacional y local. A la vez a través de una propuesta, la cual se basa en la teoría de la variable independiente, se pretende dar solución al problema”.

2.1.2 Diseño

El diseño de la investigación es Transversal, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. A la vez es no experimental ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables”.

Diseño:



Donde:

M es la muestra

O es la observación

P es la propuesta

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

Caja Piura Cajabamba

2.2.2. Muestra

Caja Piura Cajabamba-2018

2.2. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variable

Tabla 1

Definición de variables

Riesgo operacional dependiente)	Cruz y Ricardo (2016), indica que “Es toda posible contingencia que pueda provocar pérdidas a una empresa a causa de errores humanos, de errores tecnológicos, de procesos internos defectuosos o fallidos, o a raíz de acontecimientos externos (fraudes, accidentes, desastres, etc).
---------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización de la variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Riesgo operacional	Cruz y Ricardo (2016), indica que “Es toda posible contingencia que pueda provocar pérdidas a una empresa a causa de errores humanos, de errores tecnológicos, de procesos internos defectuosos o fallidos, o a raíz de acontecimientos externos (fraudes, accidentes, desastres, etc).	Esta variable fue medida mediante la técnica de análisis documentario con su instrumento ficha de análisis documentario	Procesos internos	Manejar Información
				Recuperación
				Cumplir Metas
			Indicadores financieros	Utilidad neta/Activos prod
				Utilidad neta / patrimonio
				Gasto de apoyo / Act Prod.

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas

Observación. -

Bernal (2010). “Para la presente investigación se observó a los colaboradores para poder analizar su comportamiento dentro de la empresa y poder contrastar con el cuestionario y verificar resultados obtenidos”. (p. 257).

2.4.2 Instrumentos

Guía de Observación.

La guía de observación será utilizado para verificar in situ las particularidades de las variables a estudiar, para posteriormente contrastar lo observado con los cuestionarios aplicados.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Para la presente investigación se utilizó programas de Excel y SPSS extraídos del cuestionario elaborado. Los datos fueron analizados y presentados en tablas y figuras, para después discutir sus resultados y presentar las conclusiones y recomendaciones.

2.6. Aspectos éticos

Tabla 3

Criterios

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	“Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes”.
Confidencialidad	“Se les informó la seguridad y protección de su identidad”.
Observación participante	“Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos”.

Nota: Considerando lo dicho por Noreña (2012)

2.7. Criterios de Rigor científico.

Tabla 4

Criterios de rigor científico en la investigación.

Criterios	Características del criterio	Procedimientos
Credibilidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	1. “Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos”
Transferibilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	1. “Se realizó la descripción detallada del contexto”
Consistencia	Resultados obtenidos mediante la investigación mixta	1. “La triangulación de la información permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión”.

Nota: Considerando lo dicho por Noreña (2012)

III. RESULTADOS

Generalidades de la empresa o institución

“Año 1978. Con fecha 28 de julio, el Estado Peruano publicó el D.L. N° 22250 – Nueva Ley de Municipalidades, en cuyo Título V, Capítulo II, contempla la creación de la Banca Municipal. Año 1979. Con fecha 26 de abril, el estudiante en Administración de Empresas de la Universidad de Piura, Gabriel Gallo Olmos, expone ante el Director de Servicios Comunes del Concejo Provincial de Piura su Tesis de Grado, en torno a la creación de la Banca Municipal y la Caja de Préstamo Municipal, habiendo hecho un estudio concienzudo y a fondo sobre este tema. Año 1982.- La CMAC Piura inició sus operaciones el día lunes 04 de enero, con un capital aportado por la Municipalidad de Piura de US\$ 82,000 siendo el crédito prendario su primer producto financiero. Inició su funcionamiento siendo Alcalde de la Ciudad de Piura el Ing. Francisco Hilbck Eguiguren, el señor Frank Mac Lauchlan García en la Presidencia del Directorio y el Sr. Samuel Morante Seminario como su primer Gerente. Inició sus operaciones con seis empleados en oficinas cedidas en uso por la Municipalidad Provincial de Piura”.

“Año 1985.- A inicios de año se suscribe el Convenio de Cooperación Técnica entre la GTZ de Alemania y la Municipalidad de Piura participando también la Federación Alemana de Cajas de Ahorro y la Consultora de Proyectos Interdisciplinarios, IPC, de Alemania”.

“Año 2011. Al 31 de diciembre cuenta con una Oficina Principal y una red de 93 Agencias y 02 oficinas Especiales interconectadas y ubicadas estratégicamente en 21 Departamentos a nivel nacional: Tumbes (3), Piura (19), Lambayeque (7), Cajamarca (10), Amazonas (5).

Diagnosticar el riesgo operacional de Caja Piura Cajabamba-2018

A fin de diagnosticar el riesgo operacional se analiza la presente tabla.

Tabla 5
Riesgo operacional

Línea de negocio		Factor fijo
N°	Nombre	
1	Finanzas empresariales y corporativas	16%
2	Negociación y venta	16%
3	Pagos y liquidación	14%

4	Servicios de agencia	12%
5	Administración de activos	10%
6	Intermediación minorista	11%
7	Banca minorista	11%
8	Banca comercial	10%
		100%

Análisis e interpretación: El análisis del riesgo operacional de caja Piura que podría conllevar a pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos y tecnología, determinó que las líneas de negocio con mayor factor de riesgo son las Finanzas empresariales y corporativas y la Negociación y venta, ambas con un 16%, seguida de la línea Pagos y liquidación, ambas con un factor de 14%, Intermediación minorista y Banca minorista con 11% cada una y la Administración de activos y la Banca comercial con 10% cada una.

IV. DISCUSIÓN

Diagnosticar el riesgo operacional de Caja Piura Cajabamba-2018. El análisis del riesgo operacional de caja Piura que podría conllevar a pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos y tecnología, determinó que las líneas de negocio con mayor factor de riesgo son las Finanzas empresariales y corporativas y la Negociación y venta, ambas con un 16%, seguida de la línea Pagos y liquidación, ambas con un factor de 14%, Intermediación minorista y Banca minorista con 11% cada una y la Administración de activos y la Banca comercial con 10% cada una.

Cruz y Ricardo (2016), indica que “Es toda posible contingencia que pueda provocar pérdidas a una empresa a causa de errores humanos, de errores tecnológicos, de procesos internos defectuosos o fallidos, o a raíz de acontecimientos externos (fraudes, accidentes, desastres, etc.). Esta clase de riesgo es inherente a todos los sistemas y procesos realizados por humanos”. (p. 1)

V. CONCLUSIONES

El análisis del riesgo operacional de caja Piura que podría conllevar a pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos y tecnología, determinó que las líneas de negocio con mayor factor de riesgo son las Finanzas empresariales y corporativas y la Negociación y venta, ambas con un 16%, seguida de la línea Pagos y liquidación, ambas con un factor de 14%, Intermediación minorista y Banca minorista con 11% cada una y la Administración de activos y la Banca comercial con 10% cada una.

VI. REFERENCIAS

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Colombia: Pearson.

Calle, J (2018) “4 Factores de riesgo operacional. Artículo. Recuperado de:
<https://www.riesgoscero.com/blog/4-factores-de-riesgo-operacional>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Consultado en:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia.

Morgan, J (S/F) Gestión del Riesgo Operacional. Recuperado de:

Noreña, A.L., Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G. y Rebolledo-Malpica, D. (2012).
Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa.
Aquichan, 12(3). 263-274. Disponible
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>