

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



**GESTION DE RIESGOS Y SU RELACION CON LA AUDITORIA DE  
DESEMPEÑO DE LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS EN LA CIUDAD DE  
TACNA, 2015**

**TESIS**

**Presentada por:**

**BACH. RUBÍ BETZABÉ SALAS AGUILAR**

**Para optar el Título Profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO  
CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**Tacna - Perú  
2016**



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**



**GESTION DE RIESGOS Y SU RELACION CON LA AUDITORIA DE  
DESEMPEÑO DE LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS EN LA CIUDAD DE  
TACNA, 2015**

**TESIS**

**Presentada por:**

**BACH. RUBÍ BETZABÉ SALAS AGUILAR**

**Para optar el Título Profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO  
CON MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**Tacna - Perú**

**2016**

## **i. DEDICATORIA**

A Dios por permitirme estar hoy aquí y poderles brindar a todos mis seres queridos uno de mis grandes logros.

A mi hija Mélani por ser mi motor y motivo, por la comprensión y apoyo que me brindo a lo largo de mi carrera.

A mis padres, Adán y Petronila por compartir conmigo este sueño, por su Amor, dedicación, confianza, consejos, paciencia y sacrificio,

A mis hermanos Lissi, Fernando y Mirian que siempre estuvieron apoyándome emocionalmente a lo largo de la elaboración de mi tesis.

A todas aquellas personas, que me brindaron su apoyo y confianza, a lo largo de mi carrera. Gracias.

## ii. **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por brindarme la vida, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, por qué hiciste este sueño anhelado, por permitirme compartir grandes momentos, por enseñarme la paciencia y por darme la voluntad para llegar a cumplir esta meta.

A mis padres, por la educación, los valores, sus ejemplos, la dedicación y la paciencia que han tenido para que culmine con bien mi carrera profesional.

A mis distinguidos docentes Daniel Arocutipa Chino, Ivan Chulle Vallejo, Eloyna Peñaloza Arana, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado que culmine mi tesis con éxito.

### iii. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la gestión de riesgos y su relación con la auditoría de desempeño de las compañías de seguros en la ciudad de Tacna, esto se suma los diversos componentes que incurren en la problemática que tienen las compañías de seguros de la ciudad de Tacna, en temas de gestión de calidad en el manejo de sistemas de aseguramiento o contingencias contra ciertos riesgos, como la muerte, los accidentes, la invalidez y las enfermedades.

Existe muy poco conocimiento de lo que es el manejo adecuado de la gestión de riesgo de las compañías de seguros de la ciudad de Tacna, así como la falta de asesoría necesaria de los promotores de seguros a los usuarios. Motivo por el cual es necesario contrastar la problemática mediante diseños de investigación para el mejoramiento administrativo en el servicio de seguros y no incurrir a desinformación de los beneficios a los usuarios de seguros.

La hipótesis planteada asume que existe relación directa entre la gestión de riesgo de las empresa de seguros con la auditoría de desempeño, es por ello que se puede deducir que desde el punto de vista la gestión de riesgo está relacionado con la auditoría de desempeño en las empresas de seguros en la ciudad de Tacna.

#### **iv. ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the risk management and its relation with the performance audit of the insurance companies in the city of Tacna. This is compounded by the various components that are involved in the problem of insurance companies. The city of Tacna, in matters of quality management in the management of insurance systems or contingencies against certain risks, such as death, accidents, disability and illness.

There is very little knowledge of what is the proper management of risk management of insurance companies in the city of Tacna, as well as the lack of necessary advice from insurance promoters to users. Reason why it is necessary to contrast the problem through research designs for the administrative improvement in the insurance service and not to incur disinformation of the benefits to the users of insurance.

The hypothesis assumes that there is a direct relationship between the risk management of the insurance companies and the performance audit, that is why it can be deduced that from the point of view of risk management is related to the performance audit in the Insurance companies in the city of Tacna.

## INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	11
1.2 Formulación del Problema	13
1.2.1 Pregunta Principal	13
1.2.2 Preguntas Específicas	13
1.3 Objetivos	13
1.3.1 Objetivo General	13
1.3.2 Objetivos Específicos	13
1.4 Justificación e Importancia	14
1.4.1 Justificación	14
1.4.2 Importancia	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación	16
2.2 Bases Teóricas	20
2.2.1 Gestión de Riesgos	20
2.2.1.1 Evaluación de riesgos	21
2.2.2. Administración de Riesgos	23
2.2.2.1 Definición de Administración de Riesgos	23
2.2.2.2 Control de Riesgos	24
2.2.3. Riesgos del Entorno	26
2.2.3.1 Técnicas de Procedimientos para Administrar Riesgos	28
2.2.4. Riesgos de Procesos	29
2.2.4.1 Riesgos de Operaciones	30
2.2.4.2 Riesgos Financieros	33
2.2.4.3 Riesgos de Dirección	37

2.2.4.4	Es el riesgo que los gerentes y empleados	37
2.2.4.5	Riesgos de Tecnología de Información	38
2.2.4.6	Riesgos de Integridad	40
2.2.5	Riesgos de Información para la Toma de Decisiones	41
2.2.5.1	Riesgos de Información Operativa	41
2.2.5.2	Riesgos de Información de Gestión	42
2.2.5.3	Riesgos de Información Estratégica	44
2.2.6	Auditoria de Desempeño	46
2.2.6.1	Planes operativos	56
2.2.6.2	Confiabilidad y transparencia	58
2.2.6.3	Impacto Económico	59
2.3	Definición de Términos Básicos	60
2.4	Sistema de Hipótesis	68
2.4.1	Hipótesis General	68
2.4.2	Hipótesis Específicas	68
2.5.	Sistema de Variables	69
2.5.1	Variable Independiente	69
2.5.2	Variable Dependiente	69
CAPITULO III : METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION		
3.1	Tipo de Investigación	72
3.2	Diseño de la Investigación	72
3.3	Población, Muestra y Muestreo	73
3.3.1	Población	73
3.3.2	Muestra	74
3.3.3	Muestreo	74
3.4	Técnicas e Instrumentos de la investigación	74
3.4.1	Técnicas	74
3.4.2	Instrumento	75
3.4.2.1	Validez de los instrumentos	76
3.4.2.2	Confiabilidad de los instrumentos	76
3.5	Procesamiento y análisis de datos	77

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSION	
4.1 Análisis estadístico	79
4.2 Contraste de la Hipótesis	101
4.2.1. Hipótesis General	101
4.2.2. Hipótesis estadística	101
4.2.2.1 Formulación de hipótesis	102
4.2.2.2 Nivel de significancia	102
4.2.2.3 Comparar el valor calculado	102
4.2.2.4 Conclusión	102
4.2.3. Primera Hipótesis Específica	103
4.2.4. Segunda Hipótesis Específica	104
4.2.5. Tercera Hipótesis Específica	105
4.3 Discusión de Resultados	106
CONCLUSIONES	109
SUGERENCIAS	111
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	112
ANEXOS	114

## INDICE TABLAS

Tabla 1 Riesgos operacionales en venta de seguros	79
Tabla 2 Riesgo de mercado en la decisión de contratar un seguro	80
Tabla 3 Comunicación y motivación a clientes	81
Tabla 4 Difusión de beneficio que se obtendría con seguro adquirido	82
Tabla 5 Adecuadas Políticas de trabajo de aseguradoras	83
Tabla 6 Evaluación de estrategias en forma permanente	84
Tabla 7 Aplicación de beneficio corporativo adecuado	85
Tabla 8 Innovación de productos que se ofrece	86
Tabla 9 Procedimientos y políticas adecuadas	87
Tabla 10 Motivación y desempeño de servicios que se brinda	88
Tabla 11 Conocimiento de misión y visión de aseguradora	89
Tabla 12 Existencia de planes de mejora de servicios brindados	90
Tabla 13 Estrategias para la captación de nuevos clientes	91
Tabla 14 Capacitación sobre seguros que brinda la empresa	92
Tabla 15 Beneficios que otorga la empresa adecuados	93
Tabla 16 Actividades y procesos adecuados	94
Tabla 17 Aceptación de servicios brindados	95
Tabla 18 Cobertura de servicios brindados	96
Tabla 19 Costos de acuerdo a precio de mercado	97
Tabla 20 Nivel de satisfacción permite mayores ingresos	98
Tabla 21 La empresa cuenta con solvencia y rentabilidad	99
Tabla 22 Se cuenta con programa para la captación de clientes	100
Tabla 23 Pruebas de chi cuadrado	101
Tabla 24 Prueba de Rho de spearman	104
Tabla 25 Prueba de Rho de spearman	105
Tabla 26 Prueba de Rho de spearman	107

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1	Riesgos operacionales en venta de seguros	79
Gráfico 2	Riesgo de mercado en la decisión de contratar un seguro	80
Gráfico 3	Comunicación y motivación a clientes	81
Gráfico 4	Difusión de beneficio que se obtendría con seguro adquirido	82
Gráfico 5	Adecuadas políticas de trabajo de aseguradoras	83
Gráfico 6	Evaluación de estrategias en forma permanente	84
Gráfico 7	Aplicación de beneficio corporativo adecuado	85
Gráfico 8	Innovación de productos que se ofrece	86
Gráfico 9	Procedimientos y políticas adecuadas	87
Gráfico 10	Motivación y desempeño de servicios que se brinda	88
Gráfico 11	Conocimiento de misión y visión de aseguradora	89
Gráfico 12	Existencia de planes de mejora de servicios brindados	90
Gráfico 13	Estrategias para la captación de nuevos clientes	91
Gráfico 14	Capacitación sobre seguros que brinda la empresa	92
Gráfico 15	Beneficios que otorga la empresa adecuados	93
Gráfico 16	Actividades y procesos adecuados	94
Gráfico 17	Aceptación de servicios brindados	95
Gráfico 18	Cobertura de servicios brindados	96
Gráfico 19	Costos de acuerdo a precio de mercado	97
Gráfico 20	Nivel de satisfacción permite mayores ingresos	98
Gráfico 21	La empresa cuenta con solvencia y rentabilidad	99
Gráfico 22	Se cuenta con programa para la captación de clientes	100

## INTRODUCCIÓN

En la gestión de riesgo de las compañías de seguros de la ciudad de Tacna, está constituido por diversos actores tales como los usuarios, trabajadores, funcionarios, en muchas ocasiones existen deficiencia en la parte administrativa, falta de planificación para un buen servicio a los asegurados y la auditoria es fundamental para rediseñar el crecimiento económico de las empresa de seguros en la ciudad de Tacna.

El tipo de investigación es aplicada y descriptiva, con un diseño de investigación transaccional y correlacional; La población para el presente trabajo de investigación está constituida por los gerentes, contadores y administradores de las compañías pacifico seguros, rima y mafre por un total de 21, cifra que permitirá determinar la muestra, y su respectivo análisis.

El presente proyecto de investigación, estará dividido en capítulos, en el Capítulo I, se describe el Planteamiento del Problema, Descripción de la realidad del Problema, Formulación del Problema, Objetivos, Justificación, Importancia; en el Capítulo II, se desarrolla el Marco Teórico, Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas, Definición de Términos Básicos ; en el capítulo III, se desarrolla la metodología, Tipo de Investigación, Población, muestra y muestreo, Técnicas e instrumentos, Procedimientos y análisis de datos; en el capítulo IV, se elabora los resultados y la discusión de los mismos, finalmente se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

En la Ciudad de Tacna, se observa que las compañías de seguros tienen por objeto amparar a la clase trabajadora contra ciertos riesgos, como la muerte, los accidentes, la invalidez y las enfermedades, es por ello que la gestión es muy importante para lograr los objetivos de las compañías de seguros.

En la actualidad la gestión de calidad es imprescindible en cualquier entidad para lograr las metas propuestas, cumplir con las normas relacionadas con la gestión de seguros, evitando las contingencias futuras con las entidades competentes fiscalizadoras internas y/o externas, actualmente existen problemas en gestión por falta de una buena dirección, control y supervisión, porque algunas pólizas están desactualizadas, los asegurados desconocen sus derechos y obligaciones, dado que estos seguros son establecidos por leyes y reglamentados por decretos, en donde se precisan los derechos y obligaciones de los actores.

Por tanto los asegurados deben de elegir al beneficiario del seguro, y si faltase esa designación serán beneficiarios sus herederos legales, como si fuera un bien ganancial, en el orden y en la proporción que establece el Código Civil. Por consiguiente,

producido el fallecimiento del asegurado el Seguro abona el importe a los beneficiarios instituidos por aquél o a sus herederos.

El sistema de gestión de riesgos permite analizar diferentes problemáticas que se viene presentando debido a la falta de información sobre los que deben gestionar beneficios que puede adquirir los trabajadores o usuarios; uno de los riesgos que se viene observando es la desafiliación debido a la falta de información ya que desconocen que un seguro les puede permitir gozar de una renta a los jubilados y cubre los riesgos del desamparo en que puede quedar el cónyuge y los hijos menores de una persona con derecho a jubilación, ordinaria o extraordinaria, a la fecha de su fallecimiento.

El presente trabajo de investigación permitirá evaluar la capacidad competitiva, de las compañías de seguros, buscando nuevas mejoras y mantener el liderazgo entre las empresas de seguros. Así mismo el presente trabajo permitirá propiciar la mejora de la gestión de las empresas de seguros mediante el componente de evaluación de riesgos y el cumplimiento de objetivos operacionales y el crecimiento económico - financiero.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Pregunta Principal**

¿De qué manera la gestión de riesgos se relaciona con la auditoría de desempeño de las Compañías de seguros en la ciudad de Tacna?

### **1.2.2 Preguntas Específicas**

- a) ¿En qué medida la evaluación de gestión de riesgos se relaciona con los planes operativos de las Compañías de seguros en la ciudad de Tacna?
- b) ¿De qué manera la supervisión y el monitoreo de gestión de riesgo se relaciona con la confiabilidad y la transparencia de las Compañías de seguros en la ciudad de Tacna?
- c) ¿Cómo el cumplimiento de objetivos y metas se relaciona con el impacto económico de las Compañías de seguros en la ciudad de Tacna?

## **1.3. Objetivos:**

### **1.3.1 Objetivo General:**

Establecer si la gestión de riesgos se relaciona con la auditoría de desempeño de los seguros en la ciudad de Tacna

### **1.3.2 Objetivos Específicos:**

- a) Analizar si la evaluación gestión de riesgos se relaciona con los planes operativos de las compañías de seguros en la ciudad de Tacna.

- b) Evaluar si la supervisión y el monitoreo de gestión de riesgo se relaciona con la confiabilidad y la transparencia en las compañías de seguros de la ciudad de Tacna.
- c) Determinar si el cumplimiento de objetivos y metas se relaciona con el impacto económico de las compañías de seguros en la ciudad de Tacna.

#### **1.4. Justificación e Importancia**

##### **1.4.1 Justificación**

El desarrollo de este proyecto permitirá fortalecer las relaciones interpersonales que debe existir entre la empresa y sus trabajadores, debido a que los trabajadores conocerán y entenderá mejor a su empleador, lo cual generará que exista un mayor compromiso por ambas partes. Al consolidarse de manera relevante los valores de la empresa enfocados y será considerado lo importante es su talento humano, se fomentará un íntegro desarrollo organizacional y una mejor reputación, alcanzando así que la empresa sea referente de un excelente lugar para trabajar.

El propósito es contribuir a optimizar la evaluación de riesgos en las diferentes áreas y así se gestionará correctamente en los diferentes procesos de las empresas de seguros en la ciudad de Tacna.

#### **1.4.2. Importancia**

Es importante porque va ayudar a tener una visión más amplia relacionada a la gestión de riesgos permitiendo efectuar las mejoras y correctivos necesarios de manera oportuna a través de la eficiencia eficacia y calidad.

La aplicación correcta de una gestión de riesgos beneficiará a todos los actores directos e indirectos de las empresas de seguros.

El beneficio llegará por la aplicación de la gestión de riesgos como herramienta que facilitará el cambio de los procesos y procedimientos obsoletos y encaminará a la empresa a la autoevaluación y búsqueda de mejoras continuas en las empresas de seguros.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación:

(Castro, 2009); en su tesis: *Transferencia alternativa de riesgos en el seguro de vida*: Titulación de riesgos; en la que concluye que el crecimiento de la actividad financiera mundial de las últimas décadas ha coincidido con el fenómeno de la globalización, entendido como una tendencia a la reducción o eliminación de las barreras al movimiento de bienes, personas o capitales. Y aunque la globalización es un fenómeno no exclusivamente financiero, es sobre todo este terreno donde ha alcanzado cuotas elevadísimas.

Uno de los efectos principales de la expansión financiera es la gran innovación en los productos ofertados. Esto ha sido posible, en parte como consecuencia de los grandes avances en la ingeniería financiera y la gestión de riesgos. Además las innovaciones en alguna de las actividades dentro del sector financiero a menudo han sido aplicadas también en otras actividades, un ejemplo claro de ello es la fuerte competencia que existe entre la actividad bancaria, de seguros y de valores para captar ahorro de los inversores mediante operaciones que a menudo se asemejan mucho entre sí. Todo ello pone de manifiesto una clara convergencia entre las actividades.

Dicha convergencia no se limita a los productos ofertados, sino que incluso en ocasiones afecta incluso a la estructura que adoptan las compañías que prestan servicios financieros.

(**García, 2013**), en su tesis: *Implicancias del Control Interno en la gestión de las compañías de seguros de Lima Metropolitana 2011-2012*; en cual concluye: De acuerdo al trabajo realizado podemos decir que relacionado a las Empresas de Seguros de Lima Metropolitana el control interno es el conjunto de principios, guías, normas, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos ordenados y relacionados entre sí que hace posible que las empresas de seguros tengan el control de las actividades que desarrollan, teniendo como principal propósito detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por esta.

Podemos decir que el análisis basado en la evaluación del riesgo, como se está realizando desde el año pasado en algunas empresas de seguros, contribuye a que se puedan realizar planes operativos y prevención de riesgos. En la evaluación del sistema de control interno no sólo debe considerarse si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos que han sido identificados por las diferentes áreas; sino también, si las mismas son aplicadas con los resultados esperados.

Algunos ejecutivos que contribuyen a este estudio consideran que el control interno en su organización es el adecuado. Sin embargo, existen áreas, divisiones, departamentos que realizan actividades a la largo de la organización en las cuales los controles están en etapas de desarrollo o que necesitaban ser fortalecidas, por ello se debe actualizar dichos procedimientos y/o políticas así como manuales. Asimismo se debe incluir una amplia gama de actividades, tales como aprobaciones, autorizaciones por niveles, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño, actividades tendientes a garantizar la seguridad, generación de archivos y documentación.

De acuerdo al trabajo realizado en las Empresas de Seguros de Lima Metropolitana, podemos decir que el desempeño de todos los empleados debe ser controlado periódicamente para ver si todos los requerimientos esenciales de sus trabajos están siendo empleados. A un desenvolvimiento superior se le debe dar un reconocimiento. Una baja de desempeño debe ser discutido con los empleados y darles la oportunidad de mejora. Lo importante consiste en identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades. Asimismo las empresas de seguros deben contar siempre con sistemas informáticos actualizados ya que a través de los sistemas informáticos se obtiene información operativa,

financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar a las empresas de seguros en forma adecuada. Cabe mencionar que los sistemas informáticos también producen información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones importantes para la toma de decisiones de gestión.

De acuerdo al trabajo realizado en las Empresas de Seguros se ha evidenciado que cuentan con supervisiones a sus sistemas de control interno, realizan evaluaciones de los riesgos y de la eficacia de los procedimientos en las diferentes áreas, realizando supervisiones a las actividades normales y recurrentes.

De los resultados obtenidos como producto de la recopilación de los datos de las encuestas hemos determinado que los controles internos aplicados inciden favorablemente en la gestión de las empresas de seguros. Se ha determinado que el enfoque adecuado de las metas objetivas de control interno, así como la prevención y el monitoreo facilita evaluar las políticas de trabajo a nivel de las compañías de seguro. Asimismo se ha precisado que los procedimientos en la ejecución del control interno permiten evaluar las estrategias en estas organizaciones.

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### 2.2.1 Gestión de Riesgos

(Chuquisengo, 2011) *La Gestión del Riesgo*: Es el proceso planificado, concertado, participativo e integral de reducción de las condiciones de riesgo de desastres de una comunidad, una región o un país. Implica la complementariedad de capacidades y recursos locales, regionales y nacionales y está íntimamente ligada a la búsqueda del desarrollo sostenible.

Es el conjunto de decisiones administrativas, de organización y conocimientos operacionales para implementar políticas y estrategias con el fin de reducir el impacto de amenazas naturales y desastres ambientales y tecnológicos. La Gestión de Riesgo de Desastres GRD puede ser:

- **Prospectiva:** Implica abordar medidas y acciones en la planificación del desarrollo para evitar que se generen nuevas condiciones de riesgo.
- **Correctiva:** Se refiere a la adopción de medidas y acciones de manera anticipada para reducir los riesgos ya existentes.
- **Reactiva:** implica la preparación y respuestas a emergencias.

### 2.2.1.1 Evaluación de riesgos

*(Bruce – 2001); en su investigación; Evaluaciones de riesgos, deficiencias principales y consejos;* Las organizaciones enfrentan una gran variedad de riesgos cada día que pueden afectar su capacidad de lograr ciertos objetivos comerciales y permanecer vigentes. La evaluación de riesgos es un importante y sofisticado proceso utilizado para medir los peligros de una organización de modo que los pueda mitigar y reducir a un nivel aceptable. En los últimos 30 años como asesores en el control de riesgos, los autores han efectuado, facilitado, participado y observado miles de evaluaciones de peligros para casi todo tipo y envergadura de industrias. Basándose en esas experiencias, han concluido que muchas organizaciones no llevan a cabo buenas evaluaciones de riesgos.

Es necesario entonces, luego de conocer los posibles riesgos, tener en cuenta:

- a) Probabilidad de ocurrencia del Riesgo
- b) Impacto ante la ocurrencia del Riesgo.

Para ello:

- Las probabilidades de ocurrencia deberán determinarse en:
  - a) Poco Frecuente (PF)
  - b) Moderado (M)
  - c) Frecuente (F)

**Poco Frecuente:** Cuando el Riesgo ocurre sólo en circunstancias excepcionales.

**Moderado:** Puede ocurrir en algún momento.

**Frecuente:** Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.

- El Impacto ante la ocurrencia sería considerado de:
  - a) Leve (L)
  - b) Moderado (M)
  - c) Grande (G)

**Leve:** Perjuicios tolerables. Baja pérdida financiera.

**Moderado:** Requiere de un tratamiento diferenciado: Pérdida financiera media.

**Grande:** Requiere tratamiento diferenciado. Alta pérdida financiera.

La evaluación del Riesgo sería de:

**Aceptable:** (Riesgo bajo). Cuando se pueden mantener los controles actuales, siguiendo los procedimientos de rutina.

**Moderado:** (Riesgo Medio). Se consideran riesgos Aceptables con Medidas de Control. Se deben acometer acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y supervisión.

**Inaceptable:** (Riesgo Alto). Deben tomarse de inmediato acciones de reducción de Impacto y Probabilidad para atenuar la gravedad del

riesgo. Se especificará el responsable y la fecha de revisión sistemática.

## **2.2.2. Administración de Riesgos**

### **2.2.2.1. Definición de Administración de Riesgos**

**(Rodríguez, Solano – 2009):** *guía para la valoración del riesgo por proceso;* Es el conjunto de acciones que el Área decide ejecutar para modificar, transferir, prevenir, atender o retener los riesgos identificados, la administración de riesgos es una aproximación científica del comportamiento de los riesgos, anticipando posibles pérdidas accidentales con el diseño e implementación de procedimientos que minimicen la ocurrencia de pérdidas o el impacto financiero de las pérdidas que puedan ocurrir.

### **2.2.2.2. Control de Riesgos**

**(Normas Internacionales de Auditoría 6 - 2002)** *Evaluación de Riesgo y Control Interno;* La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Como podemos apreciar, las bibliografías consultadas recogen diferentes criterios de Riesgo, pero ninguno de ellos estudia y mucho menos profundiza en el tema de los Riesgos que se asumen en cada subproceso de la Auditoría, aspecto de vital importancia para garantizar la calidad de la misma.

En estudios de casos analizados, observamos que cuando no se conocen las tareas y actividades específicas del proceso de la Auditoría, los resultados finales no se corresponden por los esperados por quienes ordenan la Auditoría, teniendo como causa, la falta de previsión de las tareas a realizar en cada uno de los subprocesos, y las medidas por supuesto para evitar la comisión de errores y fallas que pongan en riesgo el cumplimiento sistémico y escalonado de cada subproceso, simulando el ejercicio de una producción en serie.

En estudios realizados, hemos podido observar que riesgos desde cualquier subproceso de Auditoría, sin lugar a dudas deterioran la calidad del servicio de ésta.

No es usual que Unidades dedicadas al servicio de auditoría y mucho menos, las destinadas a servicios de Auditoría Interna, trabajen en aras de diagnosticar y evaluar los posibles riesgos en

la ejecución de los diferentes subprocesos que intervienen en un servicio de Auditoría.

No es posible diagnosticar riesgos desde una mesa, pues esto no puede ser esquemático y mucho menos ser una fórmula para sustituir. En cada organización deberá efectuarse un estudio y trazar la estrategia de la cadena de valores de ésta y el tipo de servicio que se debe realizar.

Para ello sería preciso conocer cómo está funcionando la cadena de valores en esa organización, pues es fundamental mantener la consecución de las tareas y cumplir y hacer cumplir el mantenimiento del flujo de servicios de seguros, ya que uno depende del otro.

El riesgo es una condición del mundo real en el cual hay una exposición a la adversidad, conformada por una combinación de circunstancias del entorno, donde hay posibilidad de pérdidas.

Por tal razón, todas las empresas productoras de servicios se deben ocupar de estudios que garanticen la identificación de Riesgos como elemento fundamental para garantizar la calidad del servicio final.

### 2.2.3. Riesgos del Entorno

(Varela-2009), en su artículo *Rriesgo del entorno*; surge cuando hay fuerzas externas que podrían afectar la viabilidad del modelo de negocios de la empresa, incluyendo los aspectos básicos que guían los objetivos globales y estrategias que definen a ese modelo.

- **Competencia.-** Las acciones de competidores o de nuevos entrantes al mercado impactan negativamente la ventaja competitiva de la empresa o incluso amenazan su habilidad de sobrevivir.
- **Deseos de los Clientes.-** Las necesidades y deseos de los clientes cambian y la empresa no es consciente de ello; por ejemplo, mayor demanda por una entrega más rápida de productos y servicios.
- **Innovación Tecnológica.-** La empresa no aplica los avances en la tecnología en su modelo de negocios para lograr o sostener su ventaja competitiva o se expone a las acciones de competidores o sustitutos sí lo hacen, obteniendo una mejor performance en cuanto a calidad, costo y oportunidad en sus productos, servicios y procesos.
- **Sensibilidad.-** El compromiso excesivo de los recursos y flujos de caja esperados amenaza la capacidad de la empresa para soportar cambios en las fuerzas del entorno que están fuera de su

control (tasas de interés, demanda del mercado, cambios en las regulaciones).

- **Relaciones con los accionistas.**- La disminución de la confianza de los inversionistas en el modelo de negocio de la empresa o en su habilidad de ejecutar a su modelo amenaza su capacidad para obtener capital eficazmente o sostener las valoraciones de sus acciones.
- **Disponibilidad de capital** - Acceso insuficiente al capital amenaza la capacidad de la empresa de crecer, ejecutar su modelo de negocios y generar ganancias en el futuro.
- **Soberano/Político.**- Acciones políticas adversas amenazan los recursos de la empresa y sus flujos de caja futuros en un país en que: la empresa ha invertido significativamente, genera un volumen importante de negocios o cuando se ha establecido un contrato importante con una contraparte sujeta a las leyes de ese país.
- **Legal.**- Leyes cambiantes amenazan la capacidad de la empresa de consumir transacciones importantes, hacer cumplir acuerdos contractuales o implementar estrategias y actividades específicas.
- **Regulatorio.**- Regulaciones cambiantes amenazan la posición competitiva de la empresa y su capacidad de operar su el negocio eficazmente.

- **Industria.-** Cambios en las oportunidades y amenazas, las capacidades de competidores y otras condiciones que afectan la industria de la empresa amenazan el atractivo o la viabilidad a largo plazo de esa industria.
- **Mercados Financieros.-** Movimientos en precios, tasas, índices, etc., afectan el valor de los recursos financieros y el precio de la acción de la empresa, lo que también pueden afectar su costo de capital y/o su habilidad de obtener capital.
- **Pérdida Catastrófica.-** Un desastre significativo amenaza la habilidad de la empresa de sostener sus operaciones funcionamientos, proporcionar productos y servicios esenciales o recuperar sus costos de operación.

#### **2.2.3.1. Técnicas de Procedimientos para Administrar Riesgos**

- **Evitar Riesgos:** Un riesgo es evitado cuando en la organización no se acepta. Esta técnica puede ser más negativa que positiva. Si el evitar riesgos fuera usado excesivamente el negocio sería privado de muchas oportunidades de ganancia (por ejemplo: arriesgarse a hacer una inversión) y probablemente no alcanzaría sus objetivos.
- **Reducción de Riesgos:** Los riesgos pueden ser reducidos con implantación de sistema de gestión de riesgos y su detección

oportuna para evitar y estimación de futuras pérdidas financieras, siempre con la asesoría de personas expertas.

#### **2.2.4. Riesgos de Procesos**

**(De la Cruz, García, Monroy- 2000)** *Análisis de riesgos de procesos;*

El riesgo de procesos es el riesgo que los procesos de negocios de la empresa:

- No están adquiriendo, administrando, renovando y disponiendo eficazmente los recursos del negocio
- No están claramente definidos
- No están alineados con sus estrategias
- No están operando eficaz y efectivamente para satisfacer las necesidades del cliente
- Están diluyendo el valor al exponer activos financieros, físicos, información e intelectuales importantes a pérdidas, riesgos, malversación o mal uso inaceptables

Estos riesgos afectan el éxito con que la empresa ejecuta a su modelo comercial.

#### **2.2.4.1. Riesgos de Operaciones**

*(Ivan Rodriguez-2008), Auditor y Consultor, Diplomado en Alta Gerencia de Seguros y Derecho de Seguros;* El riesgo operacional es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos sistemáticos y de reputación, así también no se toma en cuenta las pérdidas ocasionadas por cambios en el entorno político, económico y social. Las pérdidas asociadas a este tipo de riesgo pueden originarse en fallas de los procesos, en la tecnología, en la actuación de la gente, y también, debido a la ocurrencia de eventos extremos.

- **Satisfacción al Cliente** - La falta de enfoque en los clientes amenaza la capacidad de la empresa para cumplir o exceder las expectativas del cliente.
- **Recursos Humanos** - Falta de conocimientos, habilidades y experiencias requeridas entre el personal clave de la empresa amenaza la ejecución de su modelo de negocios y el logro de sus objetivos de negocios críticos.
- **Capital de Conocimiento** - Los procesos por capturar e institucionalizar el aprendizaje a través de la empresa son inexistentes o ineficaces, produciendo un tiempo de respuesta

lento, costos altos, errores repetidos, lento desarrollo de competencias, restricciones en el crecimiento y empleados desmotivados.

- **Desarrollo de Productos** - El ineficaz desarrollo de productos amenaza la habilidad de la empresa para cubrir o exceder las necesidades y deseos de sus clientes de manera consistente en el largo plazo.
- **Eficiencia** - Operaciones ineficientes amenazan la capacidad de la empresa de producir bienes o servicios a costos iguales o menores a los incurridos por los competidores o empresas de clase mundial.
- **Capacidad** - La capacidad insuficiente amenaza la habilidad de la empresa de cubrir las demandas de los clientes. La capacidad instalada excesiva amenaza la habilidad de la empresa de generar márgenes de beneficios competitivos
- **Brecha de Performance** - La incapacidad para operar a niveles clase mundial en términos de calidad, costo y/o tiempo debido a procesos operativos inferiores y/o a relaciones externas amenazan la demanda para los productos o servicios de la empresa.
- **Tiempo de Ciclo** - Las actividades innecesarias amenazan la capacidad de la empresa de desarrollar, producir y entregar bienes o servicios de manera oportuna.

- **Abastecimiento** - Fuentes limitadas de energía, metales y otros commodities clave, materias primas y partes componentes amenazan la habilidad de la empresa para producir los productos de calidad, a precios competitivos y de manera oportuna
- **Efectividad de Canales** - Canales de distribución mal posicionados o que operan ineficientemente amenazan la capacidad de la empresa para llegar con éxito a los clientes actuales y potenciales.
- **Alianzas** - Alianzas, joint ventures, afiliaciones y otras relaciones externas ineficientes o inefectivas afectan la capacidad de la empresa para competir; estas incertidumbres resultan de elegir al socio equivocado, la mala ejecución, tomar más de lo que se da (produciendo la pérdida de un socio) y el no aprovechar oportunidades de hacer alianzas.
- **Cumplimiento** -El incumplimiento con los requerimientos de los clientes, políticas y procedimientos organizacionales, leyes y regulaciones pueden producir baja calidad, costos de producción más altos, ingresos perdidos, retrasos innecesarios, penalidades, multas, etc.
- **Interrupción** - Las interrupciones de operaciones que provienen de la no disponibilidad de materias primas, tecnología de información, personal experimentado, instalaciones u otros

recursos amenazan la capacidad de la empresa de conducir sus actividades de negocios.

- **Falla de Productos/Servicios** - Productos o servicios defectuosos exponen la empresa a quejas de los clientes, aplicación de garantías, reparaciones en el campo, devoluciones, litigios y pérdidas de ingresos, participación en el mercado y reputación comercial
- **Medio Ambiente** - Actividades dañinas al medio ambiente exponen a la empresa a obligaciones por daños personales, daños materiales, costo de reparación y remoción, daños y perjuicios punitivos, etc.
- **Salud y Seguridad** - No proporcionar un ambiente de trabajo seguro al personal expone la empresa a compensación por daños, pérdida de reputación y otros costos,
- **Erosión de Marca** - La erosión de una marca comercial o marca de fábrica amenaza la demanda por los productos o servicios de la empresa y daña su habilidad de incrementar sus ingresos futuros.

#### **2.2.4.2. Riesgos Financieros**

*(Harry Markowitz-1952), en su artículo "Portfolio Selection" publicado en la revista The Journal of Finance; El riesgo financiero es*

un término amplio utilizado para referirse al riesgo asociado a cualquier forma de financiación. El riesgo puede ser entendido como posibilidad de que los beneficios obtenidos sean menores a los esperados o de que no hay un retorno en absoluto.

Por tanto, el riesgo financiero engloba la posibilidad de que ocurra cualquier evento que derive en consecuencias financieras negativas. Se ha desarrollado todo un campo de estudio en torno al riesgo financiero para disminuir su impacto en empresas, inversiones, comercio, etc. De esta forma cada vez se pone más énfasis en la correcta gestión del capital y del riesgo financiero.

El riesgo financiero es el riesgo que los flujos de caja y activos financieros no se manejan de manera costo efectivo para:

- Maximizar la disponibilidad del efectivo
- Reducir la incertidumbre de los riesgos de tipo de cambio, tasas de interés, crédito y otros riesgos financieros
- Mover fondos rápidamente y sin la pérdida de valor a dondequiera que ellos sean más necesarios.

a) **Precio:** La exposición de las utilidades o el patrimonio a cambios en los factores del mercado (tasas de interés y tipos de cambio) que afectan los ingresos, gastos o el valor de los componentes del balance.

- **Interés.-** Movimientos significativos en las tasas de interés exponen la empresa a mayores costos financieros, menores rendimientos en las inversiones o menores valores en los activos.
- **Tipo de Cambio.-** La volatilidad en los tipos de cambio extranjeros expone la empresa a pérdidas económicas y contables.
- **Acciones.-** La exposición a las fluctuaciones en el valor de acciones o en los flujos de ingresos provenientes de inversiones en otras empresas.
- **Instrumentos Financieros.-** La exposición a costos de administración excesivos o pérdidas debido a complejidad o las consecuencias imprevistas de las estructuras de instrumentos financieros.

#### **b) Liquidez**

La exposición a pérdidas como resultado de la incapacidad de cumplir con obligaciones de desembolsos de una manera oportuna y costo-efectiva. Incluye la exposición de valoraciones de activos o posiciones transadas debido a un desequilibrio o falta de compradores y vendedores en un mercado particular, es decir un mercado no líquido.

- **Flujo de Caja.**- Exposición a menores ganancias la necesidad de pedir prestado debido a déficits de caja o flujos de caja esperado (o variaciones en su oportunidad).
- **Costo de Oportunidad.**- El uso de fondos de una manera que lleva a la pérdida de valor económico, incluyendo tiempo y costos de transacción.
- **Concentración.**- La exposición a pérdidas por participar en un mercado estrecho que consiste en un grupo limitado de contrapartes lo que produce la incapacidad para consumir las transacciones a precios razonables dentro de un lapso razonable.

### c. Crédito

La exposición a pérdidas reales o costos de oportunidad como resultado del incumplimiento por parte de una entidad económica o legal (el deudor) con quien la compañía hace negocios.

- **Incumplimiento** –La contraparte a una transacción financiera no puede o no quiere cumplir sus obligaciones.
- **Concentración** - La exposición de una parte significativa del negocio a una compañía o grupo de compañías.

#### **2.2.4.3. Riesgos de Dirección**

**(Marqués, Grifell-2005)** *En el artículo Riesgo en Dirección;* responde a las llamadas a la investigación sobre el riesgo en el campo de la dirección, revisando el concepto y la medida del riesgo ex post o realizado. Para ello se asume que el objetivo prevalente de las empresas es la búsqueda de un desempeño superior sostenido y que el riesgo es la no consecución de este objetivo. Estas asunciones, avaladas por la literatura, nos permiten introducir la definición de dos medidas de riesgo, que se denominan Riesgo Estático y Riesgo Dinámico.

#### **2.2.4.4. Es el riesgo que los gerentes y empleados:**

- No están debidamente liderado
- No saben que hacer
- Excedan los límites de su autoridad asignadas
- Se le incentiva a hacer lo incorrecto.

**a) Liderazgo.-** El personal de la empresa no es liderado eficazmente, lo que puede resultar en una falta de dirección, enfoque en el cliente, motivación, credibilidad y confianza en la gerencia a través de la empresa.

**b) Autoridad/Límite.-** Líneas de autoridad no efectivas pueden causar que los gerentes y personal hagan cosas que no deben

hacer o no dejen de hacer lo que deberían. El no establecer o verificar el cumplimiento de límites en las acciones del personal puede causar que los empleados cometan actos no autorizados o no éticos.

**c) Tercerización.-** Las actividades de tercerización pueden dar lugar a que los terceros no actúen dentro de los límites de autoridad establecidos o no realicen sus tareas de manera consistente con las estrategias y objetivos de la empresa.

**d) Incentivos de Performance.-** Indicadores de performance irreales, mal entendidos, subjetivos o no accionables pueden causar que gerentes y personal actúen de manera inconsistente con los objetivos, estrategias y normas éticas de la empresa, o prácticas de negocios prudentes.

#### **2.2.4.5. Riesgos de Tecnología de Información**

**(Ramírez-20012)** *En su revista Riesgo tecnológico y su impacto para las organizaciones;* El riesgo tecnológico puede ser causa y consecuencia de otro tipo de riesgos, una falla sobre la infraestructura puede implicar riesgos en otros ámbitos, como pérdidas financieras, multas, acciones legales, afectación sobre la imagen de la organización, causar problemas operativos o afectar las estrategias de la organización.

- a. **Relevancia.-** Información irrelevante creada o resumida por cualquier sistema aplicativo puede afectar negativamente las decisiones de usuarios.
- b. **Integridad.-** Todos los riesgos asociados con la autorización, integridad y exactitud de las transacciones que son ingresadas, procesadas, resumidas y reportadas por los distintos sistemas aplicativos de la empresa.
- c. **Acceso.-** El no restringir el acceso a la información (datos o programas) adecuadamente puede producir el conocimiento y uso no autorizado de información confidencial. La excesiva restricción del acceso a la información puede impedir que el personal realice sus tareas asignadas eficaz y eficientemente.
- d. **Disponibilidad.-** La no disponibilidad de información importante cuando se le necesita amenaza la continuidad de las operaciones y procesos críticos de la empresa.
- e. **Infraestructura.-** El riesgo que la empresa no tenga la infraestructura de tecnología de información ( hardware, redes, software, procesos y personal) que necesita para soportar eficazmente los requerimientos de información de negocios actuales y futuros del negocio, de manera eficaz, costo efectiva y bien controlada.

#### 2.2.4.6. Riesgos de Integridad

*(Gutiérrez-2010); Riesgos de Integridad;* Entre los riesgos que se ve expuesta una organización, están los que amenazan la integridad los riesgos asociados con la autorización. Este tipo de riesgos están presentes en muchos momentos en las aplicaciones, el riesgo de integridad es el riesgo de fraude gerencial, fraude de personal, actos ilegales y actos no autorizados, los cuales podrían resultar en la pérdida de reputación en el mercado.

- a. **Fraude Gerencial** - La presentación intencional de estados financieros incorrectos o de información incorrecta sobre las capacidades o intenciones pueden afectar adversamente las decisiones de stakeholders externos.
- b. **Fraude de Empleados/Terceros** - Actividades fraudulentas perpetradas por empleados, clientes o proveedores, agentes, corredores o terceros contra la empresa para beneficio personal (apropiación de activos físicos, financieros o recursos de información) exponen la empresa a la pérdida financiera.
- c. **Actos Ilegales** - Actos ilegales cometidos por gerentes o empleados exponen a la empresa a multas, sanciones, y pérdida de clientes, ganancias y reputación, etc.
- d. **Uso No Autorizado** - El uso no autorizado de los activos físicos, financieros e información de la empresa por los empleados u

otros la exponen al gasto innecesario de recursos y la pérdida financiera.

- e. **Reputación** - El daño a la reputación de la empresa puede exponerla a la pérdida de clientes, ganancias y la habilidad de competir.

### **2.2.5. Riesgos de Información para la Toma de Decisiones**

(Gallardo-2012), en su artículo *El Riesgo en su toma de decisiones*; El riesgo de información para la toma de decisiones es el riesgo de que la información utilizada para apoyar la ejecución del modelo de negocios, la generación de reportes internos y externos sobre la performance y la evaluación continua de la efectividad del modelo de negocios de la empresa no sea relevante o confiable. Estos riesgos se relacionan con todos los aspectos de las actividades de creación de valor de la empresa.

#### **2.2.5.1. Riesgos de Información Operativa**

- **Precio de Productos/Servicios.**- La falta de información relevante y/o confiable que soporte las decisiones de fijación de precios pueden producir precios o tarifas que: los clientes no quieren pagar, no cubren los costos de desarrollo, o no cubren el costo de los riesgos asumidos por la empresa.
- **Compromiso Contractual.**- La falta información relevante y/o confiable respecto a los compromisos contractuales

vigentes en un momento puede producir decisiones de compromiso contractuales incrementales subsecuentes que no están corresponden al mejor interés de la empresa.

- **Medición Operativa.-** Indicadores no financieros inexistentes, irrelevantes y/o no confiables pueden causar evaluaciones y conclusiones erróneas acerca de la performance operativa.
- **Alineamiento** - El no alinear los objetivos de los procesos de negocio y las medidas de performance con objetivos y estrategias corporativas o de unidad de negocios pueden producir actividades antagónicas y descoordinadas en toda la empresa.

#### **2.2.5.2. Riesgos de Información de Gestión**

- **Presupuesto y Planeamiento.-** Información de planeamiento y presupuestaria inexistente, poco realista, irrelevante o no confiable puede causar decisiones y conclusiones financieras incorrectas.
- **Información Contable.-** Énfasis excesivo en la información de contabilidad financiera para administrar el negocio puede producir la manipulación de resultados para lograr los objetivos financieros a costa de cubrir los objetivos de satisfacción al cliente, calidad y eficiencia.

- **Evaluación del Reporte Financiero.-** No compilar información externa e interior relevante y confiable para evaluar si se requieren ajustes o revelaciones en los estados financieros puede producir la emisión de informes financieros engañoso a inversionistas y stakeholders externos.
- **Tributario.-** El no compilar y considerar información tributaria relevante puede producir incumplimiento o consecuencias impositivos adversos que podrían evitarse si se estructuran las transacciones de manera diferente.
- **Evaluación de Inversiones.-** La falta de información relevante y/o confiable que soporte las decisiones de inversión y enlace los riesgos asumidos con el capital en el riesgo, puede producir malas decisiones de inversión.
- **Reporte Regulatorio.-** El reporte incompleto, inexacto y/o inoportuno de información financiera y operativa requerida por entidades regulatorias pueden exponer la empresa a multas, penalidades y sanciones.

### **2.2.5.3. Riesgos de Información Estratégica**

- **Monitoreo del Entorno.-** La falta de monitoreo del entorno o la formulación de supuestos poco realistas o erróneos sobre los riesgos del entorno puede causar la empresa retenga estrategias a pesar que se hallan vuelto obsoletas.

- **Modelo de Negocios.-** La empresa tiene un modelo de negocios obsoleto y no lo reconoce y/o falta la información necesaria para hacer una evaluación del modelo actual y construir un caso de negocios convincente para modificarlos oportunamente.
- **Portafolio de Negocios.-** La falta de información relevante y confiable que permita a la Gerencia priorizar sus productos eficazmente o equilibrar sus negocios en un contexto estratégico puede evitar que una organización diversificada maximice su performance general.
- **Valuación.-** La falta de información de valoración relevante y confiable puede evitar que la gerencia, los inversionistas actuales y potenciales efectúen una evaluación informada del valor de la empresa y sus segmentos significativos dentro de un contexto estratégico.
- **Estructura Organizacional.-** La gerencia carece de la información necesaria para evaluar la efectividad de la estructura orgánica de la empresa, lo que amenaza su capacidad para el cambio o para lograr sus estrategias de largo plazo. La estructura no sustenta las estrategias de negocio.
- **Medición de Performance.-** **Indicadores** de performance inexistentes, irrelevantes, no confiables, e inconsistentes con

las estrategias de negocios establecidas amenazan la habilidad de la empresa de ejecutar sus estrategias.

- **Asignación de Recursos.-** Un proceso de asignación de recursos e información de soporte inadecuados puede evitar que la empresa establezca y sustente una ventaja competitiva o maximice su valor (p.e. asignar recursos escasos hacia oportunidades que más rentables).
- **Planeamiento.-** Un proceso de la planificación estratégica falto de imaginación e innecesariamente complejo puede producir información irrelevante, amenazando la capacidad de la empresa para formular estrategias de negocios viables.
- **Ciclo de Vida.-** La falta de información relevante y confiable que permita a la gerencia gestionar el movimiento de sus líneas de productos y monitorear la evolución de su industria a lo largo del ciclo de vida amenaza la capacidad de la empresa de permanecer competitiva.

#### **2.2.6. Auditoria de Desempeño**

**(Berzunza-2009)** en su artículo *Auditoria de Desempeño*; esta inmerso en la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la producción y entrega de los bienes o servicios que realizan cotidianamente con la finalidad de alcanzar resultados en beneficio del cliente.

- **Dimensiones de Desempeño.**- Son los aspectos que, analizados de manera integral, según la información disponible, permiten concluir sobre el desempeño de la producción y entrega de un bien o servicio público, los cuales se detallan a continuación:
  - a) **Eficacia:** Es el logro de las metas, objetivos establecidos o resultados.
  - b) **Eficiencia:** Es la relación entre la producción de un bien o servicio y los insumos utilizados para dicho fin, la cual se puede comparar con un referente nacional o internacional.
  - c) **Economía:** Es la capacidad de administrar óptimamente los recursos financieros.
  - d) **Calidad:** Son los estándares que respondan a las necesidades de la población, los cuales se expresan, entre otros, en términos de oportunidad, características técnicas o satisfacción.

### **Riesgo de Auditoría**

*La Real Academia Española define al riesgo como: “contingencia o proximidad de un daño”; en “The Institute of Internal Auditors” (The IIA-2001) define al riesgo como: La posibilidad de que ocurra un*

acontecimiento que tenga un impacto en la consecución o logro de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad”

Excepto en contadas ocasiones el auditor puede estar en condiciones de emitir un juicio técnico con absoluta certeza sobre la valides de las afirmaciones contenidas en los estados contables. Esta falta de certeza genera el concepto de riesgo de auditoría.

El riesgo global de auditoría es el resultado de la conjunción de:

- Aspectos aplicables exclusivamente al negocio o actividad del ente, independientemente de los sistemas de control desarrollados.
- Aspectos atribuibles a los sistemas de control.
- Aspectos originados en la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría de un trabajo en particular.

Según las Normas Internacionales de Auditoría: (NIA 200): Objetivo y principios generales que gobiernan una auditoría de estados financieros. Párrafos 22 a 32 (Riesgo de auditoría e importancia relativa).En estos párrafos se mencionan que: “las entidades siguen estrategias para lograr sus objetivos y, de acuerdo con la naturaleza de sus operaciones e industria, el entorno de regulación en que operan, así como su tamaño y complejidad, se enfrentan a una diversidad de riesgos de negocios”.

**Orientación de la Auditoría de Desempeño.-** Se orienta a la búsqueda de mejoras en la gestión económica y financiera, considerando el impacto positivo en el bienestar del ciudadano y fomentando la implementación de una gestión para resultados y la rendición de cuentas. Considera un enfoque orientado a problemas, lo cual implica evidenciar conjuntamente con las empresas de compañías de seguros aquellas áreas de mejora en la gestión económica y financiera para identificar y analizar sus principales causas desde las distintas dimensiones; a fin de formular recomendaciones que permitan su implementación mediante las acciones de mejora correspondientes.

La Auditoría de Desempeño no está orientada a la identificación de responsabilidad administrativa funcional, civil o penal; no obstante, si a criterio de la Comisión Auditora, se advierten hechos respecto de los cuales deba realizarse una evaluación complementaria, se deberá comunicar a la unidad orgánica competente, con el adecuado sustento, para la adopción de las medidas que correspondan. Su análisis puede adquirir un carácter transversal dado que examina la prestación de servicios en seguros, en la que pueden intervenir diversas áreas relacionadas.

## **Objetivos de la Auditoría de desempeño**

- a) Determinar el logro del(los) objetivo(s) y meta(s) asociado(s) a la entrega del bien o servicio, así como los procesos críticos y factores que podrían estar limitándolos.
  
- b) Establecer si los controles, realizados por el Gestor, de los procesos críticos de producción y de soporte del bien o servicio son adecuados, principalmente si proveen información necesaria y suficiente, y si es utilizada en los procesos de toma de decisiones.
  
- c) Establecer si la obtención, utilización de los insumos (recursos humanos, financieros, equipos, entre otros) y los procesos del bien o servicio, se realizan de manera eficaz, eficiente, económica y con calidad.

**Principios.-** Los principios que rigen la Auditoría de Desempeño se encuentran establecidos en la Ley, adquiriendo mayor importancia para efectos de su aplicación, los siguientes: autonomía funcional, integralidad, carácter técnico, flexibilidad, publicidad, objetividad y reserva, sin perjuicio de la aplicación obligatoria de los demás principios establecidos en la citada norma.

**Características.**- Las características de la Auditoría de Desempeño son las siguientes:

- a) Pro positiva:** Porque sus juicios están encaminados a la búsqueda de las mejores prácticas económicas, financieras y operacionales, más que a sancionar los resultados de la gestión.
- b) Orientada al cliente:** Porque contribuye a una gestión orientada a resultados, en la que la empresa define sus intervenciones a partir de las necesidades del cliente con criterio inclusivo.
- c) Sistémica:** Porque realiza un análisis integral de la intervención del área competente para la selección de los servicios a examinar.
- d) Participativa:** Porque en su desarrollo incorporan mecanismos de colaboración y compromiso activo de los titulares, representantes y personal técnico; lo que facilita la apropiación de los objetivos del examen y favorece la implementación efectiva de las recomendaciones. Asimismo, porque permite la participación de los actores claves con la finalidad de conocer sus intereses, opiniones e información relevante en el desarrollo de la auditoría.
- e) Interdisciplinaria:** Porque su análisis integra los conocimientos de varias disciplinas académicas, según la materia que se analice. Por ello, se requiere de una amplia gama de métodos e instrumentos, que se elegirán en función de la naturaleza del problema que se esté analizando.

**La Auditoría de Desempeño y la Cadena de Valor.-** La Auditoría de Desempeño toman como base de su análisis la estructura de la intervención del control interno la cual es expresada a través de la cadena de valor.

### **Distribución de informes de auditoria**

Los auditores deben tratar de hacer sus informes ampliamente accesibles de acuerdo con la normatividad vigente. Los auditores deben tener en cuenta que la amplia distribución de los informes de auditoría puede promover la credibilidad de la función de auditoría. Por lo tanto, los informes deben ser distribuidos a las entidades auditadas, al Ejecutivo

### **Seguimiento de actividades**

Los auditores deben dar seguimiento a los resultados de auditorías y recomendaciones previamente presentados, según sea apropiado. El seguimiento debe ser informado adecuadamente con el fin de proporcionar retroalimentación al área de gestión, si es posible, con las conclusiones e impactos de todas las medidas correctivas relevantes. Dar seguimiento se refiere a la examinación de los auditores de las acciones correctivas adoptadas por la entidad auditada, u otra parte responsable, con base en los resultados de las auditorías de desempeño. Es una actividad independiente que aumenta el valor

del proceso de auditoría mediante el fortalecimiento del impacto de la auditoría, y la definición de las bases para mejorar un posible trabajo de auditoría futuro. También alienta a las entidades auditadas y a otros usuarios de los informes a tomarlos en serio, y proporciona a los auditores lecciones útiles e indicadores de desempeño. El seguimiento no se limita a la implementación de las recomendaciones, pero se enfoca en si la entidad auditada ha abordado adecuadamente los problemas y remediado las condiciones subyacentes tras un periodo razonable de tiempo. Al llevar a cabo el seguimiento de un informe de auditoría, el auditor debe concentrarse en los hallazgos y recomendaciones que siguen siendo relevantes al momento del seguimiento y adoptar un enfoque imparcial e independiente. El seguimiento de resultados puede ser informado individualmente o como un informe consolidado, el cual puede incluir un análisis de las distintas auditorías, posiblemente incluyendo temas y tendencias en común a través de una serie de áreas de notificación. El seguimiento puede contribuir a una mejor comprensión del valor añadido por la auditoría de desempeño en un determinado período de tiempo o área temática.

## **Desempeño sobre las compañías de seguro:**

***(Manual de procesos, tramites, Agencias exclusivas / vidas selectas / escuela de líderes-2005)***

### **Pacífico Vida - Seguros de Vida**

Es la empresa especialista en seguros de vida. Nacieron el 01 de enero de 1997 con la unión de dos grandes socios. Pacífico, líder en el mercado asegurador peruano y American Internacional Group, la organización internacional líder en seguros y servicios financieros, presente en más de 130 países. Asimismo, por quinto año consecutivo, las clasificados de riesgo Apoyo & Asociados Internacionales SAC y Pacific Credit Rating, han clasificado a Pacifico Vida con las categorías de riesgo "A" y "A1", las mejores clasificaciones de riesgo de mercado.

La clasificación "A" significa que Pacifico Vida es una empresa con excepcional fortaleza financiera intrínseca, con buen posicionamiento en el sistema, con cobertura total de riesgo presente y capaz de administrar riesgos futuros.

### **Protecta Compañía de Seguros**

Es una compañía peruana, especializada en Microseguros y Rentas vitalicias. Tienen como principales accionistas al Grupo ACP y al IFC.

Diseñan implementación de seguros sencillos y de fácil acceso. Iniciaron operaciones en febrero 2008 y a la fecha cuentan con más de 1'000,000 de seguros vigentes a nivel nacional.

**Rimac Seguros**, Es una compañía de seguros de más larga trayectoria de mercado asegurador, con amplia experiencia en todos los ramos de seguros y reaseguros. Se preocupan día a día en seguir ofreciendo a los clientes nuevos productos y un servicio cada vez mejor. En Rimac Seguros cuentan con más de 100 años de experiencia y solidez en el mercado asegurador peruano, por ello pueden ofrecer la tranquilidad que se necesita para salir adelante.

#### **SECRETX- Cía. de Seguros de Créditos y Garantías**

SECRETX es la primera compañía de seguros especializada en Crédito y Garantías, constituida en enero 1980 para operar inicialmente en el ramo de comercio exterior. Actualmente sus líneas de operaciones se han incrementado notablemente otorgando coberturas de crédito y fianzas a otros importantes sectores de la economía nacional.

#### **Seguros SURA**

Se encargan de brindar tranquilidad y protección a las personas para garantizarles la satisfacción de sus necesidades económicas presentes y futuras, obteniendo adecuados niveles de rentabilidad y

proporcionando oportunidades de desarrollo para sus trabajadores. Su misión es "Ser la mejor compañía de seguros de vida del Perú".

### **Principios de los Seguros.**

Son los fundamentos doctrinarios en que se basa la actividad aseguradora y son las normas que rigen las relaciones entre Asegurador y Asegurado. Son los siguientes:

- **Principio de Buena Fe:** Llamado la "ubérrima fide" o la máxima buena fe que debe sustentar la validez del contrato de seguro, cuando las partes se rigen por actos de absoluta veracidad, a fin de evitar todo intento de dolo o mala intención. Por ejemplo, si un asegurado hace declaraciones falsas para la apreciación del riesgo, no actúa de buena fe, más bien trata de engañar u ocultar algo para lucrar del seguro, lo cual no es buena regla de juego.
- **Principio de Indemnización:** Resumido en la frase "el seguro no es para ganar, el seguro es para no perder" trata de evitar un afán de lucro por parte del asegurado, en vez de tener un seguro para garantizarle solamente una protección que le libere de una pérdida o daño.

- **Principio de Interés Asegurable:** Vinculado con el anterior, hace que el seguro proteja el valor económico de un bien hasta una suma máxima de pérdida, pero sin exceder el valor real total de dicho bien. Sería absurdo e injusto, por ejemplo, que un determinado asegurado tuviera un interés asegurable de 100 por un bien que sólo vale 50.
- **Principio de Subrogación:** Consecuencia del principio de indemnización, que faculta al asegurador (una vez que ha indemnizado una pérdida) a recuperar de terceras personas responsables, en caso de haberlas.
- **Principio de Contribución:** Según este principio, en caso de que una misma materia asegurada tuviera "otros seguros", la pérdida total debe ser compartida por los otros aseguradores en proporción a los capitales asegurados.

#### **2.2.6.1 Planes operativos**

***(Manual de procesos, tramites, Agencias exclusivas / vidas selectas / escuela de líderes-2005);*** Incrementar número de retroalimentaciones entre jefes y equipos: Se espera con ello mejorar la comunicación interna y satisfacción entre ellos. Asimismo, aumentar el conocimiento de los indicadores específicos y generales con los que se mide a los colaboradores, así como el valor que tiene

sus trabajos dentro de la compañía. Incluir en las reuniones de retroalimentación la especificación de los indicadores específicos: Con ellos los colaboradores conocerán cómo los jefes miden los miden y lo que ellos y la empresa espera de ellos, así como del impacto e importancia del trabajo de cada uno en las divisiones de la empresa.

Publicación de indicadores generales con los que la empresa mide a los trabajadores: Se espera lograr una mayor divulgación y aumento de conocimiento de los indicadores que tiene la empresa para medir a los trabajadores. Aumentar el interés de los objetivos personales del trabajador para hacer sinergia con los objetivos de la empresa y orientar la gestión no solo a resultados, sino a los intereses de ambas partes: Por último, con esta acción se espera lograr un impacto positivo en los trabajadores, creando un nivel de satisfacción alto y una mayor productividad en sus labores.

Difundir la importancia y utilidad (impacto) de los beneficios corporativos en los colaboradores: Se debe trabajar en una difusión agresiva sobre la importancia de los beneficios corporativos en la vida de los trabajadores para incrementar el valor de estos en los colaboradores. Concientizar a jefes sobre la importancia del colaborador como el factor más importante de la empresa: Generar reuniones de capacitación para lograr que el jefe de cada equipo

interiorice la importancia de su equipo y de cada colaborador que lo compone.

Considerar de forma más elevada de la vida personal del trabajador con la premisa de que su mejoría es la mejoría de la empresa (conocer las necesidades reales del trabajador): Incluir las metas de los trabajadores en los objetivos de la empresa para llegar a un objetivo común que beneficie a ambas partes, logrando entender la dependencia que tienen entre sí para el desarrollo y éxito de ambos.

Evaluar y realizar la correcta ubicación de los colaboradores en las distintas áreas para su mejor desempeño (tener en cuenta las características personales del trabajador): Levantar información y tener la capacidad de una correcta colocación de los trabajadores en las distintas áreas, cuidando que se encuentre en el lugar idóneo para él donde pueda generar su mejor desempeño y así una mayor productividad para la empresa. Asimismo, con esto se lograría una mejor percepción del colaborador frente a la gestión de la empresa y a los beneficios que le brinda.

#### **2.2.6.2 Confiabilidad y transparencia**

***(Manual de procesos, tramites, Agencias exclusivas / vidas selectas / escuela de líderes-2005);*** El asegurador por lo general es una compañía de seguros organizada bajo la forma de sociedad

anónima; pero también existen cooperativas y mutualidades de seguros e incluso un organismo oficial La caja de Ahorro y Seguro – realiza operaciones de este tipo. Asimismo, en algunas provincias funcionan entidades aseguradoras oficiales.

El contrato de seguro es consensual, bilateral y aleatorio. Es consensual porque se perfecciona por el mero consentimiento de las partes y produce sus efectos desde que se ha realizado la convención; es bilateral puesto que origina derechos y obligaciones recíprocas entre asegurador y asegurado, y es aleatorio porque se refiere a la indemnización de una pérdida o de un daño producido por un acontecimiento o un hecho incierto, pues no se sabe si se va a producir y en el caso contrario – como ocurre con la muerte – no se sabe cuándo ello ha de acontecer.

### **2.2.6.3 Impacto Económico**

Para la estimación de ingresos y costos se ha hecho un levantamiento de información en las áreas de administración y recursos humanos, sobre los costos promedio de los rubros necesarios en la implementación de este proyecto. Asimismo, el proyecto dura un año, con lo cual los cálculos de ingresos y costos se han realizado en base a ese tiempo.

Se utilizó el método Delphi (entrevista a expertos) para descubrir los beneficios tales como mayor nivel de satisfacción y clima laboral, mayor productividad y desempeño generando horas hombre más eficientes, reducción en el índice de rotación de personal, y menor número de personal.

A continuación los resultados del método aplicado a cinco expertos en el tema. Estos resultados tienen un común de 68%, es decir que las respuestas tienen un 68% de similitud.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

*(Manual de procesos, tramites, Agencias exclusivas / vidas selectas / escuela de líderes-2005)*

**Seguros de Accidentes de Trabajo.** Estos seguros indemnizan al asegurado por las lesiones sufridas a consecuencia de accidentes sucedidos con ocasión o a consecuencia del trabajo que realiza por cuenta ajena. Este seguro es frecuentemente obligatorio, en el Perú existe el Seguros Complementario de Trabajo de Riesgo creado por la Ley de Modernización de la Seguridad Social de Salud N°26790, y Reglamento por el D.S. N°03-98-SA, de fecha 13.04.98.

**Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo,** otorga cobertura por accidente de trabajo y enfermedad profesional a los trabajadores, empleados y obreros, que tienen la calidad de afiliados regulares del Seguro Social de Salud y que laboran en un centro de

trabajo en el que la entidad empleadora realiza las actividades de riesgo descritas en el Anexo 5 del Decreto Supremo N°009-97-SA, Reglamento de la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.

Son asegurados obligatorios del seguro complementario de trabajo de riesgo, la totalidad de los trabajadores del centro de trabajo en el cual se desarrollan las actividades de riesgo previstas en el Anexo 5 de dicho Decreto Supremo, sean empleados u obreros, sean eventuales, temporales o permanentes.

Este seguro otorga las siguientes coberturas:

La cobertura de salud por trabajo de riesgo, otorga como mínimo las siguientes prestaciones:

- a. Asistencia y asesoramiento preventivo promocional en salud ocupacional a la entidad empleadora y a los asegurados;
- b. Atención médica, farmacológica, hospitalaria y quirúrgica, cualquiera que fuere el nivel de complejidad; hasta la recuperación total del asegurado o la declaración de una invalidez permanente total o parcial o fallecimiento.

- c. El asegurado conserva su derecho a ser atendido por el Seguro Social en Salud con posterioridad al alta o a la declaración de la invalidez permanente, de acuerdo con el artículo 7° del Decreto Supremo N°009-97-SA.
- d. Rehabilitación y readaptación laboral al trabajador asegurado inválido
- e. Aparatos de prótesis y ortopédicos necesarios para el trabajador asegurado inválido bajo este seguro.

Esta cobertura sólo puede ser contratada por la Entidad Empleadora, a su libre elección, con cualquiera de las siguientes entidades prestadoras:

- **ESSALUD:** Empresa Nacional de Seguridad Social en Salud
- **EPS:** Entidad Prestadora de Salud

La cobertura de Invalidez, Muerte y Sepelio, que protege obligatoriamente al asegurado o a sus beneficiarios contra los riesgos de invalidez o muerte producida como consecuencia de accidente de trabajo o enfermedad profesional; otorga las siguientes prestaciones mínimas:

- Pensión de Supervivencia
- Pensión de Invalidez

- Cobertura de Gastos de Sepelio
- Esta cobertura la contrata el empleador con:
- Una compañía de seguros.
- La Oficina de Normalización Previsional (ONP)

**Seguro de desgravamen o de amortización de préstamos.**

Este seguro es una modalidad de seguro de vida, en virtud del cual, a la muerte del asegurado, la empresa de seguros con la que se ha contratado esta clase de seguro, se hará cargo de la liquidación de los créditos vencidos y no vencidos del asegurado, frente a su acreedor, al momento de su muerte.

**Seguro de asistencia de viaje.** Mediante esta clase de seguro, la aseguradora presta al asegurado, servicios destinados a resolver incidencias de diferente naturaleza que lo afecten a él o a los acompañantes declarados, durante un viaje.

**Seguro de automóviles.** Este seguro tiene por objeto indemnizar los daños derivados de los accidentes de tránsito, que se producen a consecuencia de la circulación de los vehículos. Con relación a esta clase de seguros existen los llamados seguros obligatorios de accidentes de tránsito y los seguros de automóviles voluntarios, que cubren el exceso de los límites del seguro obligatorio, que en el Perú es el SOAT. Las coberturas que otorga esta clase de seguros son: daños personales que comprenden una indemnización por muerte,

invalidez e incapacidad de la víctimas del accidente, así como también el pago de los gastos de atención médica, hospitalaria quirúrgica, farmacéutica y gastos de recuperación o de rehabilitación del accidentado; y los daños materiales que comprenden una indemnización a terceros por los perjuicios ocasionados por el asegurado a terceros en su patrimonio, como consecuencia del accidente.

**Seguro de aviación.** Tiene por objeto la prestación de una indemnización frente a la eventualidad de que una aeronave asegurada sufra un accidente. Cubre los daños personales sufridos por las personas transportadas, la responsabilidad civil frente a terceros por los daños ocasionados en su patrimonio como consecuencia del accidente, los daños producidos a las mercaderías transportadas y los daños originados en el propio avión.

**Seguros de enfermedades o seguro de asistencia médica.** Es el seguro por el cual, en caso el asegurado sea atacado por una enfermedad prevista en el contrato de seguro, recibe la indemnización acordada en dicho contrato. Cuando la prestación a cargo de la compañía de seguros, es la de brindar asistencia médico farmacéutica, a través de una empresa afiliada a la aseguradora o con la que haya celebrado un contrato de prestación de servicios, o cuando los gastos en que incurra el asegurado sean reembolsados por la aseguradora, se trata de un seguro de asistencia médica.

**Seguro de sepelio.** Es un seguro por el cual la aseguradora, a la muerte del asegurado, le otorga a los beneficiarios designados en la póliza de seguro, una indemnización y presta los servicios funerarios de manera directa o a través de una empresa funeraria con la cual haya suscrito un contrato, o reembolsa los gastos efectuados a la persona que demuestre haber sufragado el servicio funerario del accidentado contra entrega de los documentos que así lo acrediten.

**Seguro de incendio.** Es aquél que garantiza al asegurado, la entrega de una indemnización en caso de incendio de los bienes asegurados señalados en la póliza o la reparación o reposición de los daños sufridos por dichos bienes. La finalidad principal de este seguro es resarcir de los daños sufridos a causa de fuego, incluyéndose los daños que pudieren sufrir los objetos asegurados, al intentar salvarlos.

**Seguro de renta.** Es una modalidad de seguro de vida por la cual el asegurador se obliga frente al tomador o contratante a entregar al asegurado o a sus beneficiarios, al vencimiento del contrato de seguros, una renta periódica vitalicia o temporal, según los términos pactados en el contrato.

**Seguro de orfandad.** Es aquél seguro por el cual la aseguradora deberá indemnizar con el pago de una pensión temporal a los hijos menores de 18 años en caso de fallecimiento del padre o de la madre trabajadora, del que dependan económicamente. En nuestro país esta clase de seguros es comúnmente utilizada para cubrir el pago de las pensiones escolares de los beneficiarios del seguro.

**Seguro de Responsabilidad Civil.** Es el seguro por el cual el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado por el daño que pueda sufrir en su patrimonio a consecuencia de las reclamaciones que le efectúe un tercero, por la responsabilidad civil en que el asegurado o sus dependientes, hayan podido incurrir ocasionándole perjuicios..

**Seguro de robo.** Mediante este seguro, el asegurador se compromete a indemnizar al asegura por los daños sufridos a consecuencia de la desaparición, deterioro o destrucción de los objetos asegurados, causados por robo o por tentativa de robo.

**Seguro de Ramos Técnicos:** Llamados también Seguros de Ingeniería, comprende los siguientes ramos:

- Todo Riesgo para Contratistas (C.A.R).
- Todo Riesgo para Montaje y (E.A.R.).
- Rotura de Maquinaria(R.M.)
- Todo Riesgo Equipo y Maquinaria de Contratistas (T.R.E.C.).

- Todo Riesgo de Equipo Electrónico (T.R.E.E.).
- Obras Civiles Terminales (O.C.T.)
- Pérdida de Beneficios por Rotura de Maquinaria (P.B.R.M.)

**Seguro Domiciliario:** Comprende una cobertura global o mixta que incluye varios otros riesgos de los ramos descritos, tales como pérdidas o daños por incendio o robo a la propiedad del Asegurado (domicilio) sobre sus efectos personales, muebles, menajes, joyas y otros objetos, así como los gastos de curación por accidentes de los trabajadores del hogar, R.C. del Asegurado en su domicilio, daños al edificio del domicilio causados por robo, y rotura accidental de vidrios.

**Seguro de Lucro Cesante:** Cubre las pérdidas económicas que puede sufrir una Empresa con motivo de una paralización de fábricas o interrupción de la explotación, debido a causas imprevistas como Incendio, rotura de maquinaria

**Seguro contra Fidelidad de Empleados:** Deshonestidad frente a la Empresa. Llamado comúnmente "Fianza", cubre los actos deshonestos de un empleado dependiente en el manejo de valores o dinero, que pueden causar pérdidas en los intereses del empleador.

**Seguro de Vida Ley.** Regulado por el Decreto Legislativo N°688, Ley de Consolidación de Beneficios Sociales, de fecha 01.11.91. Mediante esta norma se dispuso que el trabajador empleado u obrero tiene derecho a un seguro de vida a cargo de su empleador, una vez cumplidos cuatro años de trabajo al servicio del mismo; sin embargo, el empleador está facultado para contratar el seguro a partir de los tres meses del servicio de trabajador. Este seguro de vida es de grupo o colectivo, con pagos mensuales y se toma en beneficio del cónyuge o conviviente del trabajador y de los descendientes; sólo a falta de éstos corresponde a los ascendientes y hermanos menores de dieciocho (18) años. Los trabajadores que cesen en su empleo tienen el derecho de mantener el seguro en las mismas condiciones fijadas para los trabajadores activos.

## **2.4 Sistema de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Existe vinculación entre la gestión de riesgos y la auditoria de desempeño de los seguros en la ciudad de Tacna en el 2015?

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- a) Existe vinculación entre la evaluación de riesgos con la planes operativos de los seguros en la ciudad de Tacna.
- b) Existe relación entre la supervisión y el monitoreo con la confiabilidad y la transparencia de los seguros de Tacna.

- c) Existe relación entre el cumplimiento de objetivos y metas con el impacto económico de los seguros en la ciudad de Tacna.

## **2.5. Sistema de Variables**

### **2.5.1 Variable Independiente: (X) “Gestión de Riesgos”**

Los Indicadores de la Variable Independiente están identificados de la siguiente manera:

X1 = Evaluación de riesgos

X2 = Supervisión y monitoreo.

X3 = Cumplimiento de objetivos y metas

### **2.5.2 Variable Dependiente: (Y) “Nivel de desempeño de los seguros de Vida”**

Los indicadores de la Variable dependiente están identificados de la siguiente manera:

Y1 = Planes operativos

Y2 = Confiabilidad y transparencia

Y3 = Impacto económico

**Operacionalización de las variables:**

**TABLA No. 01**

**a). Operacionalización de la Variable 1:**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>INDEPENDIENTE "Gestión de riesgos"</p>	<p>Se refiere a la identificación de los factores que permiten la identificación de riesgos, a través de una constante supervisión y monitoreo, evaluando el cumplimiento de objetivos y metas institucionales</p>	<p>La gestión es una aproximación científica del comportamiento de los riesgos, anticipando posibles accidentes con el diseño e implementación de procedimientos que minimicen su ocurrencia.</p>	<p>1 = Evaluación de riesgos</p> <p>2 = Supervisión y monitoreo.</p> <p>3 = Cumplimiento de objetivos y metas</p>	<p>Likert Categorica ordinal</p>

**TABLA No. 02**

**b). Operacionalización de la Variable 2:**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>DEPENDIENTE “Auditoria de desempeño”</p>	<p>El nivel de desempeño está dado por la habilidad que se tiene para elaborar planes operativos, transmitiendo confiabilidad y transparencia a fin de poder crear un impacto económico en el desarrollo de la empresa.</p>	<p>Proceso de interacción un mensaje, apropiado, una retroalimentación, finalmente existe un conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar una empresa.</p>	<p>1 = Planes operativos  2 = Confiabilidad y transparencia  3 = Impacto económico</p>	<p>Liker Categorica Ordinal</p>

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

El presente Trabajo de Investigación es aplicada porque nos permite obtener datos directamente de la realidad objeto de estudio, y conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, finalmente correlacionada de acuerdo a la finalidad de la investigación. En la presente investigación se empleara el método descriptivo, el mismo que se complementara con el estadístico, análisis, síntesis, deductivo, inductivo entre otros. (Hernández, 2010)

#### **3.2 Diseño de la Investigación**

Se trata de un diseño no experimental; Descriptivo y correlacional, no se manipulan variables, se describen los hechos y se establece la relación entre las variables, de acuerdo a la finalidad de la investigación.

Los diseños descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables. El procedimiento consiste en medir en un grupo de personas u objetos una o generalmente más variables y proporcionar su descripción.

Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos teniendo que dicha hipótesis también es descriptiva, (Hernández, 2010)

### 3.3 Población, Muestra y Muestreo

#### 3.3.1 Población

La población objeto de estudio, está constituida por 21 funcionarios de las compañías de seguros más representativas de la ciudad de Tacna:

#### POBLACION

ENTIDAD	CANTIDAD
<b>PACIFICO SEGUROS</b>	
Gerentes	03
Contadores	02
Administradores	02
<b>MAFRE</b>	
Gerentes	03
Contadores	02
Administradores	02
<b>RIMA</b>	
Gerentes	03
Contadores	02
Administradores	02
<b>Total</b>	<b>21</b>

Fuente: Elaboración propia

### **3.3.2 Muestra**

Como muestra se consideró el 100% de la población por ser pequeña.

Tener una población bien delimitada posibilitara contar con un listado que incluya todos los elementos que la integren. Ese listado recibe el nombre de marco de muestreo. (Hernández, 2010)

### **3.3.3 Muestreo**

No probabilístico, dirigida a consideración del investigador, porque la población del muestreo es heterogénea.

## **3.4 Técnicas e Instrumentos de la investigación**

### **3.4.1 Técnicas**

Para el presente estudio se hará uso de las técnicas para la investigación de campo como:

- Técnicas de información para la obtención de la información tales como la revisión de datos históricos, archivos, hojas de trabajo anteriores, etc.
- Técnicas de planificación para la definición de los pasos a seguir en la investigación.
- Técnicas de Recolección de datos, el cual se hará uso del cuestionario a fin de trabajar con preguntas cerradas y abiertas.

- Técnicas de Registro para plasmar los datos en los papeles de trabajo específicos para ello.
- Descripción de los instrumentos de recolección de datos, se elaborará un cuestionario para medir la variable dependiente Auditoría de desempeño

Por otro lado se elaborará entrevistas para los servidores de las diferentes compañías de seguros de la localidad.

- Para medir la variable independiente se elaborará un cuestionario para evaluar la Gestión de riesgos.

### **3.4.2 Instrumento**

Se aplicará una encuesta dirigida a los servidores de los diferentes funcionarios de las compañías de seguros de la ciudad de Tacna, quienes aportarán datos sobre la evaluación de la Gestión de riesgos.

Por cada variable se diseñarán un conjunto de preguntas de tipo cerrada y de selección múltiple, las cuales se organizarán sistemáticamente en un orden lógico de manera que facilitará la comprensión del entrevistado y la labor del entrevistador.

### **Estadísticas de fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0 ,921	22

#### **3.4.2.1 Validez de los instrumentos:**

La validez del instrumento se realiza en tres etapas:

1. Elaboración de un cuestionario para validar el instrumento.
2. Envío del cuestionario para su validación al asesor.
3. Estructuración del cuestionario validado por el experto.

La validación de los instrumentos se realizara principalmente en el marco teórico de la categoría, y por objetivos.

“Validez de Contenido” utilizando el procedimiento de criterio de expertos calificados (3) que determinaron la adecuación muestral de los ítems al instrumento.

#### **3.4.2.2 Confiabilidad de los instrumentos:**

Confiabilidad de los instrumentos para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario, primero se determinará una muestra piloto de 15 servidores.

Luego se estimará el coeficiente de confiabilidad del cuestionario, mediante el coeficiente Alfa Crombach.

Mientras y está más cerca de la unidad es más confiable.

### 3.5 Procesamiento y análisis de datos

Los datos se procesaran ordenando los siguientes pasos:

- Comprobación se verificara los cuestionarios con el fin de garantizar la existencia de toda la información necesaria para responder las interrogantes de investigación y satisfacer los objetivos planteados.
- Clasificación de los datos: Los datos se agruparan atendiendo la clasificación adoptada en la investigación en:

#### **Procedimiento:**

- a) Obtención y recopilación de datos, tabulación, análisis e interpretación.
- b) Aplicación de encuesta
- c) Procesamiento: tabulación de datos
- d) Análisis e interpretación de datos para determinar la correlación entre las variables de estudio, mediante el SPSS y Excel, que permitirá obtener rápidamente cuadros y gráficos estadísticos.
- e) La estrategia para probar la hipótesis es la prueba estadística no paramétrica denominada Chi cuadrado para verificar la correlación, a través de la prueba de dependencia, es decir, si están las variables asociadas.

Los datos obtenidos en la investigación por el instrumento diseñado para tal fin se organizaran y procesaran de forma computarizada, a

fin de obtener resultados más rápidos con menor riesgo que el sistema manual con el propósito de presentar la información de manera ordenada, clara y sencilla.

Para el presente estudio se hará uso de las técnicas para la Investigación de campo como:

- a) Técnicas de información para la obtención de la información tales como la revisión de datos históricos, archivos, hojas de trabajo anteriores, etc.
- b) También se tendrá en cuenta el cuestionario, que será aplicado a los trabajadores de las diferentes compañías de seguros.

La investigación se realizara valiéndose de fuentes primarias por cuanto se hará una recopilación y análisis de la información sobre un tema poco estudiado en una investigación de campo.

## CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSION

### 4.1 ANALISIS ESTADISTICO

En el presente capítulo se muestra los análisis de las variables, indicadores e ítems de acuerdo al contexto teórico de las mismas. Asimismo, se desarrolla un análisis cuantitativo de las tablas.

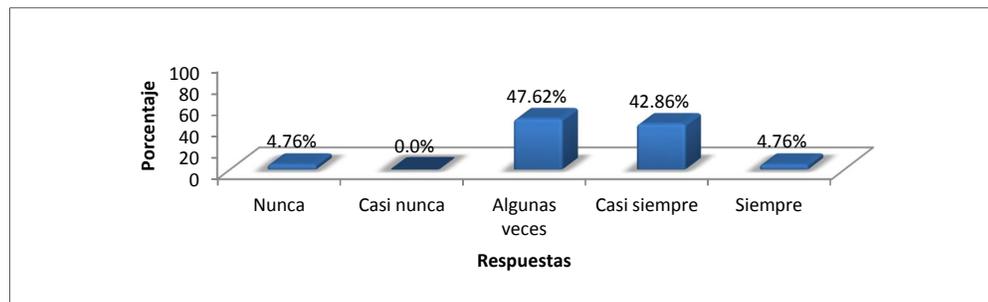
**Variable Independiente:** Gestión de Riesgos

**Tabla 1**

Riesgos operacionales en venta de seguros

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	16	76.19	76.19
Casi siempre	5	23.81	100
Siempre	0	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 1:** Riesgos operacionales en venta de seguros

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

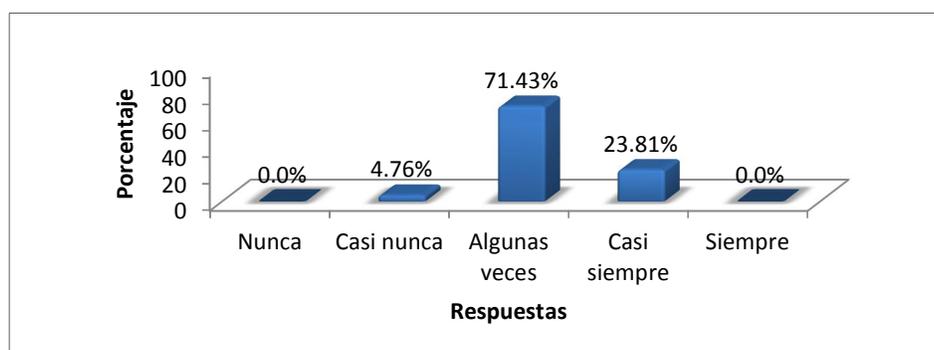
En lo que se refiere a riesgos operacionales en la venta de seguros; el 47.62 % indica que algunas veces, el 42.86 % que casi siempre, el 4.76% siempre y nunca con un 4.76%.

De lo que se concluye que efectivamente existen riesgos operacionales en la venta de seguros debiéndose implementar procedimientos para poder minimizarlos.

**Tabla 2**  
Riesgo de mercado en la decisión de contratar un seguro

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	1	4.76	4.76
Algunas veces	15	71.43	76.19
Casi siempre	5	23.81	100
Siempre	0	0	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 2:** Riesgo de mercado en la decisión de contratar un seguro

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

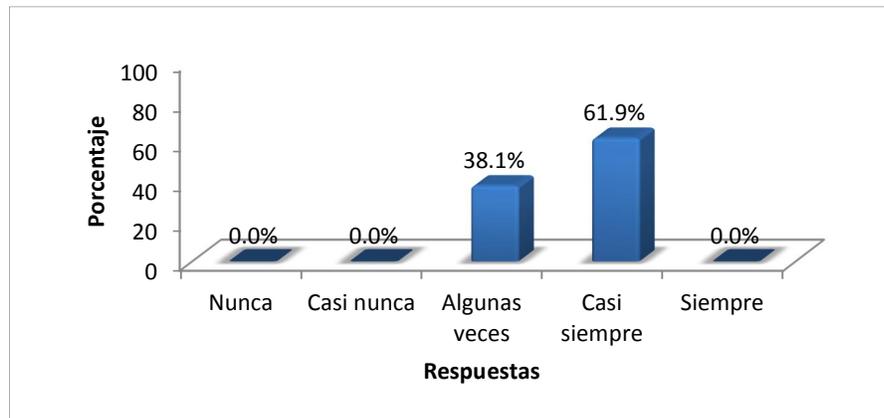
En lo que se refiere al riesgo de mercado en la decisión de contratar un seguro; el 71.43 % indica que algunas veces, el 23.81 % que casi siempre, el 4.76% indica que casi nunca.

De lo que se concluye que es necesario brindar una asesoría personalizada a fin de minimizar este tipo de riesgos.

**Tabla 3**  
Comunicación y motivación a clientes

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
Algunas veces	8	38.1	38.1
Casi siempre	13	61.9	100
Siempre	0	0	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 3:** Comunicación y motivación a clientes

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

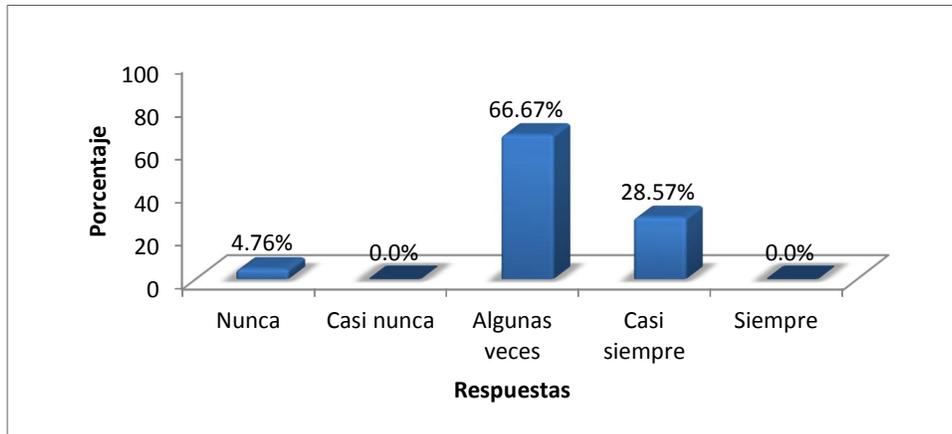
En lo que se refiere si existe comunicación y motivación a los clientes y asesores; el 38.1 % indica que algunas veces, el 61.9 % que casi siempre.

De lo que se concluye que aún falta comunicación y motivación a los clientes y asesores para que así obtener un mejor beneficio por ambas partes.

**Tabla 4**

Difusión del beneficio que obtendría con el seguro adquirido

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4.76	4.76
Casi nunca	0	0	4.76
Algunas veces	14	66.67	71.43
Casi siempre	6	28.57	100
Siempre	0	0	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

**Fuente :** Encuesta - Elaboración Propia**Grafico 4:** Difusión del beneficio que se obtendría con seguro adquirido**Fuente:** Encuesta - Elaboración Propia

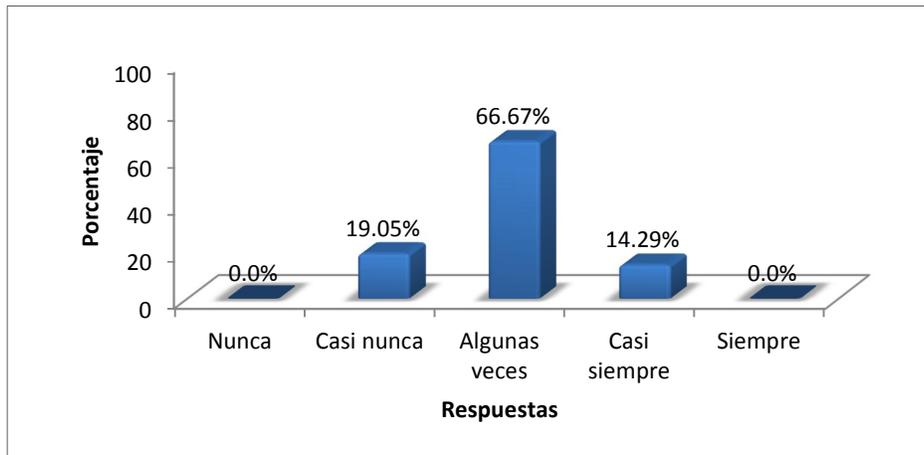
En lo que se refiere a la difusión del beneficio que obtendría con el seguro adquirido; el 66.67% indica que algunas veces, el 28.57% que casi siempre y nunca con un 4.46%.

De lo que se concluye que no se viene efectuando la difusión necesaria sobre los beneficios que les brinda el seguro adquirido.

**Tabla 5**  
Adecuadas Políticas de trabajo de aseguradora

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	4	19.05	19.05
Algunas veces	14	66.67	85.71
Casi siempre	3	14.29	100
Siempre	0	0	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 5:** Adecuadas Políticas de Trabajo de aseguradora

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

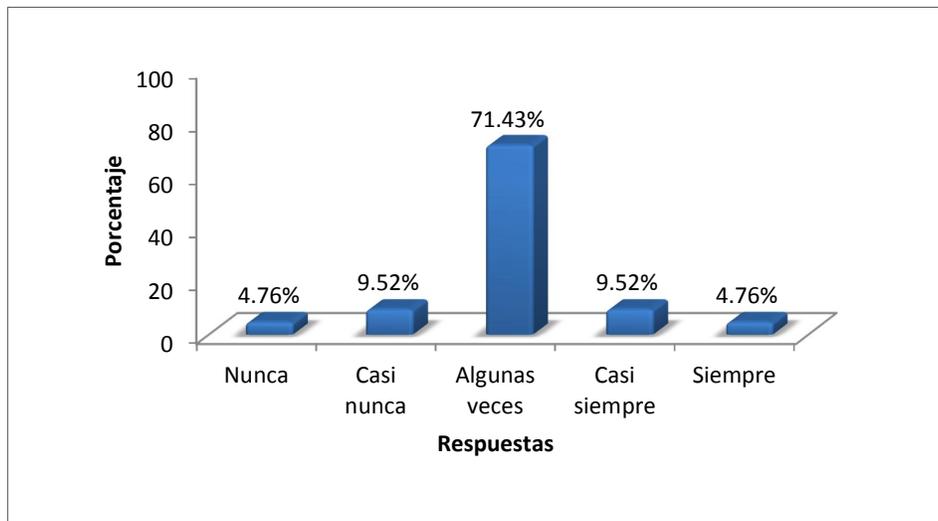
En lo que se refiere a las políticas de trabajo de la aseguradora son adecuadas; el 66.67% indica que algunas veces, el 14.29% que casi siempre y casi nunca con un 19.05%.

De lo que se concluye que las políticas de trabajo de las aseguradoras no son adecuadas debiendo implementarse los procedimientos necesarios para que puedan mejorar su desempeño.

**Tabla 6**  
Evaluación de estrategias en forma permanente

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4.76	4.76
Casi nunca	2	9.52	14.29
Algunas veces	15	71.43	85.71
Casi siempre	2	9.52	95.24
Siempre	1	4.76	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 6:** Evaluación de estrategias en forma permanente

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

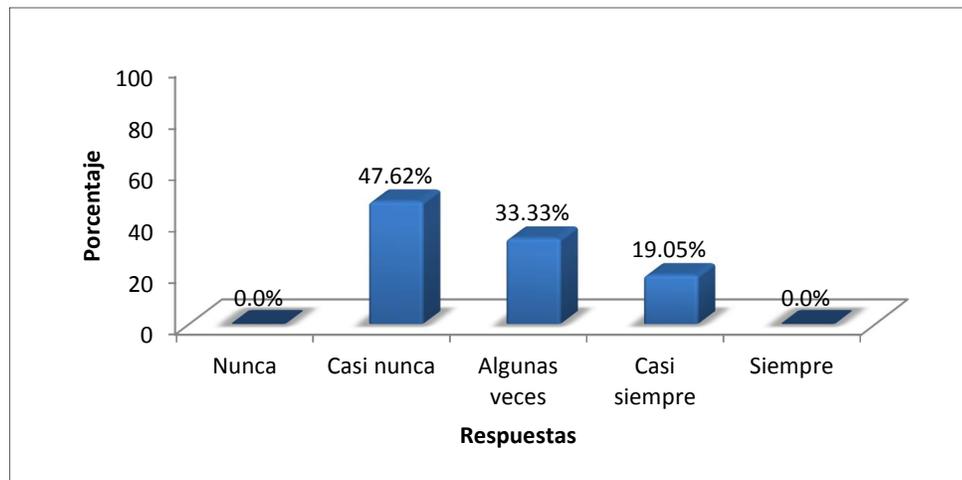
En lo que se refiere a la evaluación de las estrategias en forma permanente; el 71.43% indica que algunas veces, el 9.52% que casi siempre, el 4.76% siempre, 9.52% indica que casi nunca, mientras que nunca cuenta con un 4.76%.

De lo que se concluye que aún falta efectuar evaluaciones estratégicas en forma permanente, debiéndose implementar los procedimientos necesarios para una mejor evaluación y beneficio.

**Tabla 7**  
Aplicación del beneficio corporativo adecuado

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	10	47.62	47.62
Algunas veces	7	33.33	80.95
Casi siempre	4	19.05	100
Siempre	0	0	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 7:** Aplicación de beneficio corporativo adecuado

Fuente : Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a la aplicación del beneficio corporativo; el 33.33% indica que algunas veces se da, el 19.05% que casi siempre, el 47.62% indica que casi nunca.

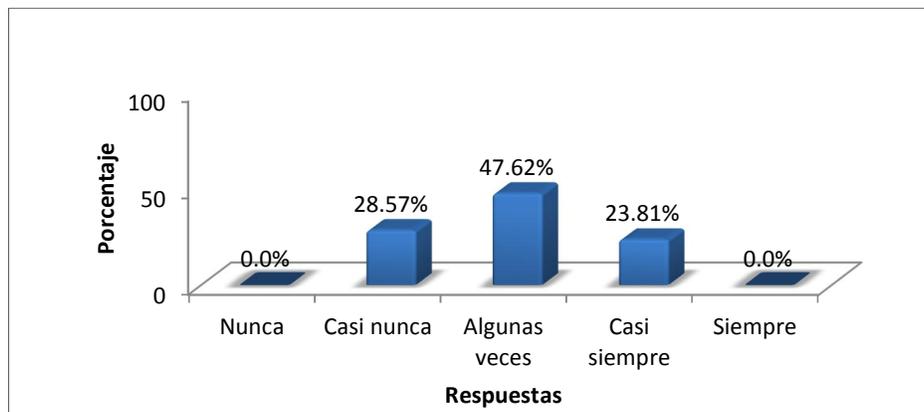
De lo que se concluye que no se viene dando el beneficio corporativo a los diferentes clientes que tienen las aseguradoras debiendo efectuarse la difusión necesaria.

**Tabla 8**

Se viene Innovando los productos que ofrecen

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	6	28.57	28.57
Algunas veces	10	47.62	76.19
Casi siempre	5	23.81	100
Siempre	0	0	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 8:** Innovación de productos

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a la innovación de productos que ofrecen las aseguradoras; el 47.62% indica que algunas veces se viene innovando, el 23.81% que casi siempre, el 28.57% indica que casi nunca.

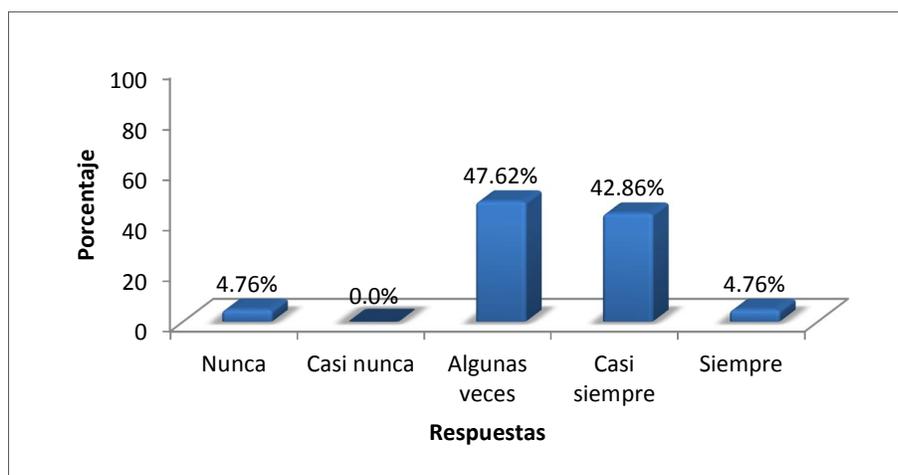
De lo que se concluye que las aseguradoras no vienen innovando los productos que ofrecen por lo que debe de contar con más auspiciadores para una mejor implementación.

**Tabla 9**

Procedimientos y políticas adecuados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4.76	4.76
Casi nunca	0	0.00	4.76
Algunas veces	10	47.62	52.38
Casi siempre	9	42.86	95.24
<b>Siempre</b>	1	4.76	100.00
<b>Total</b>	21	100	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

**Gráfico 9:** Procedimientos y políticas adecuados

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere al procedimiento y políticas de la empresa adecuados; el 47.62% indica que algunas veces, 42.86% que casi siempre, el 4.76% indica que siempre y 4.76 nunca.

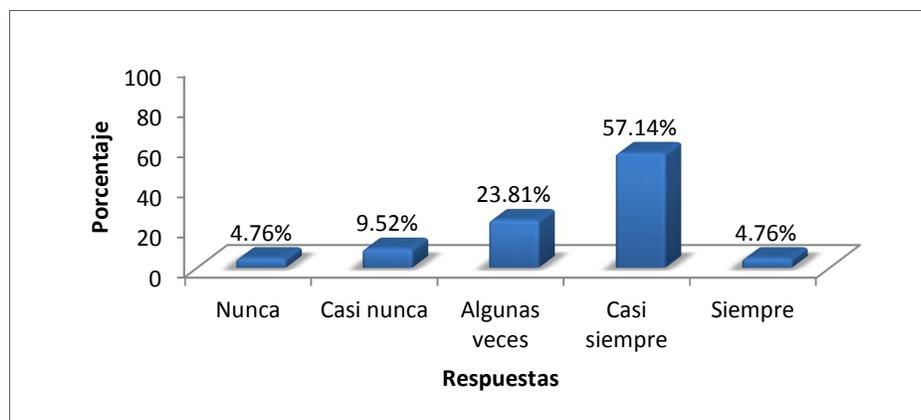
De lo que se concluye que falta implementar con procedimientos y políticas adecuadas, que permitan el crecimiento de la empresa, debiéndose trabajar en ello para poder obtener una mayor rentabilidad.

**Tabla 10**

Motivación y desempeño de servicios que brinda

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4.76	4.76
Casi nunca	2	9.52	14.29
Algunas veces	5	23.81	38.1
Casi siempre	12	57.14	95.24
Siempre	1	4.76	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 10:** Motivación y desempeño de servicios que brinda

Fuente : Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a la motivación y desempeño de los servicios que brinda la empresa son adecuados; el 23.52% indica que algunas veces, 57.14% que casi siempre, el 4.76% indica que siempre, el 9.52% casi nunca y el 4.76%nunca.

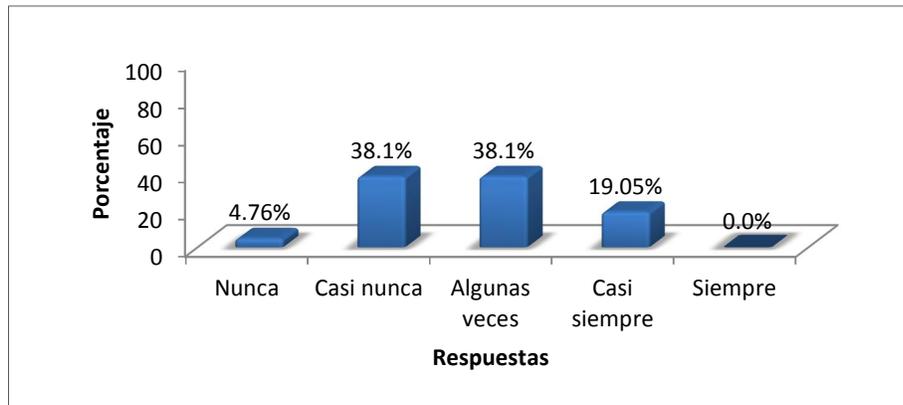
De lo que se concluye que aún falta implementar una mayor motivación y desempeño de los servicios que brindan las compañías aseguradoras, debiendo efectuar la capacitación necesaria para su implementación.

**Tabla 11**

Conocimiento de misión y visión de aseguradora

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4.76	4.76
Casi nunca	8	38.10	42.86
Algunas veces	8	38.10	80.95
Casi siempre	4	19.05	100.00
Siempre	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Encuesta - Elaboración Propia



**Grafico 11:** Conocimiento de Misión y Visión de aseguradora

**Fuente:** Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a si conoce la misión y visión de la empresa aseguradora; el 38.1% indica que algunas veces, 19.05% que casi siempre, el 38.1% indica que casi nunca, el 4.76% indica que nunca.

De lo que se concluye que falta dar charlas de capacitación necesaria donde se dé a conocer la misión y visión de la empresa a los diferentes funcionarios y trabajadores de estas compañías aseguradoras.

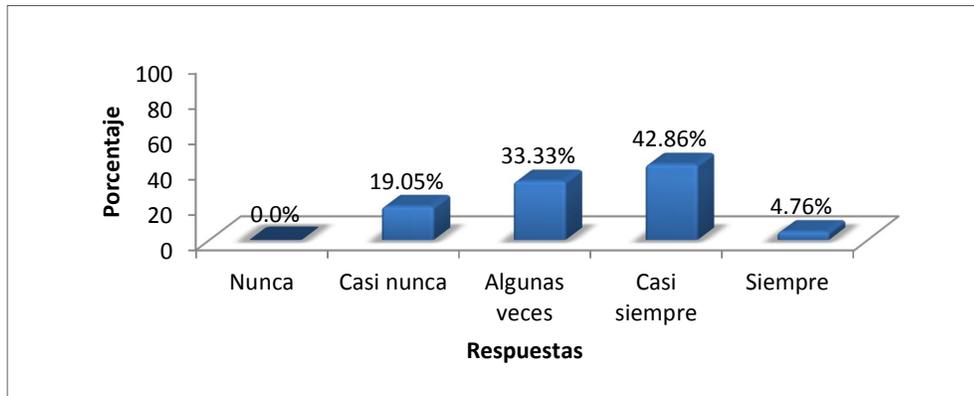
## Variable Dependiente: (Y) “Auditoría de Desempeño”

**Tabla 12**

Existencia de planes de mejora de los servicios brindados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	4	19.05	19.05
Algunas veces	7	33.33	52.38
Casi siempre	9	42.86	95.24
Siempre	1	4.76	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 12:** Existencia de planes de mejora de los servicios brindados

Fuente : Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a si se dan planes de mejora de los servicios brindados; el 33.33% indica que algunas veces, el 42.86% que casi siempre, el 19.05% indica que casi nunca, el 4.76% indica que nunca.

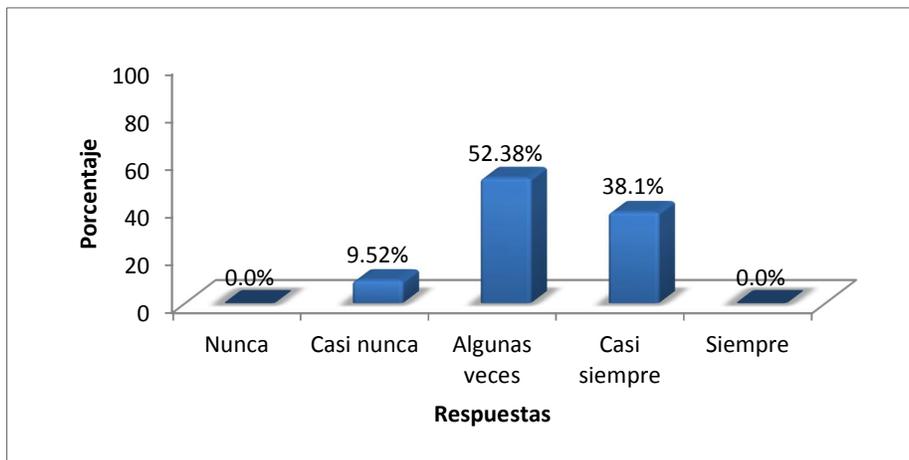
De lo que se concluye que falta implementar planes de mejora de los servicios que brinda las empresas aseguradoras, debiendo elaborar los procedimientos necesarios para su implementación.

**Tabla 13**

Estrategias para la captación de nuevos clientes

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	2	9.52	9.52
Algunas veces	11	52.38	61.9
Casi siempre	8	38.1	100
Siempre	0	0	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

**Fuente:** Encuesta - Elaboración Propia



**Grafico 13:** Estrategias para la captación de nuevos clientes

**Fuente:** Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a la existencia de estrategias para la captación de nuevos clientes; el 52.38% indica que algunas veces, 38.1% que casi siempre, el 9.52% indica que casi nunca.

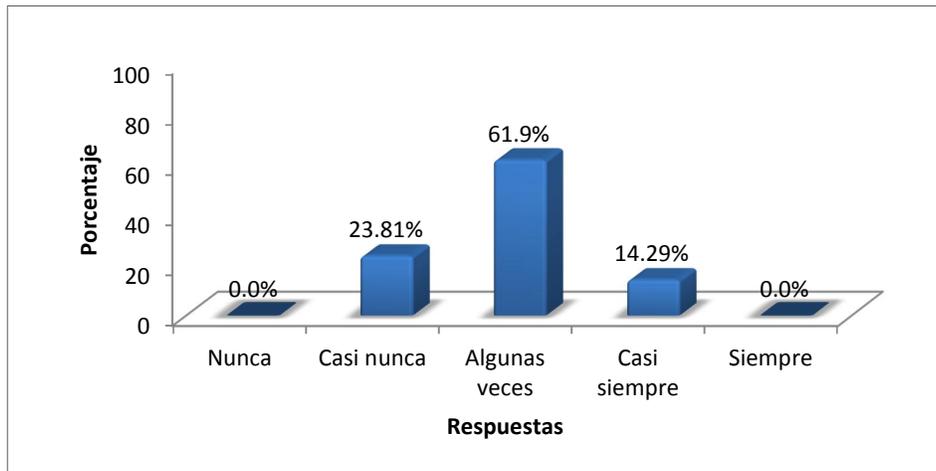
De lo que se concluye que falta implementar nuevas estrategias que permitan la captación de nuevos clientes y mejorar su rentabilidad.

**Tabla 14:**

Capacitaciones sobre seguros que brinda la empresa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.00	0.00
Casi nunca	5	23.81	23.81
Algunas veces	13	61.90	85.71
Casi siempre	3	14.29	100.00
Siempre	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 14:** Capacitaciones sobre seguros que brinda la empresa

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a si existe capacitación sobre los seguros que brinda la empresa; el 61.9% indica que algunas veces, 14.29% que casi siempre, el 23.81% indica que casi nunca.

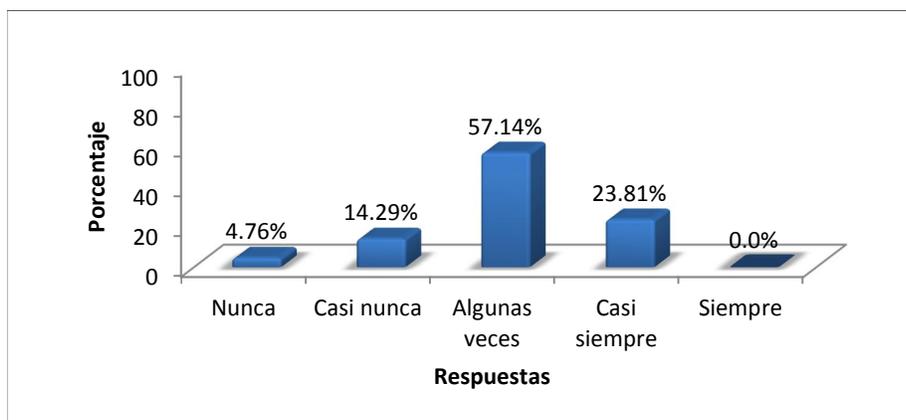
De lo que se concluye que falta mejorar la capacitación sobre los seguros que brinda la empresa, de tal manera que todos puedan difundir el producto que ofrece la compañía aseguradora en la cual trabaja.

**Tabla 15**

Beneficios que otorga la empresa son adecuados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4.76	4.76
Casi nunca	3	14.29	19.05
Algunas veces	12	57.14	76.19
Casi siempre	5	23.81	100.00
Siempre	0	0.00	100.00
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 15:** Beneficios que otorga la empresa son adecuados

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a si son adecuados los beneficios que otorgan las compañías aseguradoras; el 57.14% indica que algunas veces, 23.81% que casi siempre, el 14.29% indica que casi nunca, el 4.76% indica que nunca.

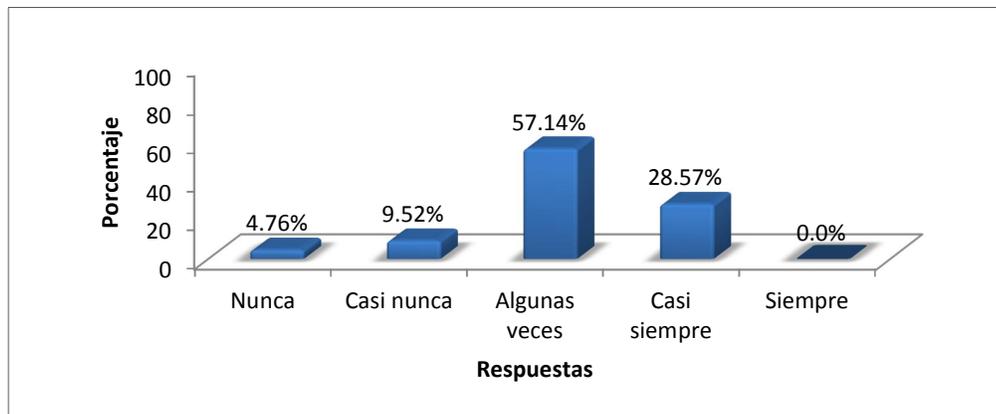
De lo que se concluye que falta mejorar los servicios que vienen brindando las compañías aseguradoras debiendo efectuarse una mayor capacitación sobre el producto que se ofrece a los clientes.

**Tabla 16**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4.76	4.76
Casi nunca	2	9.52	14.29
Algunas veces	12	57.14	71.43
Casi siempre	6	28.57	100
Siempre	0	0	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Actividades y procesos adecuados

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 16:** Actividades y procesos adecuados

Fuente : Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a si se evalúan las actividades y los procesos de la aseguradora; el 57.14% indica que algunas veces, 28.57% que casi siempre, el 9.52% indica que casi nunca, el 4.76% indica que nunca.

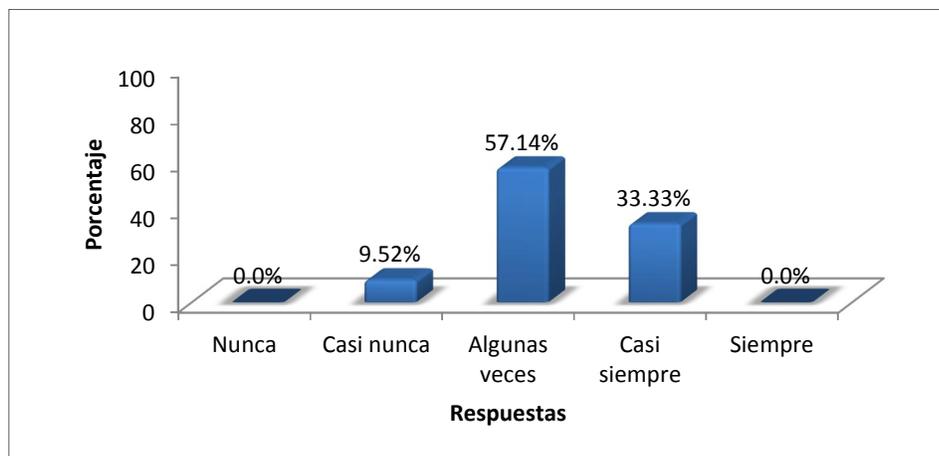
De lo que se concluye que falta mejorar las actividades y procesos que brindan las compañías aseguradoras, por lo consiguiente se debe de seguir mejorando los procedimientos a fin de mejorar los beneficios que se brinda.

**Tabla 17**

Aceptación de servicios brindados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	2	9.52	9.52
Algunas veces	12	57.14	66.67
Casi siempre	7	33.33	100
Siempre	0	0	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta – Elaboración Propia



**Gráfico 17:** Aceptación de servicios brindados

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a la aceptación de los servicios brindados a los clientes; el 57.14% indica que algunas veces tiene aceptación, 33.33% que casi siempre, el 9.52% indica que casi nunca tiene aceptación.

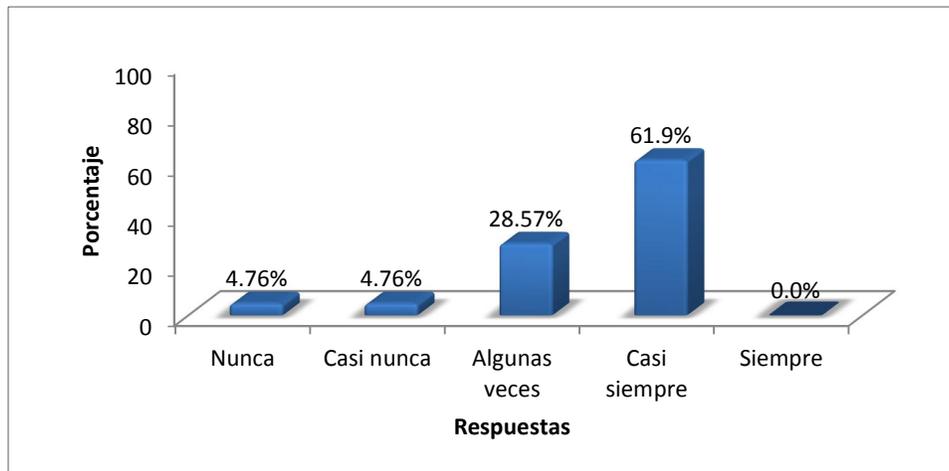
De lo que se concluye que falta difundir más los servicios así como las bondades de los servicios brindados a los clientes.

**Tabla 18**

Buena cobertura de los servicios brindados

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4.76	4.76
Casi nunca	1	4.76	9.52
Algunas veces	6	28.57	38.1
Casi siempre	13	61.9	100
Siempre	0	0	100
<b>total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 18:** Buena cobertura de servicios brindados

Fuente : Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a si la percepción de los servicios brindados es buena; el 28.57% indica que algunas veces, 61.9% que casi siempre, el 4.76% casi nunca y el 4.76% indica que nunca.

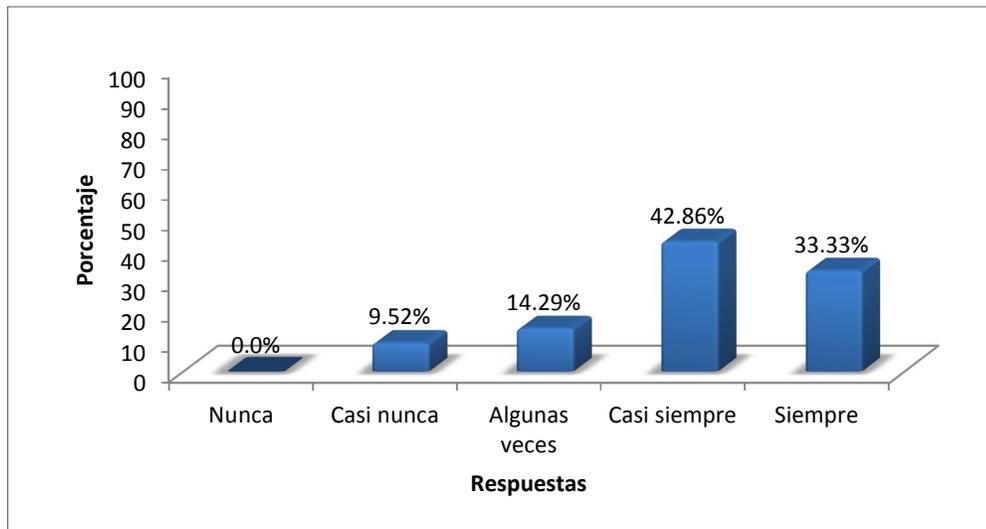
De lo que se concluye que falta mejorar la percepción de los clientes sobre los servicios brindados por las compañías aseguradoras debiendo implementar las mejoras necesarias.

**Tabla 19**

Costos de acuerdo al precio de mercado

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	2	9.52	9.52
Algunas veces	3	14.29	23.81
Casi siempre	9	42.86	66.67
Siempre	7	33.33	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Grafico 19:** Costos de acuerdo a precio de mercado

Fuente : Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a si los costos de seguros están de acuerdo al precio de mercado; el 14.29% indica que algunas veces, 42.86% que casi siempre, el 9.52% casi nunca y el 33.33% indica que siempre.

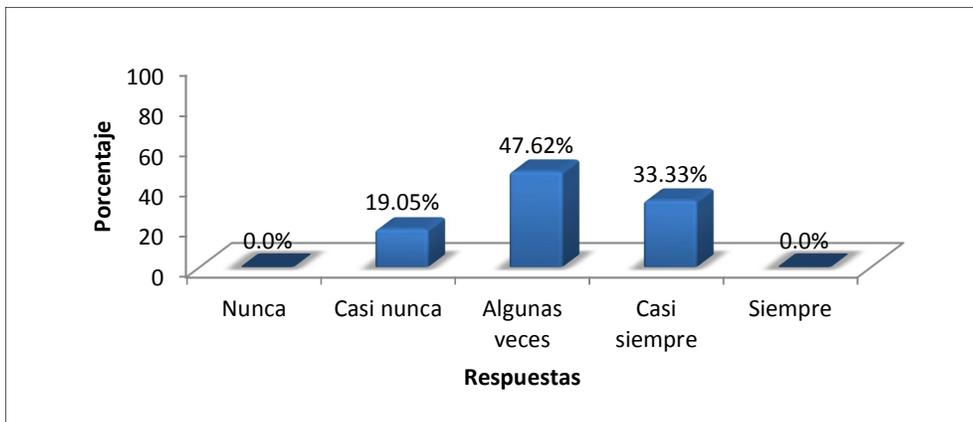
De lo que se concluye que aún falta implementar estudios de costos a fin de poder tener una mayor competencia sobre los productos que se brindan.

**Tabla 20**

Nivel de satisfacción permite mayores ingresos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	4	19.05	19.05
Algunas veces	10	47.62	66.67
Casi siempre	7	33.33	100
Siempre	0	0	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 20:** Nivel de satisfacción permite mayores ingresos

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a si considera que el nivel de satisfacción de los clientes, permite mayores ingresos; el 47.62% indica que algunas veces, 33.33% que casi siempre, el 19.05% casi nunca.

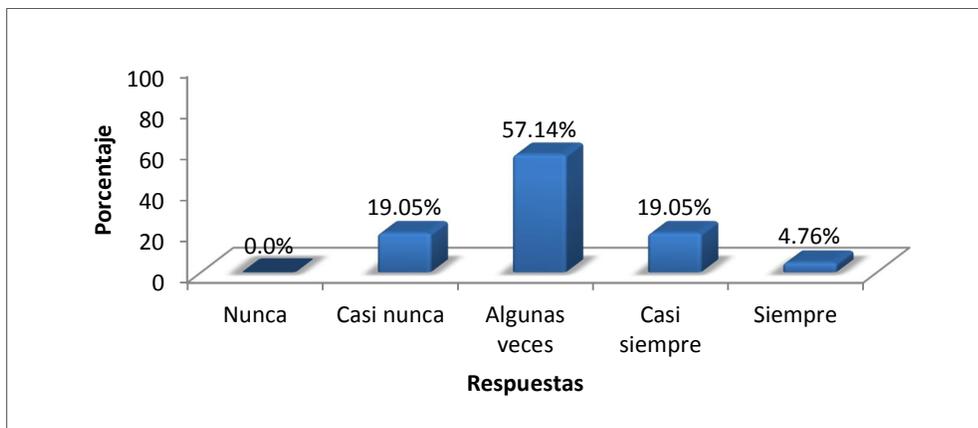
De lo que se concluye que el nivel de satisfacción del servicio permite mayores ingresos, por lo que es necesario brindar la difusión necesaria para lograr que los clientes se encuentren satisfechos con el servicio brindado.

**Tabla 21**

La empresa cuenta con solvencia y rentabilidad

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0
Casi nunca	4	19.05	19.05
Algunas veces	12	57.14	76.19
Casi siempre	4	19.05	95.24
Siempre	1	4.76	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 21:** La empresa cuenta con solvencia y rentabilidad

Fuente : Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a si las compañías de seguros cuentan con solvencia y rentabilidad necesaria; el 57.14% indica que algunas veces, 19.05% que casi siempre, el 19.05% casi nunca y el 4.76% siempre.

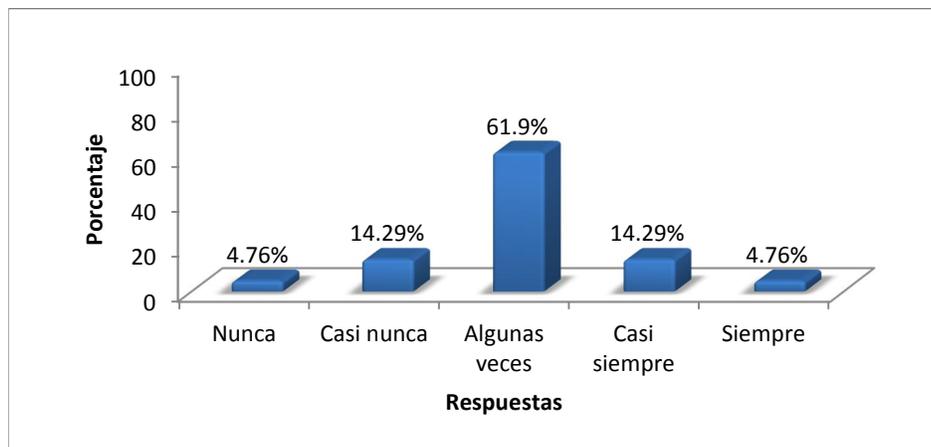
De lo que se concluye que la mayoría de las compañías aseguradoras cuentan con la solvencia y rentabilidad necesaria para poder coberturar sus necesidades empresa sí cuenta con solvencia y rentabilidad, debiendo efectuar la difusión necesaria sobre esta situación para una mayor captación de clientes.

**Tabla 22**

Se cuenta con programas para la captación de clientes

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4.76	4.76
Casi nunca	3	14.29	19.05
Algunas veces	13	61.9	80.95
Casi siempre	3	14.29	95.24
Siempre	1	4.76	100
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia



**Gráfico 22:** Se cuenta con programas para la captación

Fuente: Encuesta - Elaboración Propia

En lo que se refiere a si se cuentan con programas de captación de clientes, el 61.9% indica que algunas veces, 14.29% que casi siempre, el 14.29% casi nunca, el 4.76% siempre y el 4.76% nunca.

De lo que se concluye que falta mejorar los programas de captación de clientes, con que cuentan las compañías aseguradoras, por lo cual se debe de seguir implementando la capacitación al personal para que pueda brindar una buena asesoría.

## 4.2. Contraste de la Hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación con respecto a la relación que existe entre la Gestión de riesgos y la auditoría de desempeño en las compañías de seguros en la ciudad de Tacna en el 2015, en donde los ítems de cada pregunta del cuestionario fue tabulado con la aplicación del análisis estadístico y se puede afirmar que una buena gestión de riesgos permite mejorar los procedimientos administrativos relacionados a la auditoría de desempeño.

### 4.2.2. Hipótesis estadística

**Tabla 23**

**Pruebas de chi cuadrado**

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Sig. asintótica</b>
<b>Chi - cuadrado</b>	13.022	3	0.006
<b>Número de casos validos</b>	21		

#### **4.2.2.1. Formulación de hipótesis**

##### **Ho: Hipótesis Nula:**

No existe relación entre la Gestión de riesgos y la auditoria de desempeño de las compañías de seguros en la ciudad de Tacna en el 2015.

##### **H<sub>1</sub>: Hipótesis Alternativa:**

Existe relación entre la Gestión de riesgos y la auditoria de desempeño de las compañías de seguros en la ciudad de Tacna en el 2015.

#### **4.2.2.2. Nivel de significancia**

$$\alpha = 0,05$$

#### **4.2.2.3. Comparar el valor calculado**

$$\text{Chi cuadrado de Pearson} = 13.022$$

$$\text{P Valor} = 0.006$$

#### **4.2.2.4. Conclusión**

Dado que el P valor es menor que 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y finalmente se concluye que:

“Existe relación entre la Gestión de riesgos y la auditoria de desempeño en las compañías de seguros en la ciudad de Tacna en el 2015.” Es decir que existe una tendencia de acuerdo al análisis efectuado en donde la gestión de riesgos permite

identificar oportunamente las diferentes falencias permitiendo mejorar e implementar los procedimientos necesarios para el mejor funcionamiento y aplicación de una auditoria de desempeño en donde las observaciones puedan ser las mínimas, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas trazados por las compañías de seguros.

#### **4.2.3. Primera Hipótesis Específica**

Existe vinculación entre la evaluación de riesgos con la planes operativos de los seguros en la ciudad de Tacna.

##### **a) Planteamiento de la hipótesis**

Hipótesis nula

**H<sub>0</sub> =** No Existe vinculación entre la evaluación de riesgos con la planes operativos de los seguros en la ciudad de Tacna

Hipótesis alterna

**H<sub>1</sub> =** Existe vinculación entre la evaluación de riesgos con la planes operativos de los seguros en la ciudad de Tacna.

##### **b) Nivel de significancia: 0,05**

Para todo valor de p igual o menor que 0,05 se rechaza H<sub>0</sub>.

c) **Elección de la prueba estadística:** Rho de Spearman

**Tabla 24**

*Prueba de Rho de spearman*

**Correlaciones**

			Evaluación de Riesgos	Planes Operativos
Rho de Spearman	Evaluación de Riesgos	Coefficiente de correlación	1.000	.722
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	21	21
	Planes Operativos	Coefficiente de correlación	.722	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	21	21

Fuente: Elaboración propia

**d) Regla de decisión:**

- Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05
- No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

**e) Conclusión:**

Los resultados de la tabla 24 dan como resultado que el valor - p = ,000 es menor al nivel de significancia 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe vinculación entre la evaluación de riesgos con la planes operativos de los seguros en la ciudad de Tacna.

#### 4.2.4. Segunda Hipótesis Específica

Existe relación entre la supervisión y el monitoreo con la confiabilidad y la transparencia de los seguros de Tacna.

##### a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula

$H_0$  = No Existe relación entre la supervisión y el monitoreo con la confiabilidad y la transparencia de los seguros de Tacna.

Hipótesis alterna

$H_1$  = Existe relación entre la supervisión y el monitoreo con la confiabilidad y la transparencia de los seguros de Tacna.

b) **Nivel de significancia:** 0,05 Para todo valor de p igual o menor que 0,05 se rechaza  $H_0$ .

c) **Elección de la prueba estadística:** Rho de Spearman

Tabla 25

*Prueba de Rho de spearman*  
**Correlaciones**

			Supervisión y monitoreo	Confiabilidad y transparencia
Rho de Spearman	Supervisión y monitoreo	Coefficiente de correlación	1.000	.773
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	21	21
	Confiabilidad y transparencia	Coefficiente de correlación	.773	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	21	21

**Fuente:** Elaboración propia

**d) Regla de decisión:**

- Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05
- No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

**e) Conclusión:**

Los resultados de la tabla 25 dan como resultado que el valor –  $p = ,000$  es menor al nivel de significancia 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre la supervisión y el monitoreo con la confiabilidad y la transparencia de los seguros de Tacna.

**4.2.5. Tercera Hipótesis Específica**

Existe relación entre el cumplimiento de objetivos y metas con el impacto económico de los seguros en la ciudad de Tacna

**a) Planteamiento de la hipótesis**

Hipótesis nula

$H_0 =$  No Existe relación entre el cumplimiento de objetivos y metas con el impacto económico de los seguros en la ciudad de Tacna

Hipótesis alterna

$H_1 =$  Existe relación entre el cumplimiento de objetivos y metas con el impacto económico de los seguros en la ciudad de Tacna

**b) Nivel de significancia: 0,05**

Para todo valor de p igual o menor que 0,05 se rechaza  $H_0$ .

d) **Elección de la prueba estadística:** Rho de Spearman

Tabla 26  
*Prueba de Rho de spearman*

**Correlaciones**

			Cumplimiento de Objetivos y Metas	Impacto económico
Rho de Spearman	Cumplimiento de Objetivos y Metas	Coefficiente de correlación	1.000	.784
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	21	21
	Impacto económico	Coefficiente de correlación	.784	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	21	21

**Fuente:** Elaboración propia

d) **Regla de decisión:**

- Rechazar  $H_0$  si el valor-p es menor a 0,05
- No rechazar  $H_0$  si el valor-p es mayor a 0,05

e) **Conclusión:**

Los resultados de la tabla 26 dan como resultado que el valor - p = ,000 es menor al nivel de significancia 0,05; entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe relación entre el cumplimiento de objetivos y metas con el impacto económico de los seguros en la ciudad de Tacna

### **4.3 Discusión de Resultados**

De acuerdo con los resultados estadísticos se tiene que la gestión de riesgos se relaciona con la auditoría de desempeño de las compañías de seguros en la ciudad de Tacna dado que esta permite la implementación y mejora de los procedimientos administrativos de las compañías de seguros, por cuanto se tiene que una adecuada gestión de riesgos, permite identificar las debilidades que puedan existir en las compañías de seguros y la auditoría de desempeño ayuda a evaluar con eficiencia y eficacia los riesgos que se puedan presentar en estas compañías de seguros, permitiendo la implementación y mejora de procedimientos, relacionados a la captación y cartera de clientes.

Asimismo, se pudo constatar que la gestión de riesgos mejora los procedimientos para el buen cumplimiento de objetivos y metas logrando una mayor aceptación de la cobertura de seguros, permitiendo un mayor crecimiento económico.

## CONCLUSIONES

### **Primera**

Según las encuestas se tiene que la evaluación de riesgos se relaciona con planes operativos en las compañías de seguros de la ciudad de Tacna en el 2015, se observa una falta de evaluación permanente de las actividades desarrolladas en la venta de seguros, comunicación y motivación a los clientes, existe riesgo en la decisión de contratar un seguro no contándose con los planes de mejora, falta de captación de clientes finalmente insuficiente en la capacitación sobre seguros que brinda la compañía que permitan minimizar los riesgos necesarios y por lo tanto la evaluación de riesgos es permanente. (Según gráficos No. 01, 02, 03, 12, 13 y 14).

### **Segunda**

Según se observa que la supervisión y monitoreo se relaciona con confiabilidad y transparencia en las compañías de seguros, teniendo en cuenta que no se monitorea y/o supervisa las actividades de difusión de los beneficios que ofrece las compañías de seguros, las políticas de trabajo, las estrategias de las actividades, se debe efectuar la evaluación permanente de estrategias de tal manera que los beneficios que otorga la cia sean adecuados de tal manera que exista permanentemente la captación de nuevos clientes . (Según gráficos No. 04, 05, 06, 07, 15, 16, 17 y 18).

### **Tercera**

Según los resultados obtenidos, el cumplimiento de objetivos y metas se relaciona con el impacto económico en las compañías de seguros de la ciudad de Tacna, teniendo en cuenta que las compañías de seguros no efectúan un plan de innovación de nuevos productos, asimismo no cuentan con procedimientos y políticas adecuados para el cumplimiento de los objetivos y metas, falta motivación y desempeño de los servicios que brinda la compañía lo cual limita el crecimiento de las empresas, los costos que ofrecen las empresas no están acorde a la disponibilidad de los usuarios e insatisfecho por los clientes (Según gráficos No. 08, 09, 10, 11, 19, 20, 21 y 22).

### **Cuarta**

Según los resultados de las encuestas se tiene que la gestión de riesgos se relaciona con la auditoría de desempeño en las compañías de seguros de la ciudad de Tacna en el 2015, se observa una falta de evaluación de riesgos, monitoreo y cumplimiento de objetivos de la compañía, en algunas veces no se realizan planes operativos, falta de confiabilidad en otorgar beneficios a los usuarios por lo tanto afecta en el impacto económico de la entidad

## **SUGERENCIAS**

### **Primera**

Se debe elaborar los procedimientos o planes necesarios a fin agilizar y mejorar los trámites administrativos que permitan minimizar o eliminar los riesgos operacionales, elaborar un plan de comunicación y motivación para los clientes, capacitación permanente para los asesores de seguros, elaborar estrategias para la captación de nuevos clientes de tal manera que no influya en la decisión de contratar los seguros de las compañías de seguros en la ciudad de Tacna.

### **Segunda**

Se debe implementar una cultura de supervisión y monitoreo de la gestión mensual, quincenal y diario de estas compañías de seguros, además se debe elaborar las estrategias necesarias para que se pueda difundir los beneficios que ofrecen las compañías de seguros, las políticas de trabajo, y el desarrollo de sus actividades, para minimizar los riesgos operacionales.

### **Tercera**

Se debe hacer de conocer a los actores de la empresa los nuevos productos, procedimientos, hacer de conocer a cada trabajador la misión y la visión de la compañía, elaborar planes de motivación para los trabajadores, desarrollar programas para la captación de nuevos clientes con el objetivo de generar una mayor rentabilidad.

#### **Cuarta**

Se debe elaborar los procedimientos necesarios a fin agilizar y mejorar los trámites administrativos que permitan minimizar o eliminar los riesgos operacionales de auditoría de desempeño, elaborar un plan de evaluación de riesgo, efectuar monitoreo y cumplimiento de objetivos y metas, debe realizar programaciones periódicas para difundir los beneficios que ofrece la entidad, que exista, capacitación permanente para los asesores de seguros, de tal manera que no influya en la decisión de contratar los seguros de las compañías de seguros en la ciudad de Tacna.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

**Amaro Guzmán, Raymundo (2000)**, *Administración de Personal*, Editorial 3ra. Edición, Santo Domingo.

**Campos Encalada Segundo Fernando, Loza Chávez Pedro Manolo. (2012)**, en la Tesis "*Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal "pedro moncayo" de la ciudad de Ibarra en Ecuador, mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*".

**Castro, Francisco Sebastian, España, 2009**; en su tesis: *Transferencia alternativa de riesgos en el seguro de vida*

**Chain Navarro, c. (2001)**, *Técnicas de gestión de calidad en instituciones documentales*. Editorial Murcia. España.

**Bruce K. Lyon y Bruce Holcroft**, *ANSI/ASSE Z590.3 - 2011 Evaluaciones de riesgos*.

**NIA 6**; *Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400*; Primera Edición: En Recurso Informático: 2002

**Gallager, B., Alberts, C., Barbour, E.**, *Software Acquisition Risk Management Key Process Area (KPA) – A Guidebook Version 0.02, CMU/SEI-97-HB-002, 1997*

**Fernando Varela**, artículo Riesgo del Entorno -2009

**Cornelio de la Cruz Guerra, Ramón García Pineda, Sonia Monrroy Caudillos**, *Análisis de riesgos en Procesos -2000*

**Harry Markowitz, en 1952, en su artículo "Portafolio Selection"**  
*publicado en la revista The Journal of Finance.*

**E. Grifell-tatjé, P. Marqués- Gou; artículo "Riesgo en Dirección", 2005**

**"The Institute of Internal Auditors" (The IIA-2001), Riesgos de Auditoría**  
*sergio iván giraldo garcía.*

**Chiavenato, Adalberto. (2000), "Administración de Recursos Humanos"**  
Me Graw Hill. 5ta. Edición.

**Alexandra Ramírez Castro. Revista, Riesgo Tecnológico y su impacto para las organizaciones, Septiembre-2012**

**Davis, Keith. (1993). Comportamiento humano en el trabajo.** Editorial Mc Graw Hill, México.

**Deming, Edward. (1989), "Calidad, productividad y competitividad Salidas de la crisis.** Edit. Díaz de Santos.

**García Valaldeavellano, Lourdes Nelly 2013, Lima-Perú, en su tesis: Implicancias del Control Interno en la gestión de las compañías de seguros de Lima Metropolitana 2011-2012**

**Hanna, D. (1992). Diseño de organizaciones para la excelencia en el desempeño.** Editorial Addison Wesley Iberoamericana. U.S.A.

**Katzenbach y Smith. (1998). El comportamiento humano en el trabajo.** Editorial Mc Graw Hill. Colombia. VI Edición.

**Luis Adolfo Meneses Romero, (2014), Lima- Perú en su investigación El Rol y la ética del Trabajo.**

## ANEXOS

### ANEXO N°1 - MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### GESTION DE RIESGOS Y SU RELACION CON LA AUDITORIA DE DESEMPEÑO DE LAS COMPAÑIAS DE SEGUROS EN LA CIUDAD DE TACNA, 2015

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES
			DIMENSIONES
<p><b>Problema principal</b></p> <p>¿De qué manera la gestión de riesgos se relaciona con la auditoría de desempeño de las Compañías de seguros en la ciudad de Tacna, 2015?</p>	<p><b>Objetivo principal</b></p> <p>Establecer si la Gestión de riesgos se relaciona con la auditoría de desempeño que brinda las compañías de Seguros de Tacna, 2015.</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b></p> <p>Existe relación entre la gestión de riesgos y el nivel de desempeño de los seguros de vida que brinda las compañías de seguros de Tacna, 2015.</p>	<p><b>Variable Independiente (X):</b></p> <p><b>“Gestión de Riesgos”</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación de riesgo</li> <li>2. supervisión y monitoreo</li> <li>3. Cumplimiento de objetivos y metas</li> </ol>
<p><b>Problema secundario</b></p> <p>a. ¿En qué medida la evaluación de riesgos se relaciona con los planes operativos de las compañías de seguros de Tacna?</p> <p>b. ¿De qué manera la supervisión y el monitoreo se relaciona con la confiabilidad y la transparencia de los seguros de vida que brinda las compañías de seguros de Tacna?</p> <p>c. ¿Cómo el cumplimiento de objetivos y metas se relaciona con el impacto económico de los seguros de vida que brinda las compañías de Seguros de Tacna?</p>	<p><b>Objetivos secundarios</b></p> <p>a. Establecer la relación que existe entre la evaluación de riesgos y los planes operativos de los seguros de vida que brinda las compañías de seguros de Tacna.</p> <p>b. Determinar si la supervisión y el monitoreo se relaciona con la confiabilidad y la transparencia de los seguros de vida que brinda las compañías de seguros de Tacna.</p> <p>c. Establecer si el cumplimiento de objetivos y metas se relaciona con el impacto económico de los seguros de vida que brinda las compañías de Seguros de Tacna.</p>	<p><b>Hipótesis secundarias</b></p> <p>a. Existe relación entre la evaluación de riesgos y los planes operativos de los seguros de vida que brinda las compañías de seguros de Tacna.</p> <p>b. Existe relación entre la supervisión y el monitoreo con la confiabilidad y la transparencia de los seguros de vida que brinda las compañías de seguros de Tacna.</p> <p>c. Existe relación entre el cumplimiento de objetivos y metas con el impacto económico de los seguros de vida que brinda las compañías de Seguros de Tacna.</p>	<p><b>Variable Dependiente (Y):</b></p> <p><b>“Auditoría de desempeño”</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planes operativos</li> <li>2. Confiabilidad y transparencia</li> <li>3. Impacto económico</li> </ol>

## ANEXO No. 02

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tienen por finalidad recoger información, para desarrollar el trabajo de investigación denominado "Gestión de Riesgos y su relación con la auditoría de desempeño de las compañías de seguros de la ciudad de Tacna en el 2015" la información que usted proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

**Instrucciones:**

A continuación se presenta 22 ítems, cada una de las proposiciones tienen cinco alternativas para responder de acuerdo a su apreciación. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

PREGUNTAS	VALORIZACION				
	1	2	3	4	5
<b>a) Variable Independiente: Gestión de Riesgos</b>					
<b>Evaluación de Riesgos</b>					
1. Considera que existe riesgos operacionales en la venta de seguros					
2. Considera que el riesgo de mercado influye en la decisión de contratar un seguro					
3. Considera que existe comunicación y motivación a los clientes y asesores					
<b>Supervisión y monitoreo</b>					
4. Se efectúa una difusión del beneficio que obtendría con el seguro adquirido.					
5. Considera usted que las políticas de trabajo de la aseguradora es adecuada					
6. Considera que se evalúan las estrategias en forma permanente					
7. Considera que la aplicación del beneficio corporativo es adecuado					
<b>Cumplimiento de Objetivos y Metas</b>					
8. Considera que la entidad viene innovando los productos que ofrece.					
9. Considera adecuados los procedimientos y políticas de la empresa					
10. Existe motivación y desempeño de los servicios que brinda la empresa					
11. Conoce la misión y visión de la entidad aseguradora					
<b>b) Variable Dependiente: Auditoría de desempeño</b>					
<b>Planes Operativos</b>					
12. Considera que existen planes de mejora de los servicios brindados					
13. Considera que existen estrategias para la captación de nuevos clientes					
14. Se efectúan capacitaciones sobre los seguros que brinda la empresa					
<b>Confiable y transparencia</b>					
15. Considera usted adecuados los beneficios que otorga la empresa					
16. Considera usted adecuadas las actividades y procesos de la CIA aseguradora					
17. Considera que los servicios brindados a los clientes tienen buena aceptación					
18. Considera usted que la percepción de los servicios brindados es buena					
<b>Impacto económico</b>					
19. Considera que los costos de seguros están de acuerdo al precio de mercado					
20. Considera que el nivel de satisfacción del servicio permite mayores ingresos.					
21. Se puede apreciar que la empresa cuenta con solvencia y rentabilidad.					
22. Considera que la empresa tiene programas de captación de clientes					

*Gracias por su colaboración...*