



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

TESIS

**MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO COMO
MITIGANTE DE FRAUDES EN AGENTES CORRESPONSALES DEL
BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 1 CUSCO, 2023**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA**

AUTOR

Br. KEVIN EINSTEIN VERA LOAIZA

ASESOR:

Dr. RENNÉ WILFREDO PÉREZ
VILLAFUERTE

CODIGO ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-7098-9227>

CUSCO - PERÚ

2025

Informe de similitud firmada por el asesor


Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor Dr. RENNE WILFREDO PÉREZ VILLAFUERTE, quien aplica el software de detección de similitud al trabajo de investigación/tesis titulada: MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO COMO MITIGANTE DE FRAUDES EN AGENTES CORRESPONSALES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 1 CUSCO, 2023

Presentado por: Br. KEVIN EWSTEIN VERA LOAIZA DNI N° 71325338 ;
 presentado por: DNI N°:

Para optar el título Profesional/Grado Académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCION AUDITORIA

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de Similitud en la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 09 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 23 de Octubre de 2025

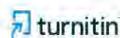
Firma

Post firma Dr. RENNE WILFREDO PÉREZ VILLAFUERTENro. de DNI 23847092ORCID del Asesor https://orcid.org/0000-0002-7098-9227

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:505591819

Reporte del sistema de similitud



Página 1 de 185 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::27259:505591819

KEVIN EINSTEIN VERA LOAIZA

Marco Integrado de Control Interno como Mitigante de Fraudes en Agentes Corresponsales del Banco de la Nación Ag...

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::27259:505591819

181 páginas

Fecha de entrega

30 sep 2025, 7:31 a.m. GMT-5

33.635 palabras

Fecha de descarga

30 sep 2025, 7:46 a.m. GMT-5

186.304 caracteres

Nombre del archivo

Tesis- Kevin E. Vera Loaiza v.f. 01.09.2025.docx

Tamaño del archivo

5.5 MB

Dr. Renné Wilfredo Pérez Villafuerte



Página 1 de 185 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::27259:505591819

9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 16 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
7 caracteres sospechosos en N.º de página
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Informe firmado por el jurado del levantamiento de observaciones



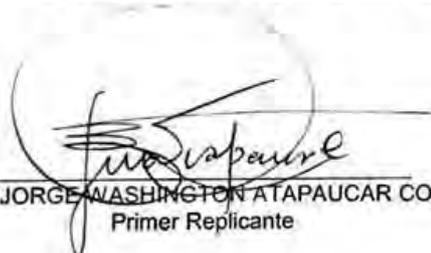
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES A TESIS

Dr. TITO LIVIO PAREDES GORDON, Director (e) de la Escuela de Posgrado, nos dirigimos a usted en condición de integrantes del jurado evaluador de la tesis intitulada **MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO COMO MITIGANTE DE FRAUDES EN AGENTES CORRESPONSALES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 1 CUSCO, 2023** de la Br. Br. KEVIN EINSTEIN VERA LOAIZA. Hacemos de su conocimiento que el (la) sustentante ha cumplido con el levantamiento de las observaciones realizadas por el Jurado el día **VEINTICINCO DE AGOSTO DE 2025**.

Es todo cuanto informamos a usted fin de que se prosiga con los trámites para el otorgamiento del grado académico de MAESTRO EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA.

Cusco, 01 de octubre de 2025.


Dr. JORGE WASHINGTON TAPAUCAR CONDORI
Primer Replicante


Mg. FERNANDO AMAUT PAUCAR
Segundo Replicante


Mg. GABRIEL MOZO AYMA
Primer Dictaminante


Mg. CLEVER ABELARDO MONTALVO LOAIZA
Segundo Dictaminante

Dedicatoria

A Dios, por ser luz en mi camino, fuente inagotable de fortaleza en los momentos de incertidumbre y guía suprema que me ha permitido alcanzar este trascendental logro.

A mi madre, Deisy Loaiza Velarde, pilar inquebrantable de mi vida, por su amor inmenso, sus sabias enseñanzas y por ser ejemplo constante de sacrificio, perseverancia y nobleza.

A mi hermano, Dennis Richard Vera Loaiza, mi otra cara de la moneda, compañero inseparable en cada desafío, cuyo apoyo incondicional y presencia firme han sido esenciales en este recorrido.

A todos aquellos que, desde el silencio y la discreción, pero con sincero compromiso, aportaron con sus gestos, palabras y acciones a la concreción de este propósito.

Kevin Einstein Vera Loaiza

Agradecimientos

A Dios, fuente inagotable de sabiduría y fuerza, por guiarme en cada paso, darme claridad en los momentos difíciles y permitirme llegar a la culminación de esta etapa, que representa no solo un logro académico, sino un crecimiento personal y profesional.

A mi madre, Deisy Loaiza Velarde, ejemplo incansable de esfuerzo, amor y superación, quien ha sido mi mayor inspiración y soporte en cada desafío, enseñándome que la constancia y la humildad son el verdadero camino al éxito. A mi hermano, Dennis Richard Vera Loaiza, mi compañero incondicional, con quien comparto cada meta alcanzada y cada reto que la vida presenta, siempre presente en mis decisiones y mis logros.

A mi asesor Dr. Renné Wilfredo Pérez Villafuerte, a quien agradezco por su tiempo, dedicación, compromiso, sus valiosas orientaciones que enriquecieron este trabajo y me ayudaron a alcanzar mi objetivo.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por ser el espacio donde he podido desarrollar y fortalecer

mis capacidades, y por brindarme la confianza y el respaldo institucional necesarios para concretar este logro académico.

A mis amigos y a todas las personas que, de diversas maneras, me brindaron apoyo, aliento, consejos y palabras sinceras fueron determinantes para mantenerme firme y motivado en este camino.

Finalmente, agradezco a la vida por todas las experiencias, los retos superados y las enseñanzas recibidas, que hoy me impulsan a mirar hacia adelante con responsabilidad, entusiasmo y el firme propósito de seguir creciendo y alcanzar nuevas metas.

Kevin Einstein Vera Loaiza

Índice General

Portada	i
Informe de similitud firmada por el asesor	ii
Reporte del sistema de similitud	iii
Informe firmado por el jurado del levantamiento de observaciones	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos	vii
Índice General.....	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. Situación problemática.....	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Justificación de la investigación.....	4
1.4. Objetivos de la investigación	6
Capítulo II: Marco Teórico Conceptual.....	7
2.1. Bases teóricas	7
2.2. Marco conceptual (palabras Clave).....	24
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación.....	26
2.4. Hipótesis.....	35
2.5. Identificación de variables e indicadores	36
2.6. Operacionalización de variables.....	36
CAPITULO III: METODOLOGÍA	42
3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica.....	42
3.2. Tipo y nivel de investigación	43
3.3. Unidad de análisis	43
3.4. Población de estudio.....	44
3.5. Tamaño de muestra	44
3.6. Técnicas de selección de muestra.....	44
3.7. Técnicas de recolección de información	44
3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	45
3.9. Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas ..	45
Capítulo IV: Resultados Y Discusión.....	46

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados	46
4.2. Pruebas de hipótesis	58
4.3. Presentación de resultados	72
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1. Conclusiones	76
5.2. Recomendaciones	78
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	85

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	36
Tabla 2 <i>Cálculo de tamaño de muestra</i>	44
Tabla 3 <i>Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales</i>	58
Tabla 4 <i>Tabla cruzada VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales*VE1_D1_ACI - Ambiente de Control Interno</i>	59
Tabla 5 <i>Tabla cruzada VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales*VE1_D2_ERCI - Evaluación de Riesgos</i>	60
Tabla 6 <i>Tabla cruzada VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales*VE1_D3_ACCI - Actividades de Control</i>	62
Tabla 7 <i>Tabla cruzada VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales*VE1_D4_ICCI - Información y Comunicación</i>	63
Tabla 8 <i>Tabla cruzada VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales*VE1_D5_MOCI - Monitoreo</i>	64
Tabla 9 <i>Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_D1_ROTAR - Robo de tarjeta</i>	66
Tabla 10 <i>Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_D2_MANI - Manipulación de Cajeros Automáticos</i>	67
Tabla 11 <i>Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_D3_SUPL - Suplantación de Identidad</i>	68
Tabla 12 <i>Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_D4_PHIS - Phishing</i>	70
Tabla 13 <i>Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_D5_LLAM - Llamadas fraudulentas</i>	71

Índice de figuras

Figura 1 <i>Localización geográfica</i>	42
Figura 2 <i>Resultados de la dimensión Ambiente de Control</i>	46
Figura 3 <i>Resultados de la dimensión Evaluación de Riesgos</i>	47
Figura 4 <i>Resultados de la dimensión Actividades de Control</i>	48
Figura 5 <i>Resultados de la dimensión Información y Comunicación</i>	49
Figura 6 <i>Resultados de la dimensión Monitoreo</i>	50
Figura 7 <i>Resultados de la Variable Marco Integrado de Control Interno</i>	51
Figura 8 <i>Resultados de la dimensión Robo de Tarjeta</i>	52
Figura 9 <i>Resultados de la dimensión Manipulación de Cajeros Automáticos</i>	53
Figura 10 <i>Resultados de la dimensión Suplantación de Identidad</i>	54
Figura 11 <i>Resultados de la dimensión Phishing</i>	55
Figura 12 <i>Resultados de la dimensión Llamadas Fraudulentas</i>	56
Figura 13 <i>Resultados de la Variable Fraudes en Agentes Corresponsales</i>	57

Resumen

Esta tesis analizó el impacto del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 sobre la prevención y mitigación de fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, durante el año 2023. Se realizó un estudio cuantitativo correlacional que permitió evaluar la relación entre el grado de implementación de los cinco componentes del marco —ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y supervisión— y la frecuencia de fraudes evidenciados en este canal, como el robo y cambiado de tarjeta, manipulación de cajeros, phishing, suplantación de identidad y llamadas fraudulentas.

Los resultados demostraron que un sistema de control interno integral y bien aplicado reduce significativamente la vulnerabilidad frente a esas modalidades de fraude, destacando la importancia de mantener una cultura ética sólida, una gestión efectiva de riesgos y un monitoreo constante. Asimismo, se identificó que la comunicación eficaz y la correcta supervisión refuerzan la capacidad de detección y respuesta frente a incidentes.

En consecuencia, la investigación concluye que el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 es un instrumento efectivo para fortalecer el control interno en los agentes corresponsales, contribuyendo a la mejora continua de la seguridad operativa y la confianza de los usuarios en los servicios financieros. Se plantean recomendaciones orientadas a optimizar los procesos de control y promover prácticas sostenibles para la prevención del fraude.

Palabras clave: Control interno, fraude financiero, Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, prevención de fraudes

Abstract

This thesis analyzed the impact of the COSO 2013 Integrated Internal Control Framework on the prevention and mitigation of fraud in the Correspondent Agents of Banco de la Nación, agency 1 Cusco, during 2023. A quantitative correlational study was conducted to evaluate the relationship between the level of implementation of the framework's five components—control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring—and the frequency of fraud occurrences in this channel, including card theft and swapping, ATM manipulation, phishing, identity theft, and fraudulent calls.

The results demonstrated that a comprehensive and well-applied internal control system significantly reduces vulnerability to these types of fraud, highlighting the importance of maintaining a strong ethical culture, effective risk management, and continuous monitoring. Additionally, effective communication and proper supervision were identified as key factors that enhance detection and response capabilities.

Consequently, the research concludes that the COSO 2013 Framework is an effective tool to strengthen internal control within correspondent agents, contributing to continuous improvement in operational security and user trust in financial services. Recommendations are proposed to optimize control processes and promote sustainable fraud prevention practices.

Keywords: Internal control, financial fraud, COSO 2013 Internal Control Integrated Framework, fraud prevention

Introducción

El control interno representa un componente esencial para la gestión eficiente y segura de las organizaciones, en especial en sectores expuestos a altos niveles de riesgo como el financiero. La presente investigación evaluó la aplicación del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, durante el año 2023. Este marco provee una estructura robusta para la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, facilitando la protección de los activos y la consecución de los objetivos institucionales en entornos complejos y dinámicos.

El estudio se centró en analizar cómo las modalidades de fraude —incluyendo robo y cambio de tarjeta, manipulación de cajeros automáticos, phishing, suplantación de identidad y llamadas fraudulentas— son afectadas por la calidad y eficacia del sistema de control interno. Basándose en marcos conceptuales y definiciones aportadas por la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (ACFE, 2018) y otros referentes especializados, se profundizó en las cinco dimensiones del modelo COSO: ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y actividades de supervisión.

Los principales resultados mostraron una correlación significativa y positiva entre la implementación efectiva del Marco Integrado de Control Interno COSO y la reducción del fraude en el canal de agentes corresponsales. La investigación concluyó que un sistema de control interno sólido y bien gestionado es un elemento fundamental para mitigar significativamente los riesgos de fraude, fortaleciendo la seguridad operativa y fomentando la confianza en el sistema financiero. Estos hallazgos contribuyen a la literatura especializada y ofrecen una base sólida para la mejora continua de los controles internos en instituciones financieras, especialmente en canales alternativos como los agentes corresponsales.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

En el contexto mundial actual, el sector financiero enfrenta grandes desafíos debido al aumento significativo de fraudes impulsados por el avance tecnológico y la creciente complejidad de las tácticas empleadas por los delincuentes. A nivel global, las instituciones bancarias están bajo constante presión para garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas y mantener la confianza de sus clientes. Los mecanismos tradicionales de control y prevención de fraudes, que en el pasado eran efectivos, ahora resultan insuficientes ante nuevas amenazas que evolucionan rápidamente. Esto ha generado la necesidad de desarrollar sistemas de control interno más sólidos, flexibles y adaptados a los riesgos emergentes.

En el Perú, el Banco de la Nación, como la principal entidad financiera del país, enfrenta estos mismos desafíos. El Canal de Atención de Agentes Corresponsales ha experimentado un aumento preocupante en los fraudes, lo que ha derivado en un incremento en el número de reclamaciones de clientes por transacciones no reconocidas. Esta problemática no solo genera pérdidas económicas significativas para la institución, sino que también afecta la confianza de los usuarios, comprometiendo la estabilidad del canal, el cual es vital en áreas con acceso limitado a sucursales bancarias.

Según la (Plataforma Digital Única del Estado Peruano, 2023), entre enero de 2021 y julio de 2023, el Indecopi reportó 1284 sanciones a bancos y entidades financieras en Perú por permitir que las cuentas de sus usuarios sean afectadas por operaciones no reconocidas. Del total de sanciones impuestas, el 59.6% está relacionado con tarjetas de crédito y el 34.9% con cuentas de ahorro. Asimismo, se impusieron 1938.4 UIT en multas a nivel nacional, siendo los departamentos más afectados Lima (54.3%), Cusco (8.2%), Junín (7.9%), La Libertad (7.2%) y Cajamarca (6.3%).

Según estadísticas de reclamos del (Banco de la Nación, 2023) correspondientes al cuarto trimestre del año 2023, se registraron un total de 10,153 reclamos por operaciones no reconocidas que afectaron los servicios y o productos tarjeta de débito Visa, cuentas de ahorro (destinada a depósito de remuneraciones) y cuentas de ahorro, de los cuales solo 2,439 reclamos fueron declarados procedentes a favor del reclamante, los otros 7,714 fueron declarados improcedentes dejando de esta manera al titular de la cuenta o Tarjeta Multired sin posibilidad de recuperar su dinero.

Particularmente en la Agencia 1 Cusco del Banco de la Nación, se ha identificado un patrón alarmante de fraudes que afecta las transacciones realizadas a través de los Agentes Corresponsales. Modalidades como el cambio de tarjetas en cajeros automáticos y el uso indebido de tarjetas en comercios, donde los delincuentes obtienen las tarjetas y claves secretas de los clientes mediante engaños, revelan fallas graves en el sistema de control interno actual. Estas vulnerabilidades han facilitado que los delincuentes realicen retiros y consumos fraudulentos, poniendo en riesgo la integridad del canal y la confianza de los usuarios.

Dado este panorama, es urgente mejorar los mecanismos de prevención y control en el Canal de Atención de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, especialmente en la Agencia 1 Cusco. La implementación del Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) ofrece una solución integral para abordar esta problemática, mediante la aplicación de sus cinco componentes clave: ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y monitoreo.

La adopción del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 permitirá una revisión estructurada de los controles actuales, fortaleciendo la capacidad del Banco de la Nación para identificar, evaluar y mitigar los riesgos de fraude. Además, optimizará la gestión de recursos y contribuirá a mejorar la seguridad de las transacciones y la confianza de los clientes en los

agentes corresponsales, lo que es esencial para el sostenimiento del sistema financiero en las regiones más vulnerables del país.

1.2. Formulación del problema

a. Problema General

¿El Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) mitiga fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 Cusco, 2023?

b. Problemas Específicos

- 1) ¿Existe un adecuado Ambiente de Control el cual contribuya a la mitigación de fraudes en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023?
- 2) ¿Se aplica la Evaluación de Riesgos en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023?
- 3) ¿Cuáles son las Actividades de Control actuales en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023?
- 4) ¿Es competente y suficiente la Información y Comunicación en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023?
- 5) ¿Existe un adecuado Monitoreo en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023?

1.3. Justificación de la investigación

En un entorno financiero cada vez más dinámico y complejo, los avances tecnológicos y las nuevas modalidades de fraude han puesto a prueba la capacidad de respuesta de las instituciones bancarias. El incremento de reclamaciones por operaciones fraudulentas en los canales de atención, particularmente en los agentes corresponsales del Banco de la Nación, evidencia la vulnerabilidad de los sistemas de control tradicionales. Esta situación ha generado

la necesidad urgente de implementar mecanismos de seguridad y controles más robustos que mitiguen las crecientes incidencias diarias de fraude.

El Banco de la Nación, como institución financiera pública de gran relevancia en el país, enfrenta el desafío de preservar la confianza de sus usuarios y garantizar la integridad de sus operaciones. En este contexto de riesgos cada vez más sofisticados, el Canal de Atención de los Agentes Corresponsales juega un papel crucial en la prestación de servicios, especialmente en áreas con acceso limitado a la banca. La seguridad de este canal es esencial para evitar pérdidas económicas y proteger la reputación de la entidad.

El Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) se presenta como una herramienta clave para fortalecer el control de fraudes, proporcionando un enfoque integral para gestionar los riesgos y mejorar la efectividad de los controles. Sin embargo, es necesario evaluar cómo este marco puede ser aplicado de manera efectiva en el Canal de Atención de la Agencia 1 Cusco, donde los riesgos asociados al fraude han aumentado de manera considerable.

La relevancia de esta investigación radica en su enfoque práctico para mejorar los mecanismos de control en un contexto real. Al analizar los cinco componentes del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y monitoreo, se busca no solo mitigar el fraude en este canal específico, sino también generar un impacto positivo en la seguridad operativa del Banco de la Nación en general.

Los resultados de este estudio proporcionarán recomendaciones concretas para reforzar el sistema de control interno del Banco, contribuyendo a la reducción de fraudes y mejorando la confianza de los usuarios. Además, la aplicación de estas recomendaciones podrá ser útil para otras entidades financieras que enfrentan problemáticas similares, ampliando su utilidad más allá del contexto inmediato y aportando al desarrollo de mejores prácticas en la gestión de riesgos en el sector financiero.

En síntesis, esta investigación no solo responde a una necesidad crítica del Banco de la Nación, sino que también aporta soluciones innovadoras para prevenir fraudes y fortalecer los controles internos en un entorno de creciente complejidad y riesgo

1.4. Objetivos de la investigación

a. Objetivo General

Explicar si el Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) mitiga fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 Cusco, 2023.

b. Objetivos Específicos

- 1) Comprobar la existencia de un adecuado Ambiente de Control el cual favorezca como mitigante de fraudes en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.
- 2) Confirmar la aplicación de una Evaluación de Riesgos en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.
- 3) Especificar cuáles son las Actividades de Control actuales en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.
- 4) Evidenciar si es suficiente y competente la Información y Comunicación en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.
- 5) Verificar y evaluar la existencia de un adecuado Monitoreo en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.

Capítulo II: Marco Teórico Conceptual

2.1. Bases teóricas

2.1.1. *Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013)*

Definición del Marco Integrado de Control COSO 2013.

En 1992 el (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread, 2013), Publicó el primer informe COSO - Marco Integrado de Control Interno– y su liderazgo ha sido ampliamente reconocido a nivel global por proporcionar las herramientas esenciales para diseñar, reforzar y mantener un sistema de control interno efectivo y eficiente, ayudando a todo tipo de organizaciones a alcanzar sus metas.

ESAN Graduate School of Business (2019), define al Marco Integrado de Control Interno COSO como lo siguiente:

Un sistema de gestión de riesgos y control interno aplicable a cualquier organización.

Este marco tiene como propósito identificar riesgos, implementar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar su efectividad. (Párr. 1)

2.1.1.1. Componentes del Marco Integrado de Control Interno COSO II 2013.

El Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 se compone de cinco elementos fundamentales: el entorno de control, la identificación y Evaluación de Riesgos, las acciones de control, la comunicación e información, y las actividades de supervisión.

2.1.1.1.1. *Ambiente de Control*

Este componente hace alusión al ambiente interno de una organización, el cual establece los fundamentos sobre cómo el equipo percibe y gestiona los riesgos dentro de la misma.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Tread (2013), define al Ambiente de Control como lo siguiente:

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que sientan las bases para el desarrollo del control interno en una organización. La alta dirección establece y refuerza las expectativas sobre el control interno en todos los niveles de la entidad. Este componente abarca la integridad y los valores éticos de la organización; las pautas que permiten al consejo cumplir con sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizativa y la asignación de autoridad y responsabilidades; el proceso de atraer, formar y retener a profesionales competentes; y la rigurosidad en la evaluación del desempeño y los sistemas de compensación que promueven la responsabilidad por los resultados obtenidos. El entorno de control ejerce una influencia significativa sobre los demás componentes del sistema de control interno. (p. 4)

La (Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores INTOSAI, 2004) sostiene que:

El Ambiente de Control de una organización establece el tono general para la cultura del control, influyendo directamente en la conciencia del personal respecto a las prácticas de control interno. Es la base sobre la que se erigen todos los demás componentes del control interno, proporcionando la disciplina y la estructura necesarias para su funcionamiento efectivo. Los elementos clave del entorno de control incluyen:

a) Integridad y Valores Éticos. - La integridad personal y profesional, junto con los valores éticos de la alta dirección y el personal, son fundamentales. Estos valores determinan las conductas y decisiones dentro de la organización. Es crucial que todos los miembros, incluyendo gerentes y empleados, mantengan una actitud de apoyo hacia el control interno y cumplan con los códigos de conducta establecidos. Esto incluye la declaración de intereses financieros personales, cargos externos, o regalos, y la gestión adecuada de conflictos de interés.

- b) Competencia.** - La competencia se refiere al nivel de conocimientos y habilidades necesarios para llevar a cabo las funciones de manera ordenada, ética, eficiente y efectiva. Esto incluye una comprensión clara de las responsabilidades individuales en relación con el control interno.
- c) El “tono de los superiores”.** - El "tono de los superiores" refleja la actitud y filosofía de la dirección hacia el control interno. La dirección debe demostrar constantemente su apoyo mediante un liderazgo ejemplar, la creación de un código de conducta, y la evaluación del asesoramiento y el desempeño, promoviendo una cultura de ética y responsabilidad.
- d) Estructura organizacional.** - La estructura organizacional define las áreas de autoridad y responsabilidad dentro de la entidad. Una delegación clara de autoridad y responsabilidad es esencial para evitar ambigüedades y asegurar líneas precisas de rendición de cuentas. En casos excepcionales, deben existir mecanismos para gestionar situaciones donde la gerencia pueda estar involucrada en irregularidades.
- e) Políticas y prácticas de recursos humanos.** - Las políticas y prácticas de recursos humanos son cruciales para un control interno efectivo. Esto incluye los métodos de contratación, capacitación, promoción y compensación. Las decisiones de contratación deben asegurar que los empleados posean la integridad, educación y experiencia necesarias, y que reciban la capacitación adecuada en control interno y ética. El personal consciente y dispuesto a asumir responsabilidades es vital para el éxito del control interno. (pp. 19-23)

La (Contraloría General de la República, 2014) desde su perspectiva define al Ambiente de Control como lo siguiente:

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procedimientos y estructuras que fundamentan un adecuado control interno dentro de una entidad. Es crucial que los

líderes, desde los niveles más altos de la organización, destaquen la importancia del control interno y las normas de conducta esperadas. Un ambiente de control sólido tiene un impacto significativo en la efectividad general del sistema de control interno. Este ambiente se define por principios de integridad y valores éticos que deben guiar a la entidad, la implementación de parámetros para la supervisión efectiva, una estructura organizativa alineada con los objetivos estratégicos, y un proceso riguroso para atraer, desarrollar y retener personal competente. Además, incluye medidas estrictas de evaluación del desempeño, así como políticas de incentivos y recompensas, que son fundamentales para mantener y fortalecer el control interno. (p. 35)

2.1.1.1.2. Evaluación de Riesgo

Estos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Tread (2013), define a la Evaluación de Riesgos como lo siguiente:

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos que pueden surgir tanto de factores externos como internos. El riesgo se define como la probabilidad de que un evento ocurra y tenga un impacto negativo en el logro de los objetivos. La Evaluación de Riesgos es un proceso dinámico y continuo que se centra en identificar y analizar estos riesgos en relación con los objetivos establecidos. Este proceso implica evaluar los riesgos en función de niveles de tolerancia previamente definidos. Así, la Evaluación de Riesgos proporciona la base necesaria para establecer estrategias adecuadas de gestión y control de los mismos. (p. 4)

Según la (Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores INTOSAI, 2004) define la Evaluación del Riesgo como lo siguiente:

La Evaluación de Riesgos es el proceso sistemático de identificar y analizar los riesgos que podrían afectar la capacidad de una entidad para alcanzar sus objetivos, así como de determinar las respuestas adecuadas para gestionarlos. Este componente esencial del control interno implica:

- a. Identificación del riesgo
- b. Valoración del riesgo
- c. Evaluación de la tolerancia al riesgo de la organización
- d. Desarrollo de respuestas

La Evaluación de Riesgos debe ser un proceso continuo porque las circunstancias gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operacionales están en constante cambio. El ciclo de evaluación del riesgo implica la identificación y el análisis de condiciones modificadas, así como oportunidades y riesgos, y la adaptación del control interno para orientarlo hacia los riesgos cambiantes. (p. 24)

Según la (Contraloría General de la República, 2014) define la Evaluación de Riesgo como lo siguiente:

La evaluación del riesgo abarca los siguientes principios: establecer los objetivos, identificar y evaluar los riesgos, definir cómo se gestionarán estos riesgos, analizar la probabilidad de fraude, y considerar cualquier evento o cambio que pueda impactar el sistema de control interno. (p. 37)

2.1.1.1.3. Actividades de Control

Comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Tread (2013), define a las Actividades de Control como lo siguiente:

Las Actividades de Control son políticas y procedimientos diseñados para reducir los riesgos y alcanzar los objetivos de la entidad. Para que sean efectivas, estas actividades deben ser adecuadas, aplicarse de manera constante a lo largo del tiempo, tener un costo razonable y estar directamente alineadas con los objetivos de control. Se implementan en toda la organización, abarcando todos los niveles y funciones, y deben incluir una variedad de elementos que garanticen su eficacia. (p. 4-5)

Según la (Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores INTOSAI, 2004), define a las Actividades de Control como lo siguiente:

Las Actividades de Control son políticas y procedimientos diseñados para mitigar riesgos y alcanzar los objetivos de la entidad. Para que estas actividades sean efectivas, deben ser apropiadas, aplicarse de manera constante en el tiempo, tener un costo razonable y estar claramente alineadas con los objetivos de control. Estas actividades se llevan a cabo en todos los niveles y funciones de la organización e incluyen una amplia variedad de acciones de control, tanto preventivas como de detección, tales como:

- a. Procedimientos de autorización y aprobación;
- b. Segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo, revisión);
- c. Controles sobre el acceso a recursos y archivos;
- d. Verificaciones;
- e. Conciliaciones;
- f. Revisión de desempeño operativo;
- g. Revisión de operaciones, procesos y actividades;
- h. Supervisión (asignaciones, revisiones y aprobaciones, dirección y capacitación).

Es esencial que las entidades encuentren un equilibrio entre la detección y la prevención en sus operaciones de control. Las acciones correctivas también son fundamentales para alcanzar los objetivos establecidos. (p. 30)

Según la (Contraloría General de la República, 2014), define las Actividades de Control como lo siguiente:

Las Actividades de Control se definen como las políticas y procedimientos implementados para minimizar los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos de la entidad. Para ser efectivas, estas actividades deben ser adecuadas, aplicarse de manera regular según un plan establecido durante un período definido, y tener un costo que sea razonable y directamente relacionado con los objetivos de control. Las Actividades de Control abarcan todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad y pueden ser de naturaleza preventiva o detectiva. Es crucial que haya un equilibrio entre la prevención y la detección, y las acciones correctivas deben complementarse con las Actividades de Control. Este componente incluye principios para desarrollar controles destinados a mitigar riesgos, así como controles sobre tecnología de la Información y Comunicación, y la creación de políticas para guiar las Actividades de Control. (p. 38)

2.1.1.1.4. Información y Comunicación

se centra en la necesidad de gestionar eficazmente la información relevante para abordar los riesgos identificados. Este componente no solo abarca la identificación, evaluación y respuesta ante riesgos, sino también asegura que exista una comunicación efectiva y transparente con todas las partes interesadas, incluidos clientes, proveedores, reguladores y accionistas. La comunicación adecuada es esencial para garantizar que la información crítica fluya de manera oportuna y precisa a lo largo de la organización, facilitando una comprensión clara de los riesgos y las acciones tomadas para mitigarlos.

Este elemento es crucial para el funcionamiento del control interno en cualquier entidad. La información es fundamental para que la entidad cumpla con sus responsabilidades y alcance sus objetivos, requiriendo datos relevantes y de alta calidad tanto de fuentes internas como externas para apoyar los otros componentes del control interno. La comunicación, por su parte, es un proceso continuo y dinámico que involucra la provisión, el intercambio y la obtención de información necesaria en todos los niveles de la organización. La comunicación interna asegura que la información fluya de manera eficaz dentro de la entidad, de modo que el personal reciba una orientación clara de la alta dirección sobre la importancia de las responsabilidades de control. A nivel externo, la comunicación tiene dos propósitos principales: transmitir información relevante desde el exterior hacia la entidad y proporcionar información interna a los grupos de interés externos, respondiendo a sus necesidades y expectativas.

(p. 5)

Según el (Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores INTOSAI, 2004), define el componente de Información y Comunicación como lo siguiente:

La información y la comunicación son fundamentales para la implementación efectiva del control interno en una entidad:

a. Información. - Es crucial archivar y clasificar de manera rápida y precisa la información sobre transacciones y eventos para garantizar que sea fiable y relevante. La información necesaria debe ser identificada, capturada y transmitida de manera oportuna para que el personal pueda cumplir con sus responsabilidades de control interno y otras tareas. Es esencial registrar adecuadamente todas las transacciones y eventos importantes, incluido el sistema de control interno, para mantener la integridad y eficacia del control. (p. 40)

b. Comunicación. - La comunicación efectiva debe fluir en todas las direcciones dentro de la organización, desde los niveles superiores hasta los inferiores y viceversa. La alta dirección debe proporcionar un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de cumplir con sus responsabilidades. Es vital que cada miembro entienda su papel en el sistema de control interno y cómo sus acciones individuales afectan al trabajo colectivo. Además, una comunicación efectiva con partes externas es igualmente necesaria para mantener la transparencia y responder adecuadamente a las expectativas externas. (p. 42)

La (Contraloría General de la República, 2014), define al componente de Información y Comunicación como lo siguiente:

La Información y Comunicación son fundamentales para fortalecer el control interno y asegurar que la entidad pueda cumplir con sus responsabilidades y objetivos. La administración debe obtener, generar y utilizar información relevante y de alta calidad, proveniente de fuentes internas y externas, para respaldar el funcionamiento efectivo de todos los componentes del control interno. El proceso continuo de proporcionar, intercambiar y adquirir la información necesaria es esencial y se conoce como comunicación.

La comunicación interna actúa como un canal que permite el flujo de información hacia arriba, hacia abajo y a través de toda la entidad, asegurando que todos los empleados entiendan la importancia de tomar en serio sus responsabilidades en el control interno. La comunicación externa facilita la recepción de información relevante desde fuentes externas y la transmisión de información hacia estas partes externas, en respuesta a sus necesidades y expectativas. Así, la Información y Comunicación contribuyen a la eficacia del control interno al asegurar que tanto la comunicación interna como externa apoyen adecuadamente el funcionamiento del sistema de control. (p. 40)

2.1.1.1.5. Actividades de supervisión

Las actividades de supervisión garantizan que el proceso de gestión de riesgos se mantenga efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del Marco Integrado de Control Interno COSO funcionen correctamente. Esto incluye la revisión continua y la evaluación de la eficacia del sistema de control interno, asegurando que se mantenga alineado con los objetivos de la entidad y responda adecuadamente a los cambios en el entorno y a los riesgos emergentes.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Tread (2013), define a las Actividades de Supervisión como lo siguiente:

Las actividades de supervisión implican la realización de evaluaciones continuas e independientes, o una combinación de ambas, para asegurar que los cinco componentes del control interno, junto con los controles específicos que cumplen con los principios de cada componente, estén implementados y funcionando de manera efectiva. Las evaluaciones continuas, integradas en los procesos de negocio a todos los niveles de la entidad, proporcionan información oportuna sobre el funcionamiento del sistema de control. Por otro lado, las evaluaciones independientes se llevan a cabo periódicamente y su alcance y frecuencia dependen de la Evaluación de Riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados de estas evaluaciones se comparan con los criterios establecidos por reguladores, organismos reconocidos o la propia dirección y consejo de administración. Las deficiencias identificadas se comunican a la dirección y al consejo, según sea necesario. (p. 5)

Según la (Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores INTOSAI, 2004) define el componente de Actividades de Supervisión como lo siguiente:

El componente de actividades de supervisión se enfoca en monitorear y evaluar la efectividad del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Este seguimiento se

realiza mediante actividades rutinarias, evaluaciones puntuales, o una combinación de ambas.

- c. Seguimiento continuo.** - Este tipo de seguimiento se integra en las operaciones diarias de la entidad. Incluye las actividades de gestión y supervisión que realiza el personal al cumplir con sus responsabilidades, así como acciones dirigidas a abordar cualquier irregularidad en el sistema de control interno, ya sea en términos de ética, eficiencia o efectividad.
- a. Evaluaciones puntuales.** - Estas evaluaciones se llevan a cabo de manera periódica y su frecuencia depende de la Evaluación de Riesgos y la eficacia del seguimiento continuo. Las evaluaciones puntuales están diseñadas para medir la eficacia del sistema de control interno y asegurar que se alcancen los resultados deseados mediante procedimientos y métodos predefinidos. Cualquier deficiencia en el control interno identificada en estas evaluaciones debe ser informada a la gerencia correspondiente. (p. 40)

Según la (Contraloría General de la República, 2014), define el componente de Actividades de Supervisión como lo siguiente:

Las actividades de supervisión abarcan el conjunto de prácticas de autocontrol integradas en los procedimientos y operaciones de la entidad, con el propósito de mejorar y evaluar continuamente el sistema de control interno. Para garantizar la eficacia y calidad del sistema a lo largo del tiempo y facilitar la retroalimentación, se emplean evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas. Estas evaluaciones permiten verificar que cada componente del sistema y sus principios estén funcionando adecuadamente.

Las actividades de supervisión deben integrarse en los procesos clave de la entidad para identificar rápidamente oportunidades de mejora. Además, incluyen la selección y el

desarrollo de métodos para realizar evaluaciones continuas o periódicas, así como la evaluación y comunicación de cualquier deficiencia detectada en el control interno. Esto asegura que los hallazgos y recomendaciones se gestionen de manera efectiva, contribuyendo a la mejora continua del sistema de control interno. (pp. 41-42)

2.1.2. *Fraudes en agentes corresponsales*

2.1.2.1. Definición de fraude

La Real Academia Española (2022) define al fraude como la “acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete”. (parr. 1)

Según la Asociación de Examinadores de Fraude Certificados (2014-2018) “en un sentido amplio, el fraude puede incluir cualquier delito que busque obtener ganancias mediante el uso de engaños como principal método”. (Parr. 01)

Más específicamente, el Black’s Law Dictionary define el fraude como: “Una declaración falsa hecha con conocimiento de la verdad o la ocultación de un hecho relevante para engañar a otro y llevarlo a actuar en su perjuicio”. (Garner, 2004)

En consecuencia, el fraude abarca cualquier acción intencional o deliberada destinada a despojar a otra persona de su propiedad o dinero mediante astucia, engaño u otras prácticas desleales. Se trata de actos deliberados que buscan obtener un beneficio personal a expensas de provocar pérdidas a la entidad afectada, como un banco.

2.1.2.2. Definición de los tipos de fraude

Según la (Asociación de Examinadores de Fraude Certificados, 2018):

El fraude puede afectar a una empresa de diversas maneras: internamente, por parte de empleados, directivos, funcionarios o propietarios, y externamente, a través de clientes, usuarios, proveedores y otras partes. Además, el fraude puede manifestarse en formas que no se limitan a las empresas, sino que también impactan a personas individuales. (párr. 2)

2.1.2.2.1. Fraude Interno

Según la (Asociación de Examinadores de Fraude Certificados, 2018) el fraude interno, también conocido como fraude laboral, se define como: "El uso de la ocupación o empleo de uno para el enriquecimiento personal a través del mal uso deliberado o mala aplicación de los recursos o activos de la organización." (párr.3)

2.1.2.2.2. Fraude Externo

Según la (Asociación de Examinadores de Fraude Certificados, 2018) se entiende al fraude externo como lo siguiente:

El fraude externo abarca una variedad de esquemas delictivos dirigidos contra las empresas. Entre estos esquemas se encuentran manipulaciones de licitaciones por parte de proveedores deshonestos, facturación por bienes o servicios no entregados, y solicitudes de sobornos a empleados. Además, los clientes deshonestos pueden emitir cheques sin fondos o utilizar cuentas falsificadas para realizar pagos, o intentar devolver productos robados o rebajados para obtener reembolsos. Las organizaciones también pueden enfrentar amenazas como violaciones de seguridad y robos de propiedad intelectual por parte de terceros desconocidos. Otros ejemplos de fraude externo incluyen la piratería, el robo de información confidencial, el fraude fiscal, la quiebra fraudulenta, el fraude en seguros, el fraude en atención médica y el fraude en préstamos. (párr.4)

2.1.2.3. Fraude Contra Personas

La (Asociación de Examinadores de Fraude Certificados, 2018) define al fraude Contra las Personas como lo siguiente:

El fraude contra las personas se manifiesta en diversos planes diseñados para engañar a individuos. Entre estos fraudes se incluyen el robo de identidad, los esquemas de Ponzi, el phishing, y los fraudes relacionados con pagos anticipados. Estos métodos son

ejemplos de las estrategias criminales empleadas para despojar a las víctimas inocentes de su dinero. (párr.5)

2.1.2.4. El triángulo del fraude

La (Asociación de Examinadores de Fraude Certificados, 2018) sostiene que para entender los factores que llevan a la comisión de fraudes y responder a la pregunta de por qué ocurren, es útil el concepto del Triángulo del Fraude. Este modelo identifica tres componentes esenciales que, en combinación, pueden inducir a un comportamiento fraudulento. A continuación, se detallan los tres vértices del Triángulo del Fraude:

2.1.2.4.1. Motivación o percepción.

Este componente del Triángulo del Fraude se refiere a la razón que impulsa al individuo a cometer un acto fraudulento. La motivación puede surgir de diversas necesidades o presiones, ya sean económicas, sociales o profesionales. La percepción de necesidad o la presión personal o profesional actúa como el primer impulso que lleva al defraudador a considerar y llevar a cabo el fraude, etc. (parr. 1)

2.1.2.4.2. Oportunidad Percibida

El segundo componente del Triángulo del Fraude es la "oportunidad" percibida. Este factor se refiere a la percepción que tiene el individuo sobre su capacidad para llevar a cabo el fraude sin ser fácilmente detectado. La oportunidad se manifiesta cuando el defraudador identifica una situación en la que puede abusar de su posición de confianza para cometer el acto fraudulento, considerando que existe una baja probabilidad de ser descubierto. (parr. 2)

2.1.2.4.3. Racionalización

El tercer componente del Triángulo del Fraude es la "racionalización". En esta etapa, el defraudador justifica su comportamiento fraudulento al considerarlo como algo aceptable o normal. Suele hacerlo bajo la premisa de que los beneficios obtenidos son

merecidos o que las acciones emprendidas son justificables por alguna razón personal o profesional. La racionalización permite al individuo reconciliar sus actos con su propia moralidad, minimizando la culpa o el remordimiento. (par. 3)

El gráfico (ver gráfico 1) a continuación ilustra los tres elementos clave en la manifestación del fraude. En cada vértice del triángulo se representan: la motivación (incentivo o presión), la oportunidad percibida y la racionalización.

2.1.3. principales fraudes externos realizados contra las entidades financieras

2.1.3.1. Robo de tarjeta

a. Robo en el entorno del cliente

Según (Suesca Botia, 2018), este tipo de fraude se manifiesta cuando los clientes, al compartir o exponer su información financiera (como el número de tarjeta y contraseñas) con personas cercanas, descubren operaciones no autorizadas en sus estados de cuenta. A menudo, este fraude es perpetrado por individuos dentro de su círculo familiar, entorno profesional u otras personas próximas. (p.23).

b. Robo por terceros

Según (Suesca Botia, 2018), se define este tipo de fraude como lo siguiente:

Esta modalidad se define como una situación en la que el cliente es víctima de robo forzoso o secuestro. En estos casos, el cliente es obligado a proporcionar su identidad y clave secreta, los cuales son utilizados posteriormente para realizar operaciones que el cliente no reconoce. (p.24)

2.1.3.2. Cambiatio de Tarjeta

El (Banco de la Nación, 2024), contextualiza este tipo de fraude de la siguiente forma:

En un cajero automático, un individuo (ya sea hombre o mujer) se acerca al cliente bajo el pretexto de ofrecer ayuda. Mediante engaños y distracciones, logra sustituir rápidamente la tarjeta del cliente por una tarjeta similar del mismo banco, que generalmente pertenece a otra

persona víctima del fraude. Mientras el cliente sigue intentando realizar su operación, un cómplice observa y anota la clave secreta. Con la tarjeta y la clave en su poder, los estafadores llevan a cabo retiros y compras fraudulentas.

Esta modalidad de fraude también puede ocurrir en establecimientos comerciales cuando se entrega la tarjeta para realizar un pago y se pierde de vista por un momento. (párr.3).

2.1.3.3. Manipulación de cajero automático

2.1.3.3.1. Copiado de banda magnética / Clonación de tarjeta

Según el (Banco de la Nación, 2024), contextualiza este tipo de fraude de la siguiente forma:

A través del uso de un pequeño dispositivo introducido en la ranura de la lectora de la tarjeta del ATM, conocido como Skimmer, el defraudador logra obtener la información contenida en la tarjeta de propiedad del cliente. Luego, procede a observar o grabar la clave secreta de cuatro dígitos ingresada al momento de la transacción. Posteriormente, el delincuente, con esta información, procede a copiar la información en tarjetas clonadas para realizar operaciones de retiro y compras.

2.1.3.3.2. Código de error nueve

El estafador manipula el cajero automático insertando una tira de metal (regleta magnética) en la ranura de salida de billetes del cajero. Esto impide que el dinero solicitado sea entregado durante la transacción realizada por el cliente. Como resultado, el servidor envía un código de respuesta número 9, que genera códigos de error en el diario electrónico del cajero automático.

2.1.3.3.3. Lazo libanés

Según el (Banco de la Nación, 2024), contextualiza este tipo de fraude de la siguiente forma:

Este tipo de fraude ocurre en cajeros automáticos, donde los delincuentes colocan un dispositivo en la ranura de inserción de tarjetas. Un cómplice se acerca a la víctima ofreciendo asistencia, y con la intención de obtener la clave secreta, persuade al cliente para que la ingrese. Al no poder recuperar la tarjeta del cajero, el cliente se aleja pensando que la tarjeta ha quedado retenida. Posteriormente, los delincuentes recuperan la tarjeta del cajero y, ya que conocen la clave, realizan retiros de efectivo o compras fraudulentas. (párr.5).

2.1.3.4. Suplantación de identidad

Según (Suesca Botia, 2018), define este tipo de fraude como lo siguiente:

Esta modalidad de fraude ocurre cuando una persona, que a veces puede tener características físicas similares a las del cliente o estar en complicidad con un empleado del banco, se presenta en una agencia haciéndose pasar por el titular de una cuenta. Esta persona solicita un duplicado de la tarjeta, y una vez que lo obtiene, realiza operaciones de compra y retiro a través de distintos canales. (p.25)

2.1.3.5. Phishing

Según el (Banco de la Nación, 2024) “El "phishing" es una técnica de engaño cuyo propósito es obtener información confidencial de los usuarios, como datos de acceso, contraseñas, detalles de cuentas bancarias y números de tarjetas de crédito. En resumen, se busca recopilar toda la información posible para su uso fraudulento.

2.1.3.6. Llamadas fraudulentas

Según el (Banco de la Nación, 2024), se contextualiza este tipo de fraude de la siguiente manera:

Según el Banco de la Nación (BN, Principales Modalidades de Fraude, 2021) Se contextualiza este tipo de fraude de la siguiente manera:

Mediante una llamada telefónica se presenta cuando se informa al cliente sobre un supuesto premio o beneficio pendiente de cobro. El cliente es presionado para que realice un depósito o envíe una transferencia equivalente al 10% del monto prometido dentro de un plazo breve. Si no cumple, el premio será devuelto al tesoro público. El cliente, creyendo en la legitimidad del ofrecimiento, efectúa el pago, que luego es retirado por el titular de la cuenta receptora o el beneficiario de la transferencia. Frecuentemente, estos depósitos se realizan en cuentas de ahorro de personas en situaciones vulnerables o delincuentes que colaboran en el esquema. Las principales sub-modalidades incluyen:

- a. Pago de Devengados: Solicitud de un 10% del supuesto premio.
- b. Llamada Cívica: Petición de donaciones para víctimas de desastres naturales.
- c. Premios Telefónicos: Ofrecimiento de premios como dinero en efectivo y artículos electrónicos.
- d. Consorcio Metro: Promoción de premios como televisores LCD.
- e. Chupada de Tarjeta: Compra de tarjetas de teléfono prepago.

2.2. Marco conceptual (palabras Clave)

- a. **Gestión del Riesgo de fraude.** - Se refiere a las acciones que el personal del Banco lleva a cabo de manera coordinada para guiar y supervisar la organización, con el objetivo de proteger su valor frente a la potencial ocurrencia de riesgos de fraude (Banco de la Nación, 2022, pág. 3).
- b. **Gestor del Riesgo de fraude.** - Se refiere al líder de la unidad orgánica, encargado de supervisar y gestionar los riesgos de fraude en los procesos que están bajo su control (Banco de la Nación, 2022, pág. 3).
- c. **Evento de fraude.** - Se trata de un incidente o serie de incidentes, que pueden ser internos (fraude cometido por empleados) o externos (fraude perpetrado por

terceros), que impactan al Banco. Estos eventos surgen debido a la combinación de factores como presión/justificación, oportunidad y racionalización, y ocurren durante un período determinado. Representan la manifestación del riesgo de fraude (Banco de la Nación, 2022, pág. 4).

- d. Riesgo de fraude.** - Es la posibilidad de que un individuo cometa fraude que pueda afectar la consecución de los objetivos del Banco. El fraude se define por tres componentes: el método utilizado, el grado de deshonestidad y la habilidad del perpetrador, así como la efectividad de los controles (Banco de la Nación, 2022, pág. 4).
- e. Sistema de apetito por el riesgo.** - Es el conjunto de políticas, límites, procesos, procedimientos, roles y responsabilidades que establece, comunica y supervisa el apetito por el riesgo (Banco de la Nación, 2022, pág. 4).
- f. Tolerancia al riesgo de fraude.** - Se refiere al nivel de riesgo de fraude residual que el Banco está dispuesto a aceptar después de considerar el impacto, sus objetivos y las expectativas de sus partes interesadas (Banco de la Nación, 2022, pág. 4).
- g. Capacidad de riesgo.** - Es el nivel máximo de riesgo que el Banco está en posición de asumir, considerando sus recursos actuales, los requisitos regulatorios y las obligaciones contractuales (Banco de la Nación, 2022, pág. 4).
- h. Seguridad Razonable.** - Es el grado de certeza que una empresa puede tener respecto al logro de sus objetivos, reconociendo que siempre existe la posibilidad de eventos significativos que no se pueden prever o detectar a tiempo debido a la incertidumbre inherente al futuro (Banco de la Nación, 2022, pág. 4).
- i. Procesos de negocio.** - Son conjuntos de actividades diseñadas para alcanzar un objetivo organizacional específico (Banco de la Nación, 2022, pág. 4).

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

2.3.1. Antecedentes internacionales

(Gómez Jerez, 2020) en su tesis “Impacto del Control Interno en la Prevención de Fraudes en Bancos Comerciales de Bogotá” desarrollada en la Universidad de los Andes, Bogotá, Colombia, tuvo como objetivo evaluar el impacto del control interno en la prevención de fraudes en bancos comerciales. La población muestra incluyó a cinco bancos comerciales en Bogotá. Utilizó encuestas y análisis estadístico como instrumentos de investigación. La primera conclusión fue que un sistema de control interno robusto disminuye significativamente la incidencia de fraudes. El aporte de esta investigación es la evidencia empírica que respalda la necesidad de fortalecer los controles internos en el sector bancario.

(Aji Abei, 2021) en su tesis “Impact of Internal Control on Fraud Detection and Prevention in Microfinance Institutions” desarrollada en Karlstad University, Karlstad, Suecia, tuvo como objetivo examinar cómo el diseño y uso del control interno impactan la detección y prevención de fraudes en las instituciones microfinancieras (MFIs). La población muestra incluyó ocho MFIs en Camerún, utilizando entrevistas semiestructuradas como instrumento de investigación. Los resultados revelaron que el control interno tiene un impacto positivo en la detección y prevención de fraudes al reducir el incentivo, la oportunidad, la racionalización y la capacidad de cometer fraudes. El aporte de esta investigación sugiere mejorar los esquemas de remuneración y el sistema de monitoreo en las MFIs.

(Sasanur, 2020), en su artículo “Evaluating the Effectiveness of Internal Controls in Preventing Financial Fraud” publicado en la International Journal of Research and Analytical Reviews, evaluó la efectividad de los controles internos en la prevención de fraudes financieros. La investigación se centró en diversas instituciones financieras, utilizando un enfoque multifacético que incluyó auditorías internas y externas, y mecanismos de denuncia. Los resultados destacaron la importancia de un entorno de control robusto y la segregación de

funciones para minimizar los conflictos de interés. El aporte principal es la necesidad de controles adaptativos y sofisticados para enfrentar el fraude financiero.

2.3.2. Antecedentes nacionales

Suesca (2018) Concluye en que:

Mediante la aplicación del principio dos de la Guía de gestión de fraude COSO (2016), en el presente trabajo, se ha permitido realizar la primera evaluación de riesgo de fraude para los procesos de planeación, afiliación, depósito y retiro del canal Agente Corresponsal en el Banco de la Nación.

El desarrollo de esta metodología de evaluación ha permitido proponer Actividades de Control mitigantes de eventos de fraude. La mayoría de dichas Actividades de Control propuestas requieren de desarrollos tecnológicos, como la implementación de EMV para lectura de chip en operaciones de retiro, límites en operaciones de depósito y retiro, y control en operaciones de depósito sobre cuentas registradas como agente corresponsal. Todas ellas permitirían reducir significativamente eventos de fraude como operaciones de retiro producto de clonaciones, lavado de activo y apropiación indebida de comisiones por operaciones fraccionadas.

Igualmente, es importante que, dentro de la Subgerencia de prevención y tratamiento del fraude, se implemente el uso de herramientas de análisis de datos que permitan realizar un mayor análisis de la transaccionalidad para establecer tendencias e identificar operaciones inusuales a través de los diferentes canales de servicios ofrecidos por el banco. Además, la implementación debe llevarse a

cabo junto con la configuración de reglas de alerta de transacciones inusuales a través de software de monitoreo.

Se debe considerar la implementación de esta metodología en todos los niveles del banco debido a distintos motivos. Por ejemplo, una constante evaluación de riesgo de fraude en los diferentes procesos llevará a reducir los niveles de pérdida operacional producto de fraudes internos y externos; asimismo, permitirá crear nuevos controles mitigantes y modificar los existentes que hayan perdido su objetivo y funcionalidad, de manera que fortalecerá la seguridad en las operaciones habituales a través de los diferentes canales del Banco de la Nación. (p. 56)

Torres y Canaza (2019) Concluyen en lo siguiente:

Luego de realizar las investigaciones sobre la Gestión de Riesgos Empresariales COSO ERM 2017 y la Prevención de Fraude en las Empresas del Sector Industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima (Lima Metropolitana – Callao 2018). Podemos concluir que: - Actualmente, la compañía Catatua S.A.C aún no cuenta con la implementación de COSO ERM 2017. Sin embargo, de acuerdo al diagnóstico realizado se visualizan cambios significativos en su cultura organizacional lo que conduce a que el directorio muestre la intención de su implementación de este COSO, así como también de obtener la certificación de ISO 9001, puesto que ordena procesos y procedimientos alineados a las estrategias de la organización. - La Gestión de riesgos Empresariales en una compañía independientemente del tamaño, giro o rubro, es una herramienta imprescindible para la toma de decisiones, debido a que contribuye cada vez más en el cumplimiento de los objetivos y las metas previstas que tiene la organización. Además, contribuye a prevenir que los riesgos se materialicen y ocasionen pérdidas en la compañía. - El fraude causa impactos negativos en todas las organizaciones no solo de orden económico, sino también social y reputacional, tanto en el sector privado como en el sector público. A partir de esto, se concluye que realizar una Gestión de riesgos empresariales bajo la metodología del COSO ERM 2017 logrará ayudar en la

prevención de fraude en las empresas industriales que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, puesto que si las organizaciones le dan la debida atención a utilizar este marco de referencia que ha sido emitida por un organismo mundialmente reconocido y que coadyuva a que la gestión del riesgo de fraude sea adoptada con una visión proactiva puede

ayudar a minimizar el impacto que pudiera generarse, y que exista una mayor transparencia en el accionar operativo y en la confiabilidad de la información remitida.

- Se considera que la Gestión de Riesgos Empresariales “COSO ERM 2017” influye positivamente en la prevención del fraude de las empresas industriales que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, puesto que al haber directrices más claras en cuanto a la oportunidad de identificar riesgos de fraude que la compañía podría presentar bajo esta herramienta, la gerencia podrá tomar acciones radicales para poder evitar que dichos riesgos se puedan materializar y, consecuentemente, mejorar las decisiones financieras, ya que consideramos que dichas decisiones que se toman son en base a los objetivos que las empresas se han planteado para el periodo, dejando al margen las contingencias que se podrían surgir en ese mismo año. Así también, habrá una mayor transparencia en la razonabilidad de los Estados Financieros, el cual tendría un apoyo positivo en la auditoría financiera. - Las organizaciones día a día se enfrentan a una serie de amenazas que pone en riesgo a las compañías y pueden generar un gran impacto y desencadenar en grandes pérdidas financieras, operativas, entre otros. Así como también, puede desencadenar no solo en una pérdida cuantitativa sino también de imagen y reputacional. Es por ello que al considerar la herramienta “Coso ERM 2017” en las empresas industriales que cotizan en la bolsa de valores de Lima, las compañías además de identificar riesgos adicionales o que no estaban considerados en un principio, y

posteriormente, tener una respuesta a ellos podrán evitar incurrir en costos y/o gastos innecesarios, así como verse involucrada en temas de fraude e incurrir en una pérdida de reputacional. Ello se puede observar con la evaluación que hemos realizado a la empresa Catatoa S.A.C, ya que como pudimos observar en el caso práctico, en el principio 16, "hallazgo 2" se ha encontrado que la compañía podría perder S/ 96,296.27. Asimismo, en el mismo "hallazgo 3" la compañía esta propensa a tener una pérdida de S/1,206,740.28. Así como en el caso Catatoa S.A.C, las compañías evitarían en incurrir en costos excesivos como los identificados en nuestro caso práctico. Por otro lado, de acuerdo a lo identificado en el "hallazgo 1" se puede observar que la compañía puede incurrir en una pérdida reputacional por no realizar una gestión del riesgo de fraude en su organización. Es por esta situación identificada que el directorio de la compañía ha solicitado por medio del auditor interno a la firma auditora que le preste servicios de auditoría forense. Ver

Apéndice C. - El nivel de desarrollo de la metodología COSO ERM 2017 influye en la gestión de riesgos de las empresas industriales que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima debido a que la implementación de este marco no está enfocado a identificar los riesgos como se viene realizando actualmente en las compañías de una forma tradicional, sino que implica obtener una mayor comprensión del valor de la gestión de riesgo para definir y ejecutar la estrategia, ya que la base de este marco es la alineación entre el desempeño y la gestión de riesgos. (pp. 174-176).

Valderrama (2012), concluye en lo siguiente:

- a) Hace falta capacitar al personal de la empresa, específicamente a los analistas de crédito y administradores de agencia, puesto que la mayoría no conoce al 100% el

Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito con lo cual no se hace una correcta calificación crediticia de los clientes.

- b) No existe una adecuada política de incentivos basada en cumplimiento de objetivos para el personal.
- c) Hace falta actualizar el Manual de Políticas y Procedimientos de Créditos, en base a la información histórica de la empresa corrigiendo los vacíos existentes.
- d) No se ha evidenciado acciones de difusión y comunicación del Plan Estratégico, Plan Operativo, Misión y Visión al personal del área de créditos y riesgos, con ellos el personal no se encuentra concientizado para contribuir con el logro de los objetivos de la empresa.
- e) No se tiene desarrollado un Plan de Riesgos en el área que incluya actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuestas. (p. 81) López (2017)

Concluye en lo siguiente:

1. De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 93% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. (Objetivo específico 1)
2. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. (Objetivo específico 2)
3. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. (Objetivo específico 3)

4. De acuerdo al cuadro y gráfico 5, el 60% de los encuestados mencionan que la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, no cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos.

5. De acuerdo al cuadro y gráfico 6, el 60% de los encuestados mencionan que los servidores tienen conocimiento sobre los controles eficientes y efectivos en una entidad financiera.

6. De acuerdo al cuadro y gráfico 7, el 53% de los encuestados mencionan que los servidores de Mi Banco en los dos últimos años han recibido capacitación sobre controles internos. (p. 53)

Beraún (2018) Concluye en lo siguiente:

1. Según los resultados obtenidos, en la presente investigación se concluye que el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión de las operaciones bancarias evitará problemas como son fallas al ejecutar las transacciones financieras, errores por parte del personal al momento de prestar algún servicio a los clientes. Asimismo, el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen Control Interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como a sus trabajadores. Por lo tanto, se Describe cómo la propuesta de un procedimiento de control interno influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

2. Según los resultados obtenidos, en la presente investigación se concluye que el 80 % de los encuestados tienen conocimiento de las responsabilidades sobre las operaciones bancarias que realizan, ya que están pendientes y cumplen con sus funciones asignadas a realizarse diariamente. Asimismo, el 50% de los encuestados

manifiestan que desconocen las consecuencias de los riesgos operacionales como son sanciones por los entes fiscalizadores como son (INDECOPI, LA SBS) debido a la falta de capacitación e inducción desde la contratación del personal, ya que no se brinda una información clara y precisa sobre los riesgos y las consecuencias a futuro por una operación bancaria mal ejecutada. Por lo tanto, se describe como la Información y Comunicación influye

en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

3. Según los resultados obtenidos, en la presente investigación se concluye que el 65 % de los encuestados nunca realizan una evaluación de control interno, de cómo evitar riesgos en las operaciones bancarias debido a que tienen ese problema de capacitación en los riesgos operacionales al personal, exponiendo a los trabajadores a no hacer bien su trabajo. Asimismo, el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen control interno en la verificación y supervisión constante permitirá prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como a sus trabajadores. Por lo tanto, se describe cómo la Evaluación de Riesgos influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017.

4. Según los resultados obtenidos, en la presente investigación se concluye que el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión son herramientas del control interno muy importantes para un mejor control en las operaciones bancarias para llevar a cabo una mejor gestión previniendo errores por parte del personal al momento de ejercer sus labores. Asimismo, el 55% de encuestados consideran que solo

a veces se cumple con los procedimientos en el giro de dinero, esto debido a falta de supervisión en cumplimiento de procedimiento de giro de dinero, dificultando al trabajador a cumplir con la asignación de sus responsabilidades tales como realizar una buena identificación a los clientes con su documento de identidad, quienes llegan a usurpar sus identidades el cual genera una mala operatividad en la prestación del servicio. Por lo tanto, se describe como la supervisión y monitoreo del control interno influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017. (pp. 68, 69)

2.3.3. Antecedentes locales

Aguilar (2019) Concluye en su investigación:

En cuanto a las conclusiones de la presente investigación, se tiene que nos permiten evidenciar que las características del Sistema de Control Interno que se debe implementar en la Cooperativa V Santo Domingo de Guzmán del Cusco en el año 2018, tienen como sustento el entorno de control, la supervisión y la comunicación; los niveles de morosidad que se registran en la Cooperativa Santo

Domingo de Guzmán del Cusco en el año 2018 son superiores a la media del mercado regional, en 03 puntos adicionales, del mismo modo el Sistema de Control Interno, tiene una relación significativa con la morosidad, haciendo que el valor de la significancia sea de 0.000 lo cual es menor que $p < 0,05$.

Se recomienda que el sistema de control interno, tenga que ser más riguroso, promoviendo el código de la ética, ya que los trabajadores no tienen conocimiento de objetivos, procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa. Asimismo, es necesario hacer llegar a conocimiento de los trabajadores la difusión el manual de organización y funciones, que se promueva y difunda la observancia de las normas de control interno. Se recomienda también

que deba lograr mayor impacto en los objetivos estratégicos en la Cooperativa Santo Domingo de Guzmán. (pp. 2-3).

Andrade (2019), concluye en su investigación:

La previsión al riesgo influye negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, al obtenerse para las provisiones y el ROA un coeficiente de correlación 0.94 y para el ROE 0.86, siendo la correlación alta y moderada; y el p-valor de 0,000 (menor a 0.05), con estos resultados queda comprobada la hipótesis general; Al igual que la población de CM (Arequipa, Cusco, Huancayo, Piura, Sullana, Tacna y Lima) en la Región Cusco con un ROA de coeficiente de correlación 0.92 y para el ROE 0.89, siendo la correlación alta y moderada; y el p-valor de 0.000 (menor a 0.05), dado que la existencia de las provisiones depende de la morosidad de los créditos, por lo cual a mayor morosidad de créditos mayor provisiones y eso genera pérdidas en la rentabilidad de la empresa. (p. 78)

2.4. Hipótesis

Si se aplica de manera efectiva el Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) en el Canal de Atención de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, Agencia 1 Cusco, es probable que se reduzca significativamente la incidencia de fraudes, ya que este marco proporciona un enfoque estructurado para evaluar y fortalecer el ambiente de control, gestionar los riesgos, establecer Actividades de Control adecuadas, mejorar la comunicación y garantizar un monitoreo constante, todos ellos factores esenciales para la prevención y detección de actividades fraudulentas.

c. Hipótesis general

El Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) mitiga fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 Cusco, 2023.

d. Hipótesis específicas

- 1) No existe un adecuado Ambiente de Control el cual favorezca como mitigante de fraudes en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.
- 2) La aplicación Evaluación de Riesgos en el Canal Agentes Corresponsales es deficiente en el Canal de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, Agencia 1 Cusco, 2023.
- 3) Las Actividades de Control actuales en el Canal Agentes Corresponsales no son completamente establecidas, son realizadas según se presenten los eventos de riesgo por lo cual no se toman las medidas necesarias para mitigar los fraudes en el Canal de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, Agencia 1 Cusco, 2023.
- 4) La Información y Comunicación en el Canal Agentes Corresponsales no es suficiente y en muchos casos no es competente obstaculizando el proceso para controlar y mitigar los fraudes en el Canal de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, Agencia 1 Cusco, 2023.
- 5) No existe monitoreo en el Canal Agentes Corresponsales en el Canal de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, Agencia 1 Cusco, 2023.

2.5. Identificación de variables e indicadores

Variable de estudio 1: Marco Integrado de Control Interno

Variable de estudio 2: Fraudes en agentes corresponsales

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Varia bles	Definición Conceptual.	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013).	El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO, 2016) revisó el marco original en 2013 (2013 marco de referencia). El marco de 2013 incorpora 17 principios. Estos 17 principios están asociados con los cinco componentes de control, y proporcionar claridad para el usuario en diseñar e implementar sistemas de control interno y para comprender los requisitos para un control interno eficaz. COSO deja claro que para que un sistema de control interno sea eficaz, cada uno de los 17 principios está presente,	En 2013 el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway COSO publicó la versión actualizada del Marco Integrado de Control interno. Con sus cinco componentes y adicionando 17 principios el objetivo es aclarar los requisitos del control interno, actualizar los antecedentes de la aplicación del control interno para responder a muchos cambios en la empresa y el entorno comercial. Este nuevo marco integrado permite una mayor cobertura de los riesgos actuales que enfrenta la organización.	D1 Ambiente de control.	-Normativa interna del Banco de la Nación. -Normativa externa.
			D2 Evaluación de Riesgos.	-Clasificación de riesgos del Banco de la Nación.
			D3 Actividades de Control.	-Participación del directorio en Actividades de Control. -Participación de funcionarios en Actividades de Control. -Participación de los colaboradores en

Varia bles	Definición Conceptual.	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
	funcionando, y operando juntos de manera integrada. (p. 4)			Actividades de Control.
			D4 Información y comunicación.	-Información suficiente. - Información competente. -Comunicación fluida entre el Banco de la Nación y el Agente Corresponsal.
			D5 Monitoreo	-Continuo monitoreo.
Fraudes en agentes corresponsales	Según el Aula Virtual Banco de la Nación (BN 2020), el fraude se define como “cualquier acto ilegal caracterizado por el engaño, el ocultamiento o la violación de la	El fraude es un acto inverso a lo honesto, una acción deliberada para obtener beneficio propio a costas de perjuicios a terceros, acto que se realiza a sabiendas de que mediante este	D1 Robo de tarjeta	-Lugar de Robo -Frecuencia de Robo -Modalidad de robo -Monto sustraído de cuentas mediante esta modalidad de

Variables	Definición Conceptual.	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
	<p>confianza. Los fraudes son perpetrados por individuos u organizaciones para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtener dinero, propiedades o servicios. • Evitar pagos o pérdidas. • Asegurar ventaja personalo del negocio.”(p.4) 	<p>perjudica directamente a una persona u organización de manera delictiva defraudando y violando la confianza que se ha otorgado al individuo defraudador.</p>		<p>fraude.</p>
			<p>D2 Manipulación de Cajeros Automáticos.</p>	<p>-Ubicación de los cajeros automáticos manipulados. -Frecuencia de Manipulación de cajeros automáticos. -Modalidad de Manipulación de cajeros automáticos. -Monto sustraído de cuentas mediante esta modalidad.</p>
			<p>D3 Suplantación de identidad.</p>	<p>-Lugares donde se reportaron incidentes de suplantación de identidad. -Frecuencia con la que se reportaron incidentes de</p>

Variables	Definición Conceptual.	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
				Suplantación de identidad. -monto de robo
			D4 Phishing.	Medios por los cuales incide el phishing. Frecuencia con la que se suscitan incidentes de phishing. Monto sustraído de cuentas mediante esta modalidad de fraude
			D3 Llamadas Fraudulentas.	Lugares donde se reportan incidentes de llamadas fraudulentas. Frecuencia con la que se reportan incidentes de llamadas fraudulentas. Modalidad que se reportan en llamadas

Variables	Definición Conceptual.	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
				fraudulentas. Monto sustraído de cuentas mediante esta modalidad de fraude.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

Localización política País: Perú, Región: Cusco

Departamento: Cusco Provincia: Cusco Distrito: Cusco

Dirección: Esquina Avenida El Sol con Almagro s/n.

Localización geográfica La agencia central del Banco De La Nación Agencia 1 Cusco está ubicada geográficamente en las siguientes coordenadas geográficas:

Coordenadas UTM: 19 L 177595 E. 8503524 S.

Latitud y longitud:

-13.519435°

-71.976906°

Elevación - 3396 msnm.

Figura 1

Localización geográfica

DATUM: WGS 84 Proyección: UTM Zona 19



Mapa de ubicación geográfica Banco De La Nación Agencia 1 Cusco. Fuente: Medina (2021).

3.2. Tipo y nivel de investigación

3.2.1. Tipo de investigación

Lozada (2014),

La investigación aplicada tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector objeto de estudio.

Este tipo de estudios presenta un gran valor agregado por la utilización del conocimiento que proviene de la investigación básica. De esta manera, se genera riqueza por la diversificación y progreso del sector estudiado. (p. 35).

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada; en razón que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyará en conocimientos sobre el Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) a fin de ser aplicados para mitigar los fraudes en el canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco.

3.2.2. Nivel de investigación

(Sampieri et al., 2014),

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (p. 93).

3.3. Unidad de análisis

Agentes Corresponsales del Banco de la Nación - Agencia 1 Cusco, 2023

3.4. Población de estudio

Atendiendo a la naturaleza del presente estudio, la población o universo de la investigación vienen a ser los 262 agentes corresponsales afiliados a este canal del Banco de la Nación en el año 2023.

3.5. Tamaño de muestra

Dada la naturaleza Mixta del estudio, se utilizará una muestra probabilística, que ha determinado una muestra de agentes corresponsales afiliados a este canal del Banco de la Nación en el año 2023; de acuerdo al cálculo siguiente:

Tabla 2

Cálculo de tamaño de muestra

Fórmula			
$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$			
Donde:			
Z	Nivel de Confianza		
p	Porcentaje de Población que tiene el atributo deseado		
q	Porcentaje de Población que NO tiene el atributo deseado (1-p)		
N	Tamaño de la Población (Se conoce puesto que es finita)		
n	Tamaño de la Muestra		
e	Error de Estimación Tolerable (d =Precisión Absoluta)		
Ingresar los Criterios Aquí:		Datos	
Z	Nivel de Confianza	1.96	
p	Porcentaje de Población que tiene el atributo deseado	50%	
q	Porcentaje de Población que NO tiene el atributo deseado (1-p)	50%	
N	Población (Se conoce puesto que es finita)	262	
e	Error de Estimación Tolerable (d=Precisión Absoluta)	5%	
Cálculo			
$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$			
Resultado			
n	Tamaño de la Muestra	156	

Fuente: Cálculo efectuado por el Dr. Renné Wilfredo Pérez Villafuerte (2021).

3.6. Técnicas de selección de muestra

Muestreo Probabilístico.

3.7. Técnicas de recolección de información

En el trabajo de investigación se utilizarán las siguientes técnicas:

- a. Análisis documental.
- b. Entrevista.

Los instrumentos de las técnicas de investigación serán:

- a. Ficha de Análisis documental
- b. Guía de entrevista.

3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Se realizará el tratamiento de la información obtenida en base al siguiente proceso estadístico:

- a) Codificación. Los datos obtenidos de la realidad serán codificados, con lo cual se logrará un mejor control del trabajo de tabulación
- b) Tabulación. En un cuadro de doble entrada con indicadores respectivos porcentajes se realizará el conteo de la información recopilada.
- c) Graficación. Una vez tabulada la información recopilada en el cuestionario se graficará los resultados en gráfico de barras.

3.9. Técnicas para demostrarla verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

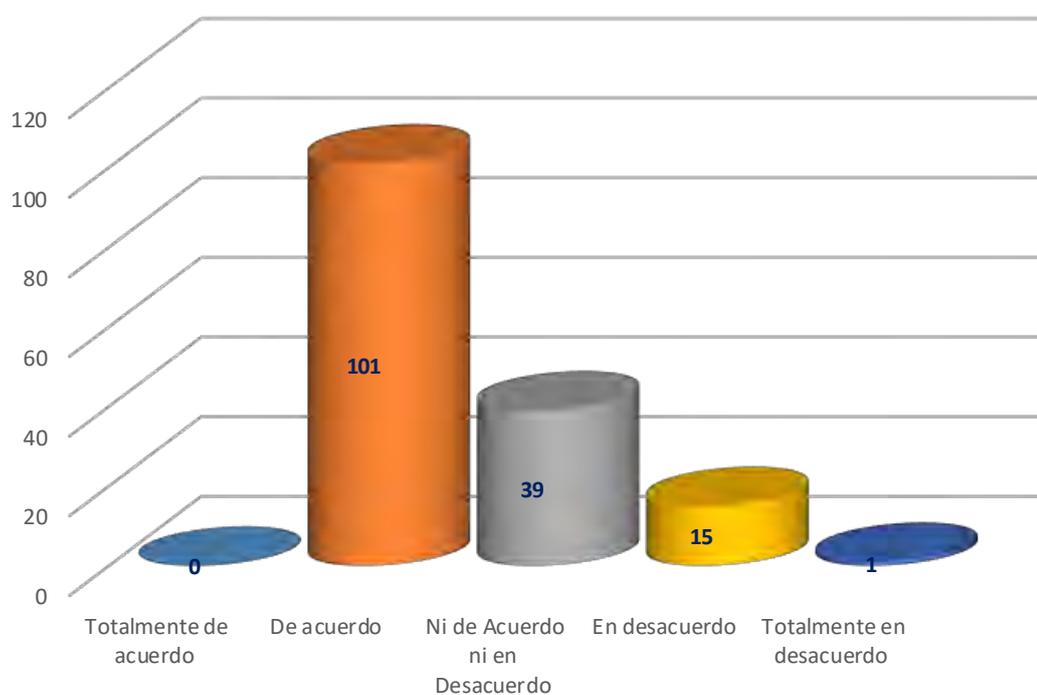
La demostración de la verdad o falsedad de las hipótesis, se efectuarán a través de la Medidas simétricas de correlación de Rho de Spearman y coeficiente de Alfa de Cronbach. Este hecho significa que se hará uso de tablas para la sistematización de las variables y sus respectivas dimensiones a efectos de verificar las variables y sus dimensiones.

Capítulo IV: Resultados Y Discusión

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y discusión de resultados

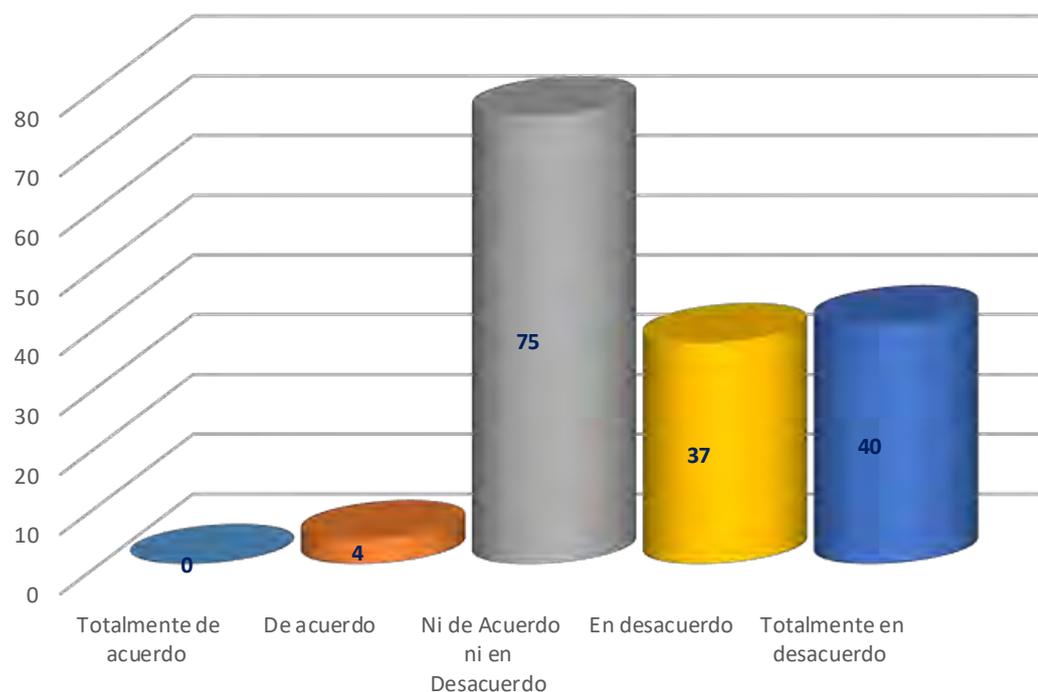
Figura 2

Resultados de la dimensión Ambiente de Control



Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE1_D1_ACI - Ambiente de Control Interno. Las respuestas reflejan una mayoría en el acuerdo (101 de 156), con una presencia considerable de neutralidad (39), un grupo reducido en desacuerdo (15), y una sola respuesta en total desacuerdo (1). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Ambiente de Control Interno muestra que 101 encuestados consideran adecuado este componente en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, lo que confirma la existencia de un marco normativo y organizacional que respalda la prevención de fraudes. Por otro lado, 39 encuestados se mantuvieron neutrales, lo que refleja falta de claridad sobre la efectividad del control interno. Asimismo, 15 encuestados expresaron desacuerdo y 1 encuestado total desacuerdo, lo que evidencia que la percepción no es uniforme en todos los niveles. Estos resultados resaltan la necesidad de reforzar la difusión y la práctica del ambiente de control, con el fin de consolidar una mayor alineación institucional.

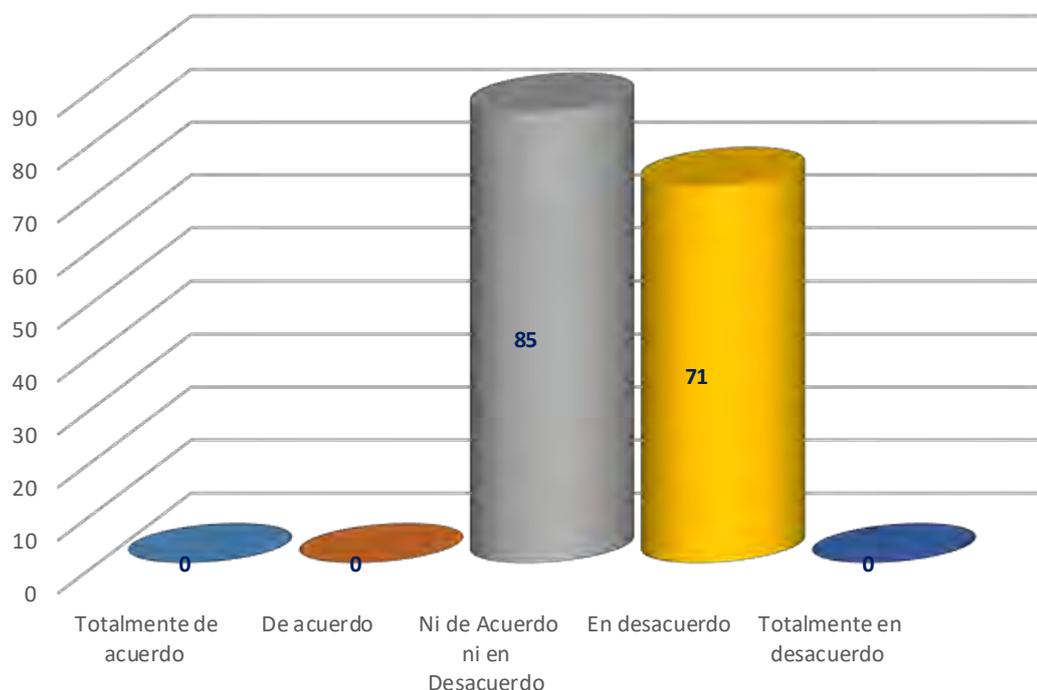
Figura 3***Resultados de la dimensión Evaluación de Riesgos***

Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE1_D2_ERCI - Evaluación de Riesgos. La mayoría de respuestas se concentran en la neutralidad (75 de 156), mientras que 77 encuestados manifestaron algún grado de desacuerdo, y solo 4 estuvieron de acuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Evaluación de Riesgos muestra que, de los 156 encuestados, 75 se mantuvieron neutrales frente a la aplicación de este componente en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Por su parte, solo 4 manifestaron estar de acuerdo, mientras que 37 expresaron desacuerdo y 40 total desacuerdo. Este predominio de respuestas neutrales y negativas evidencia que la Evaluación de Riesgos no es percibida como un proceso consolidado ni plenamente comprendido por los colaboradores. La falta de claridad sobre este componente limita la capacidad institucional de identificar y analizar los riesgos que afectan al canal de agentes corresponsales, lo que debilita la implementación de controles preventivos. El resultado señala la necesidad de fortalecer la difusión, la capacitación y la práctica de la Evaluación de Riesgos para que cumpla con su función de anticipar amenazas y contribuir de manera efectiva a la mitigación de fraudes.

Figura 4

Resultados de la dimensión Actividades de Control

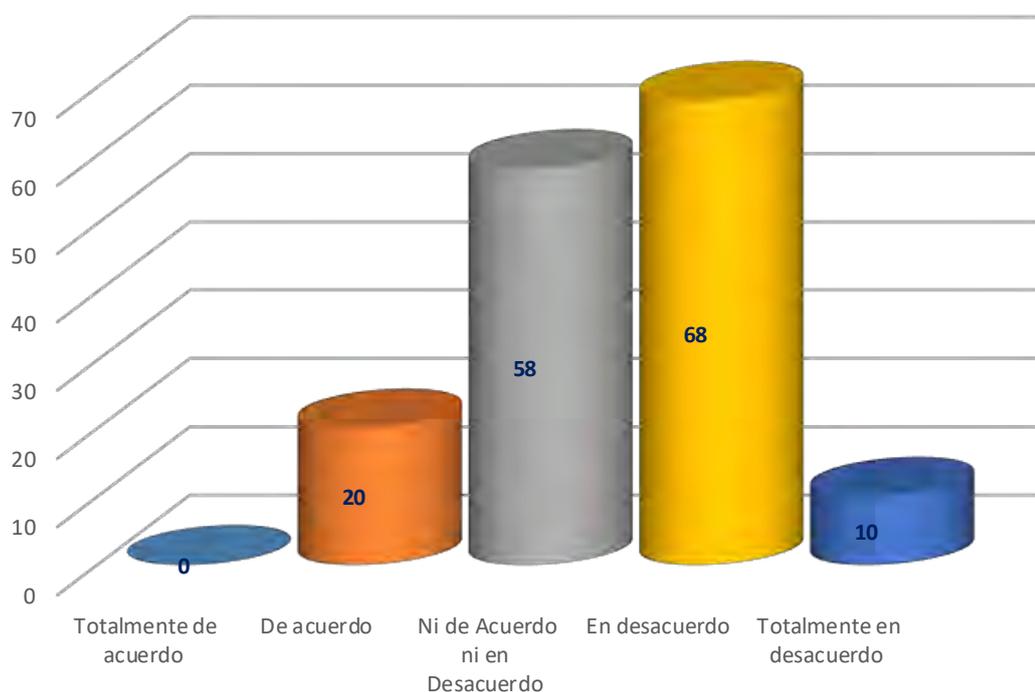


Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE1_D3_ACCI - Actividades de Control. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (85 de 156), mientras que 71 expresaron su desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Actividades de Control muestra que, de los 156 encuestados, 85 se mantuvieron neutrales frente a la efectividad de las Actividades de Control en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, mientras que 71 manifestaron desacuerdo. La ausencia total de respuestas en acuerdo revela que este componente no es percibido como un mecanismo que contribuya de manera clara a la mitigación de fraudes. Este predominio de neutralidad y desacuerdo refleja una debilidad significativa en la aplicación de procedimientos como autorizaciones, segregación de funciones y revisiones periódicas, los cuales resultan esenciales para asegurar la integridad de las operaciones. El hallazgo resalta la necesidad de reforzar y clarificar la implementación de estas Actividades de Control, con el fin de garantizar su efectividad en el canal de agentes corresponsales y cumplir con el objetivo de especificar cuáles son las Actividades de Control actuales en el canal.

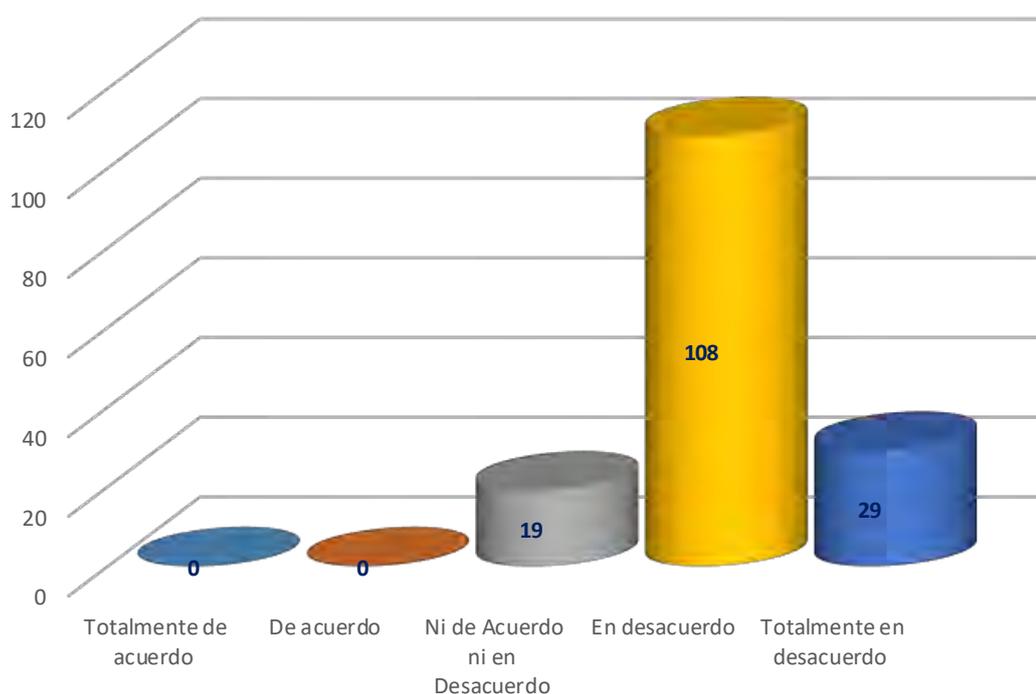
Figura 5

Resultados de la dimensión Información y Comunicación



Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE1_D4_ICCI - Información y Comunicación. Las respuestas están divididas, con una mayoría relativa en desacuerdo (68 de 156), seguida de neutralidad (58) y un menor número en acuerdo (20). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Información y Comunicación muestra que, de los 156 encuestados, 58 se mantuvieron neutrales respecto a la suficiencia y competencia de la información en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Asimismo, 68 manifestaron desacuerdo y 10 total desacuerdo, mientras que solo 20 señalaron estar de acuerdo. Este predominio de percepciones neutrales y negativas evidencia que los mecanismos de Información y Comunicación no son percibidos como suficientemente sólidos para sustentar la prevención de fraudes en el canal de agentes corresponsales. La ausencia de información clara y oportuna limita la coordinación interna, la comprensión de responsabilidades y la detección temprana de irregularidades. Estos resultados ponen de relieve la necesidad de fortalecer los canales de comunicación, tanto internos como externos, para garantizar un flujo de información eficaz que apoye la gestión preventiva.

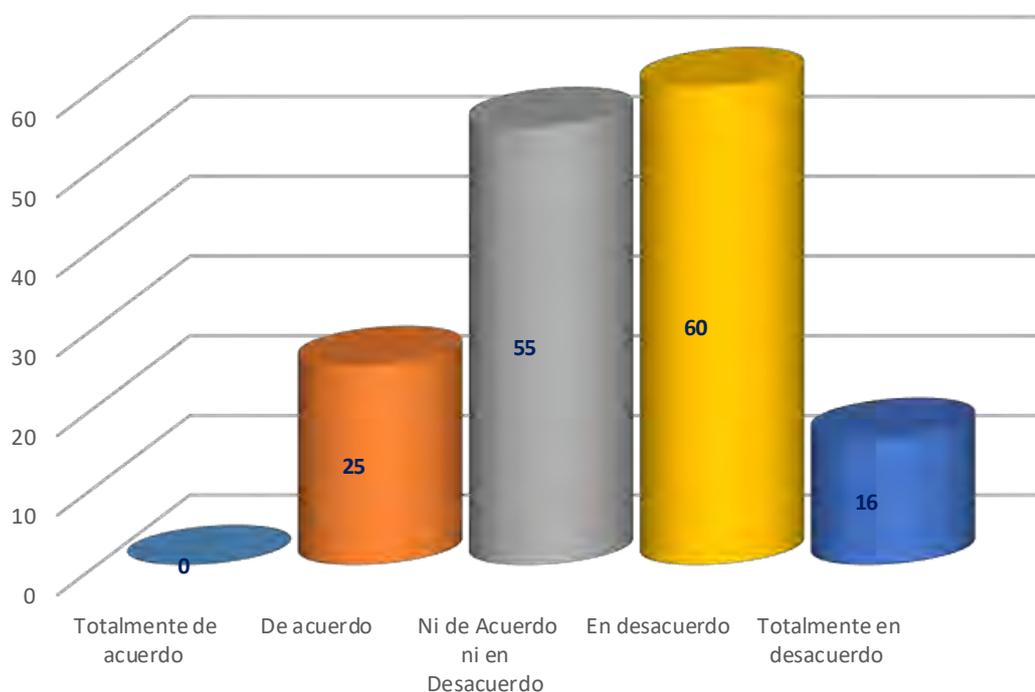
Figura 6*Resultados de la dimensión Monitoreo*

Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE1_D5_MOCI - Monitoreo. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (108 de 156) y el total desacuerdo (29), mientras que 19 adoptaron una postura neutral. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Monitoreo muestra que, de los 156 encuestados, 108 manifestaron desacuerdo y 29 total desacuerdo respecto a la existencia de un sistema de supervisión permanente en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. En contraste, únicamente 19 se mantuvieron neutrales y no se registraron respuestas en acuerdo. Este predominio de percepciones negativas refleja una debilidad crítica en el componente de monitoreo, ya que limita la capacidad de la entidad para detectar irregularidades de manera temprana y aplicar medidas correctivas oportunas. La ausencia de un seguimiento continuo reduce la eficacia del control interno y expone al canal de agentes corresponsales a mayores riesgos de fraude. Estos resultados ponen en evidencia la necesidad urgente de implementar mecanismos de supervisión más rigurosos, que garanticen la mejora constante del sistema y aseguren un adecuado monitoreo en el canal.

Figura 7

Resultados de la Variable Marco Integrado de Control Interno



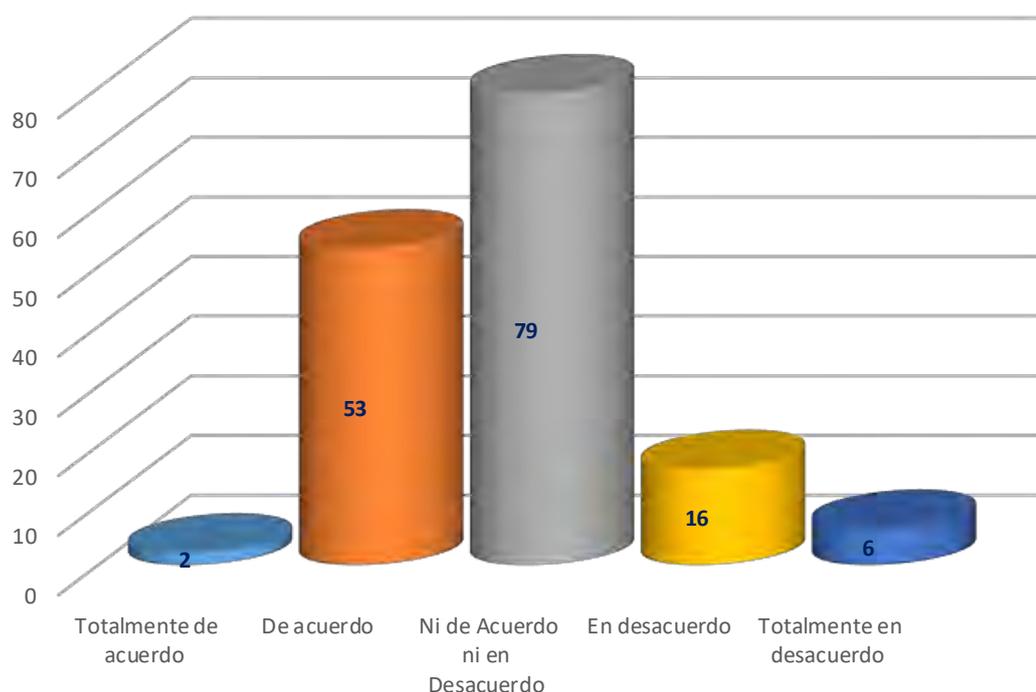
Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE_CONTROL_INTERNO - Control Interno. Las respuestas están divididas, con una mayoría relativa en desacuerdo (60 de 156), seguida de neutralidad (55) y un menor número en acuerdo (25). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: Interpretación:

El resultado de la variable Marco Integrado de Control Interno muestra que, de los 156 encuestados, 25 manifestaron estar totalmente de acuerdo y 55 de acuerdo en que este sistema es adecuado en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. No obstante, 60 se mantuvieron neutrales y 16 expresaron total desacuerdo. Este predominio de neutralidad y percepciones negativas indica que, aunque una parte reconoce la aplicación del modelo COSO 2013, no todos lo perciben como un sistema plenamente consolidado. El hallazgo refleja limitaciones en la práctica y comunicación de sus cinco componentes, lo que evidencia la necesidad de reforzar su implementación integral para asegurar que cumpla efectivamente su propósito de mitigar fraudes en el canal de agentes corresponsales.

Figura 8

Resultados de la dimensión Robo de Tarjeta

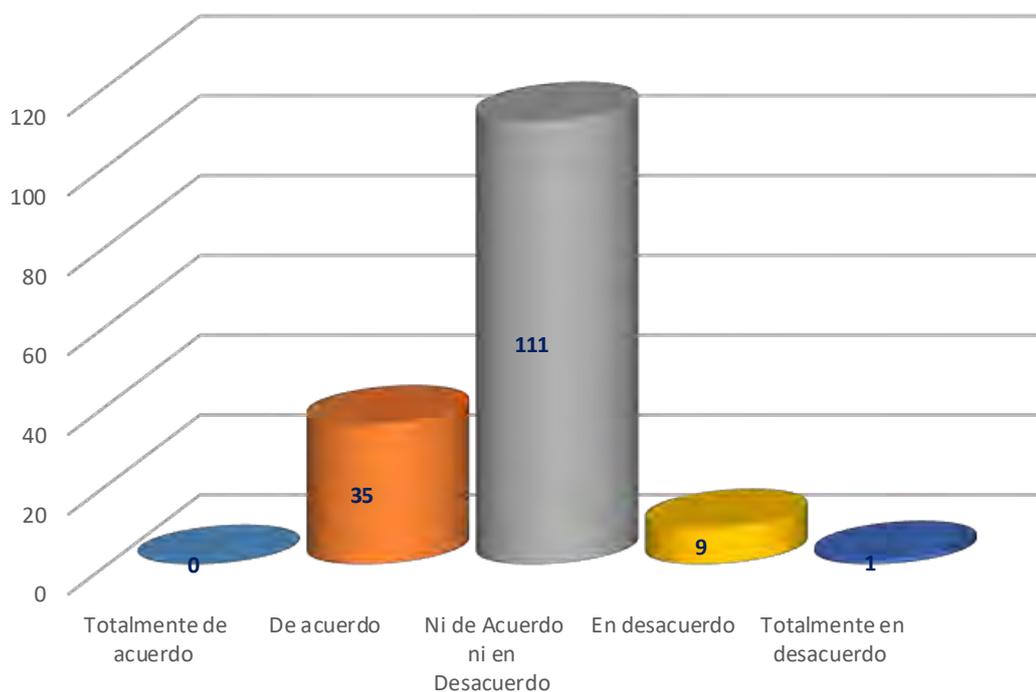


Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_D1_ROTAR - Robo de tarjeta. Las respuestas están divididas, con una mayoría relativa en neutralidad (79 de 156), seguida de acuerdo (53) y una menor proporción en desacuerdo (16) y total desacuerdo (6). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Robo de Tarjetas muestra que, de los 156 encuestados, 53 estuvieron de acuerdo y 2 totalmente de acuerdo en que el conocimiento sobre las modalidades de robo contribuye a disminuir este tipo de fraude en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, 79 se mostraron neutrales y 22 (16 en desacuerdo y 6 en total desacuerdo) expresaron opiniones contrarias. Este predominio de respuestas neutrales refleja que, si bien existe un sector que reconoce la importancia de la prevención, gran parte de los colaboradores no percibe con claridad la efectividad de las medidas aplicadas contra el robo de tarjetas. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer la capacitación y difusión de las principales modalidades de fraude, a fin de sensibilizar al personal y lograr una mayor conciencia preventiva en el canal de agentes corresponsales.

Figura 9

Resultados de la dimensión Manipulación de Cajeros Automáticos

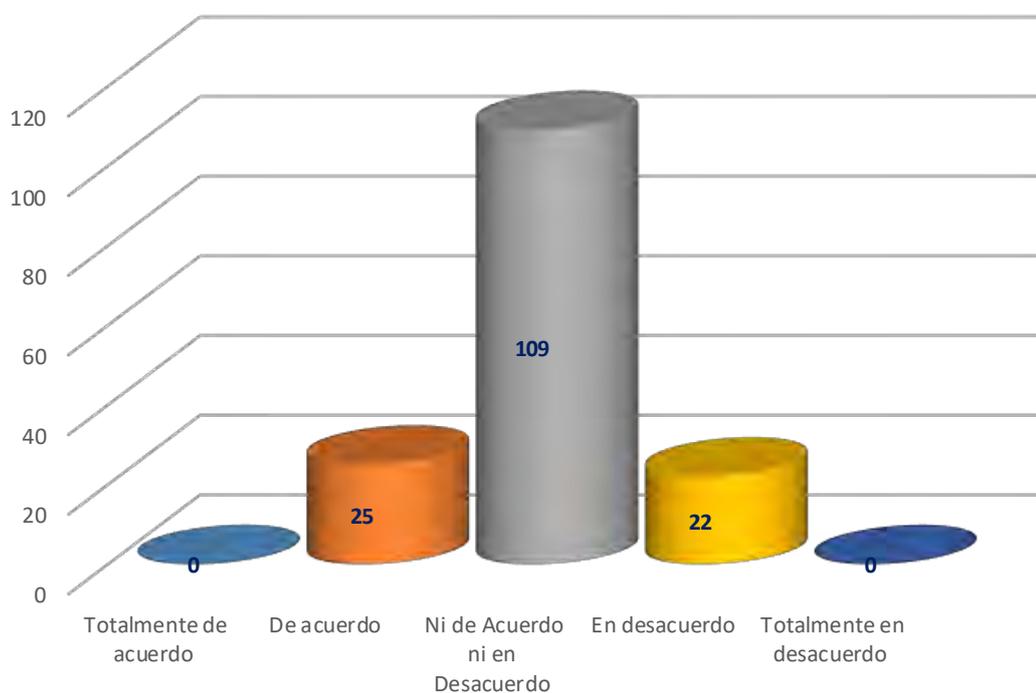


Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_D2_MANI - Manipulación de Cajeros Automáticos. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (111 de 156), con 35 en acuerdo, 9 en desacuerdo y 1 en total desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Manipulación de Cajeros Automáticos muestra que, de los 156 encuestados, 35 estuvieron de acuerdo en que este tipo de fraude se encuentra identificado y controlado en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, la gran mayoría, 111, se mantuvo en una posición neutral. Además, 9 manifestaron desacuerdo y 1 total desacuerdo. Este predominio de neutralidad refleja que los colaboradores no perciben con suficiente claridad la magnitud del problema ni las medidas adoptadas para prevenirlo. La falta de una percepción firme sobre este tipo de fraude puede limitar la capacidad de respuesta del canal de agentes corresponsales, lo que evidencia la necesidad de reforzar los mecanismos de monitoreo, así como la capacitación en detección y prevención de manipulaciones en cajeros automáticos.

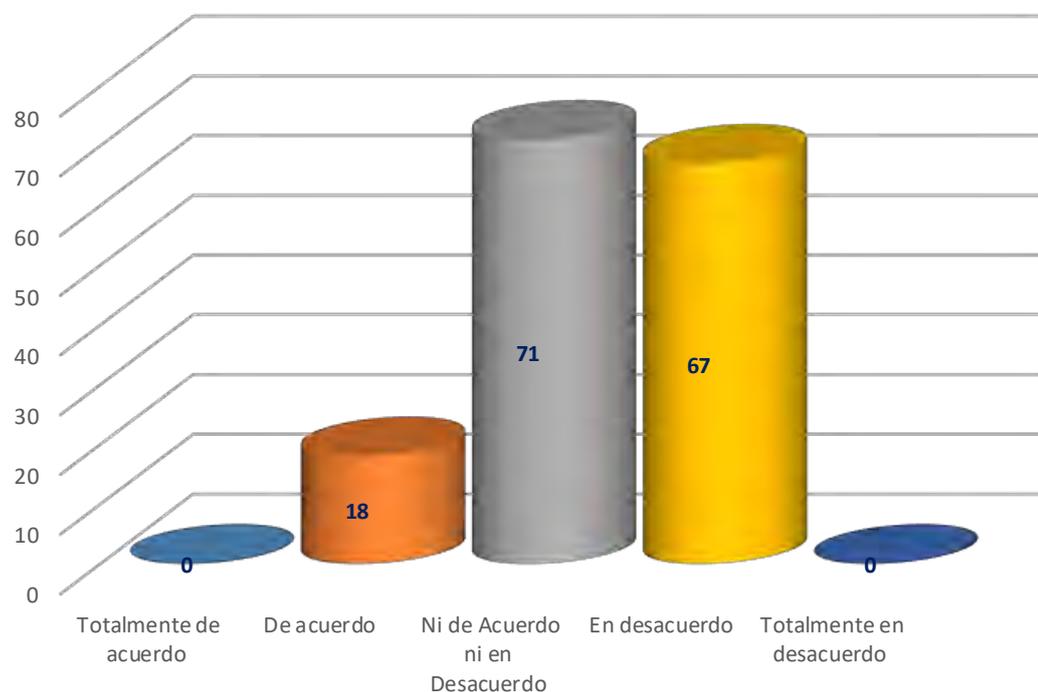
Figura 10

Resultados de la dimensión Suplantación de Identidad



Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_D3_SUPL - Suplantación de Identidad. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (109 de 156), con 25 en acuerdo y 22 en desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Suplantación de Identidad muestra que, de los 156 encuestados, 25 estuvieron de acuerdo en que este tipo de fraude se encuentra identificado y controlado en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, la mayoría, 109, se mantuvo neutral frente a esta afirmación, mientras que 22 manifestaron desacuerdo. Este predominio de neutralidad refleja que los colaboradores no perciben con certeza la existencia de mecanismos efectivos para prevenir y responder ante la suplantación de identidad. La falta de una percepción clara sobre este componente debilita la confianza en el control aplicado y limita la capacidad de anticipación frente a esta modalidad de fraude. El hallazgo evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de sensibilización y los procedimientos de verificación de identidad, de modo que se garantice una mayor efectividad en la protección de los clientes en el canal de agentes corresponsales.

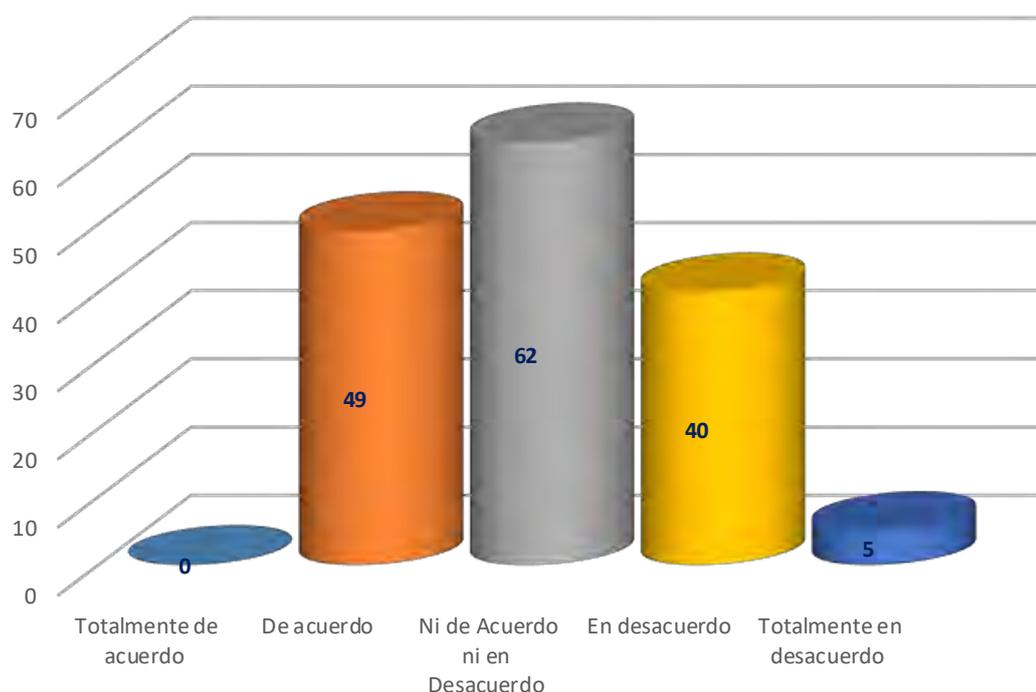
Figura 11*Resultados de la dimensión Phishing*

Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_D4_PHIS - Phishing. La mayoría de las respuestas se concentran entre la neutralidad (71 de 156) y el desacuerdo (67), con 18 en acuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Phishing muestra que, de los 156 encuestados, 18 estuvieron de acuerdo en que esta modalidad de fraude se encuentra identificada y controlada en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, 71 se mantuvieron neutrales, mientras que 67 manifestaron desacuerdo. Este equilibrio entre neutralidad y desacuerdo refleja que los colaboradores no perciben que existan medidas suficientes para dimensionar el impacto económico y operativo del phishing. La falta de certeza sobre la efectividad de los controles aplicados ante este tipo de fraude limita la capacidad institucional para priorizar recursos y aplicar estrategias preventivas. El hallazgo pone en evidencia la necesidad de fortalecer la capacitación y la comunicación en torno a esta modalidad delictiva, así como implementar mecanismos más visibles y efectivos para reducir su ocurrencia en el canal de agentes corresponsales.

Figura 12

Resultados de la dimensión Llamadas Fraudulentas

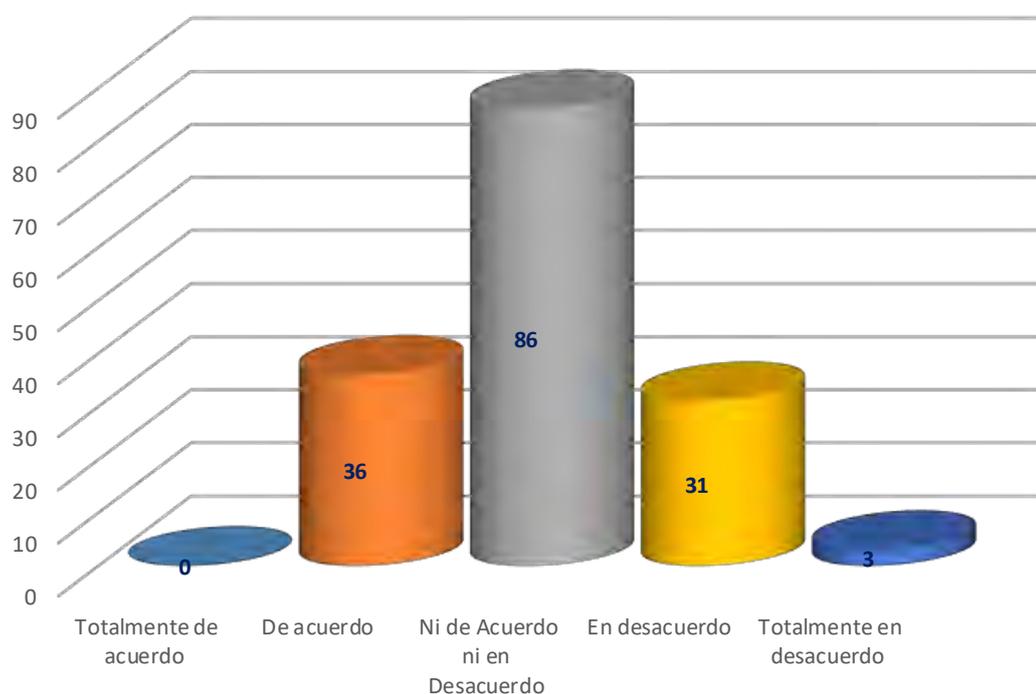


Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_D5_LLAM - Llamadas fraudulentas. Las respuestas se distribuyen entre el acuerdo (49 de 156), la neutralidad (62), el desacuerdo (40) y el total desacuerdo (5). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Llamadas Fraudulentas muestra que, de los 156 encuestados, 49 estuvieron de acuerdo en que esta modalidad de fraude se encuentra identificada y controlada en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, 62 se mantuvieron neutrales, mientras que 40 manifestaron desacuerdo y 5 total desacuerdo. Este predominio de respuestas neutrales y negativas evidencia que los colaboradores no perciben de manera sólida la existencia de medidas efectivas frente a este tipo de fraude. La falta de certeza sobre los mecanismos de control y prevención limita la confianza en la capacidad de la institución para proteger a los clientes ante este riesgo. El hallazgo subraya la necesidad de reforzar la supervisión y las campañas de sensibilización, así como de implementar controles más visibles y consistentes, con el fin de reducir la vulnerabilidad del canal de agentes corresponsales frente a las llamadas fraudulentas.

Figura 13

Resultados de la Variable Fraudes en Agentes Corresponsales



Nota. En la figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_FRAUDES EN AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (86 de 156), con 36 en acuerdo, 31 en desacuerdo y 3 en total desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la variable Fraudes en Agentes Corresponsales muestra que, de los 156 encuestados, 36 estuvieron de acuerdo en que este tipo de fraudes se encuentra identificado y controlado en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, la mayoría, 86, se mantuvo neutral, mientras que 31 manifestaron desacuerdo y 3 total desacuerdo. Este predominio de neutralidad y percepciones negativas revela que los colaboradores no perciben mecanismos suficientemente sólidos frente a las modalidades de fraude. La falta de certeza sobre la eficacia de los controles limita la confianza institucional y aumenta la vulnerabilidad del canal. El hallazgo resalta la necesidad de reforzar las medidas de prevención y control, así como la capacitación del personal, para consolidar un sistema más seguro y confiable.

4.2. Pruebas de hipótesis

Tabla 3

Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control

*Interno*VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales*

Recuento

		VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales		
		En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
O - Control Interno	De acuerdo	0	0	25
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	55
	En desacuerdo	18	0	60
	Totalmente en desacuerdo	13	3	16
Total		31	3	156

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,771	,022	17,097
	Correlación de Spearman	,815	,024	17,465
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,827	,019	18,239
N de casos válidos		156		

Los resultados de la prueba de hipótesis general muestran una relación significativa y fuerte entre la percepción del Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) y la mitigación de fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, durante el año 2023. La tabla cruzada evidencia que los encuestados que están de acuerdo o neutrales con

la efectividad del control interno reportan ausencia o menor presencia de fraudes, mientras que quienes están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el control interno también reportan mayor ocurrencia de fraudes. Esto indica una asociación clara entre un control interno adecuado y la reducción de eventos fraudulentos.

Las medidas estadísticas confirman esta relación con altos valores en los coeficientes de correlación: Tau-b de Kendall (0.771), Spearman (0.815) y Pearson (0.827), todos con valores de t estadístico elevados que respaldan su significancia. Estos resultados permiten concluir que el Marco Integrado de Control Interno implementado en la agencia contribuye efectivamente a mitigar fraudes en el canal de Agentes Corresponsales. Por tanto, se acepta la hipótesis general planteada, enfatizando la importancia de mantener y fortalecer este sistema para mejorar la seguridad y confiabilidad de las operaciones.

Tabla 4

*Tabla cruzada VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales*VE1_D1_ACI - Ambiente de Control Interno*

Recuento		VE1_D1_ACI - Ambiente de Control Interno Totalmente en desacuerdo	Total
VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales	De acuerdo	0	36
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	86
	En desacuerdo	0	31
	Totalmente en desacuerdo	1	3
Total		1	156

Medidas simétricas

Va lor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b
-----------	---	------------------------------

Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,6 81	,028	11,708
	Correlación de Spearman	,7 25	,034	13,046
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,7 49	,026	14,015
	N de casos válidos	1 56		

Los resultados de la prueba para la hipótesis específica 1, que analiza si un adecuado Ambiente de control contribuye a mitigar fraudes en el canal de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, evidencian una relación significativa. En la tabla cruzada se observa que la mayoría de los encuestados consideran el ambiente de control interno como adecuado (ninguno totalmente en desacuerdo), y coinciden en que los fraudes no están presentes o son mínimos. Esto sugiere que un buen ambiente de control está asociado con la reducción o ausencia de fraudes.

Las medidas simétricas muestran fuertes coeficientes de correlación: Tau-b de Kendall (0.681), Spearman (0.725) y Pearson (0.749), todos estadísticamente significativos con altos valores t, lo que confirma la existencia de una relación positiva y relevante entre un adecuado ambiente de control y la mitigación de fraudes en los Agentes Corresponsales. Por lo tanto, se valida la hipótesis específica 1, enfatizando que fortalecer el ambiente de control interno es clave para reducir los riesgos de fraude en esta agencia.

Tabla 5

*Tabla cruzada VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales*VE1_D2_ERCI - Evaluación de Riesgos*

Recuento

VE1_D2_ERCI - Evaluación de Riesgos

		De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo
VE2_FRAUDES_EN_AG	De acuerdo	4	32	0
ENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	43	37
	En desacuerdo	0	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0
Total		4	75	37

Medidas simétricas

		Va lor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,7 46	,028	15,507
	Correlación de Spearman	,7 88	,030	15,864
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,7 97	,024	16,349
N de casos válidos		1 56		

Los resultados de la prueba para la hipótesis específica 2, que evalúa la relación entre la Evaluación de Riesgos y la mitigación de fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, indican una asociación significativa. La tabla cruzada muestra que quienes están de acuerdo con la adecuada Evaluación de Riesgos generalmente también están de acuerdo en la baja presencia de fraudes, mientras que quienes están en desacuerdo con la Evaluación de Riesgos reportan mayor incertidumbre o presencia de fraudes. Esto refleja que una Evaluación de Riesgos sólida está vinculada a una mejor percepción del control frente a los fraudes.

Las medidas estadísticamente significativas sustentan esta relación, con coeficientes altos de Tau-b de Kendall (0.746), Spearman (0.788) y Pearson (0.797), todos con valores t

elevados que confirman su importancia. Estos resultados validan la hipótesis específica 2, demostrando que una Evaluación de Riesgos eficiente es esencial para identificar y mitigar fraudes en el canal de Agentes Corresponsales, sugiriendo la necesidad de fortalecer este proceso para mejorar la gestión del riesgo.

Tabla 6

Tabla cruzada VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes

*Corresponsales*VE1_D3_ACCI - Actividades de Control*

Recuento

		VE1_D3_ACCI - Actividades de Control		
		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total
VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales	De acuerdo	36	0	36
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	49	37	86
	En desacuerdo	0	31	31
	Totalmente en desacuerdo	0	3	3
Total		85	71	156

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,634	,026	15,451
	Correlación de Spearman	,670	,030	11,185
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,661	,030	10,934
N de casos válidos		156		

Los resultados de la prueba para la hipótesis específica 3, que analiza la relación entre las Actividades de Control y la mitigación de fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, muestran una asociación positiva y significativa. La tabla cruzada indica que quienes están en desacuerdo o neutrales respecto a las Actividades de Control perciben una mayor presencia de fraudes, mientras que aquellos que están de acuerdo con la efectividad de estas actividades reportan menos fraudes. Esto sugiere que la implementación adecuada y constante de Actividades de Control es crucial para prevenir y mitigar fraudes.

Las medidas de asociación confirman esta relación con coeficientes importantes: Tau-b de Kendall (0.634), Spearman (0.670) y Pearson (0.661), todos estadísticamente significativos. Aunque la correlación es fuerte, es ligeramente menor que en otras dimensiones evaluadas, lo que puede indicar áreas de mejora en la consistencia y formalización de las Actividades de Control. Por tanto, se valida la hipótesis específica 3, evidenciando que fortalecer y sistematizar las Actividades de Control es fundamental para reducir el riesgo de fraudes en el canal de Agentes Corresponsales.

Tabla 7

*Tabla cruzada VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales*VE1_D4_ICCI - Información y Comunicación*

Recuento		VE1_D4_ICCI - Información y Comunicación Totalmente en desacuerdo	Total
VE2_FRAUDES_EN_AGENTES -	De acuerdo	0	36
Fraudes en Agentes Corresponsales	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	86
	En desacuerdo	7	31
	Totalmente en desacuerdo	3	3

Total	10	156
-------	----	-----

Medidas simétricas

		Va	Error	T
		lor	estándar asintótico ^a	aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,7 33	,023	15,751
	Correlación de Spearman	,7 75	,026	15,236
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,7 89	,021	15,947
N de casos válidos		1 56		

Los resultados de la prueba para la hipótesis específica 4, que evalúa la relación entre la Información y Comunicación y la mitigación de fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, muestran una asociación importante y significativa. La tabla cruzada revela que quienes consideran adecuada la Información y Comunicación en el canal también tienden a reportar menor ocurrencia de fraudes, mientras que quienes están en desacuerdo perciben una mayor presencia de fraudes. Esto indica que una comunicación efectiva y oportuna es clave para controlar y mitigar los riesgos de fraude.

Las medidas de correlación refuerzan esta asociación con valores altos: Tau-b de Kendall (0.733), Spearman (0.775) y Pearson (0.789), todos estadísticamente significativos con altos valores de t. Estos resultados permiten validar la hipótesis específica 4, destacando que mejorar la calidad y suficiencia de la Información y Comunicación es un factor esencial para fortalecer el control interno y reducir el fraude en el canal de Agentes Corresponsales.

Tabla 8

Tabla cruzada VE2_FRAUDES_EN_AGENTES - Fraudes en Agentes

*Corresponsales*VE1_D5_MOCI - Monitoreo*

Recuento		VE1_D5_MOC	
		I - Monitoreo	
		Totalmente en	
		desacuerdo	Total
VE2_FRAUDES_EN_AGENTES -	De acuerdo	0	36
Fraudes en Agentes Corresponsales	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	86
	En desacuerdo	26	31
	Totalmente en desacuerdo	3	3
Total		29	156

Medidas simétricas

		Va	Error	T
		lor	estándar asintótico ^a	aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,8 14	,033	11,569
	Correlación de Spearman	,8 38	,032	19,047
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,8 33	,027	18,667
N de casos válidos		1 56		

Los resultados de la prueba para la hipótesis específica 5, que analiza la relación entre el Monitoreo y la mitigación de fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, evidencian una fuerte asociación estadísticamente significativa. La tabla cruzada muestra que los encuestados que están de acuerdo o neutrales con la existencia de un Monitoreo reportan menor presencia de fraudes, mientras que aquellos en desacuerdo reflejan un mayor nivel de fraudes. Esto sugiere que la ausencia o debilidad en el Monitoreo incrementa la vulnerabilidad ante eventos fraudulentos.

Las medidas de asociación respaldan esta conclusión con elevados coeficientes: Tau-b de Kendall (0.814), Spearman (0.838) y Pearson (0.833), todos con valores de t que

indican significancia estadística. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis específica 5, destacando que un monitoreo constante y efectivo es fundamental para detectar y mitigar oportunamente los fraudes en el canal de Agentes Corresponsales.

Tabla 9

*Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_D1_ROTAR - Robo de tarjeta*

Recuento		VE2_D1_ROTAR - Robo de tarjeta		
		En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	
O - Control Interno	De acuerdo	0	0	25
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0	55
	En desacuerdo	6	0	60
	Totalmente en desacuerdo	10	6	16
Total		16	6	15
				6

Medidas simétricas

		Va	Error	T
		lor	estándar asintótico ^a	aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,7 95	,020	20,183
	Correlación de Spearman	,8 41	,022	19,272
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,8 34	,015	18,785
N de casos válidos		1 56		

Los resultados de la prueba para la hipótesis adicional 1, que examina la relación entre el Control Interno general y la mitigación del robo de tarjeta en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, muestran una asociación clara y significativa. La

tabla cruzada revela que los encuestados que están de acuerdo o neutrales respecto al control interno no reportan casos de robo de tarjeta, mientras que aquellos en desacuerdo y totalmente en desacuerdo sí registran mayor incidencia de este tipo de fraude. Este patrón indica que un control interno robusto es determinante para prevenir el robo de tarjetas.

Las medidas estadísticas confirman esta asociación con coeficientes altos y significativos: Tau-b de Kendall (0.795), Spearman (0.841) y Pearson (0.834), acompañados de valores t elevados que respaldan su relevancia estadística. Por lo tanto, se acepta la hipótesis adicional 1, concluyendo que un control interno sólido contribuye eficazmente a la reducción del robo de tarjetas en el canal de Agentes Corresponsales, resaltando la necesidad de fortalecer dichos controles para mejorar la seguridad.

Tabla 10

*Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_D2_MANI - Manipulación de Cajeros Automáticos*

Recuento		VE2_D2_MAN	Total
		I - Manipulación de Cajeros Automáticos	
		Totalmente en desacuerdo	
VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno	De acuerdo	0	25
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	55
	En desacuerdo	0	60
	Totalmente en desacuerdo	1	16
Total		1	156

Medidas simétricas

		Va	Error	T
		lor	estándar asintótico ^a	aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,7	,032	10,696
		20		

Correlación de Spearman			,7 61	,034	14,568
Intervalo	por	R de Pearson	,7 85	,029	15,735
intervalo			1 56		
N de casos válidos					

Los resultados de la prueba para la hipótesis adicional 2, que evalúa la relación entre el Control Interno y la mitigación de la manipulación de cajeros automáticos en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, indican una asociación significativa. La tabla cruzada muestra que prácticamente ningún encuestado que esté de acuerdo o neutral respecto al control interno reporta manipulación de cajeros automáticos, mientras que solo un caso aislado se registra en el grupo que está totalmente en desacuerdo. Esto sugiere que un control interno efectivo está relacionado con la reducción de este tipo de fraude.

Las medidas estadísticas respaldan esta conclusión con coeficientes altos y significativos: Tau-b de Kendall (0.720), Spearman (0.761) y Pearson (0.785), todos con valores t que confirman la significancia estadística. Por lo tanto, se valida la hipótesis adicional 2, concluyendo que un control interno fortalecido contribuye de manera importante a prevenir la manipulación de cajeros automáticos en el canal de Agentes Corresponsales, resaltando la importancia de mantener y mejorar estos controles.

Tabla 11

*Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_D3_SUPL -
Suplantación de Identidad*

Recuento

	VE2_D3_SUP	
L - Suplantación de		
Identidad		Total

		En desacuerdo	
VE1_CONTROL_INTERNO	- De acuerdo	0	25
Control Interno	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	55
	En desacuerdo	6	60
	Totalmente en desacuerdo	16	16
Total		22	156

Medidas simétricas

		Va	Error	T
		lor	estándar asintótico ^a	aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,7 74	,029	11,073
	Correlación de Spearman	,8 10	,032	17,141
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,8 56	,021	20,527
N de casos válidos		1 56		

Los resultados de la prueba para la hipótesis adicional 3, que analiza la relación entre el Control Interno y la mitigación de la suplantación de identidad en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, evidencian una relación significativa. La tabla cruzada muestra que los encuestados que están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con el control interno reportan mayor incidencia de suplantación de identidad, mientras que aquellos que están de acuerdo o neutrales no registran casos. Esto destaca la importancia de un control interno sólido para prevenir este tipo de fraude.

Las medidas de asociación confirman esta relación con coeficientes elevados y significativos: Tau-b de Kendall (0.774), Spearman (0.810) y Pearson (0.856), todos con valores t que indican una fuerte significancia estadística. En consecuencia, se acepta la hipótesis adicional 3, concluyendo que un control interno efectivo es fundamental para reducir

los riesgos de suplantación de identidad en el canal de Agentes Corresponsales, reafirmando la necesidad de fortalecer estos controles.

Tabla 12

*Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_D4_PHIS - Phishing*

Recuento

		Total
VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno	De acuerdo	25
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55
	En desacuerdo	60
	Totalmente en desacuerdo	16
Total		156

Medidas simétricas

		Va lor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,8 53	,021	26,051
	Correlación de Spearman	,8 92	,020	24,484
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,8 74	,017	22,322
N de casos válidos		1 56		

Los resultados de la hipótesis adicional 4, que examina la relación entre el Control Interno y la ocurrencia de phishing en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, muestran una asociación muy significativa. Aunque la tabla cruzada no presenta desglose detallado por categorías de phishing, las medidas de asociación reflejan una fuerte correlación entre el nivel de control interno y la mitigación de esta amenaza.

Los coeficientes obtenidos son elevados y estadísticamente significativos: Tau-b de Kendall (0.853), Spearman (0.892) y Pearson (0.874), con valores t que confirman la importancia de esta relación. Por tanto, se acepta la hipótesis adicional 4, concluyendo que un control interno robusto es crucial para prevenir y minimizar el phishing, reforzando la necesidad de fortalecer los mecanismos de control para proteger el canal de Agentes Corresponsales.

Tabla 13

*Tabla cruzada VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno*VE2_D5_LLAM - Llamadas fraudulentas*

Recuento		VE2_D5_LLAM M - Llamadas fraudulentas Totalmente en desacuerdo	Total
VE1_CONTROL_INTERNO - Control Interno	De acuerdo	0	25
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	55
	En desacuerdo	0	60
	Totalmente en desacuerdo	5	16
Total		5	156

Medidas simétricas

		Va lor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,7 85	,014	27,678
	Correlación de Spearman	,8 41	,016	19,267
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,8 35	,015	18,823
N de casos válidos		1 56		

Los resultados de la hipótesis adicional 5, que analiza la relación entre el Control Interno y la ocurrencia de llamadas fraudulentas en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, evidencian una asociación significativa. La tabla cruzada indica que solo un número reducido de encuestados que están totalmente en desacuerdo con el control interno reportan llamadas fraudulentas, mientras que aquellos que están de acuerdo, neutrales o en desacuerdo no registran esta incidencia. Esto sugiere que un control interno efectivo está vinculado con una menor ocurrencia de este tipo de fraude.

Las medidas de asociación confirman esta relación con coeficientes elevados y significativos: Tau-b de Kendall (0.785), Spearman (0.841) y Pearson (0.835), todos con valores t que reflejan su importancia estadística. Por lo tanto, se acepta la hipótesis adicional 5, concluyendo que fortalecer el control interno es fundamental para prevenir y mitigar las llamadas fraudulentas en el canal de Agentes Corresponsales.

4.3. Presentación de resultados

Los resultados del estudio sobre la relación entre el Control Interno y las diversas modalidades de fraude en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, agencia 1 Cusco, 2023, revelan una asociación sólida y estadísticamente significativa entre el fortalecimiento del control interno y la mitigación del fraude. Las modalidades analizadas incluyen robo y cambio de tarjeta, manipulación de cajeros automáticos, suplantación de identidad, phishing y llamadas fraudulentas.

Control Interno: Base para la mitigación del fraude

El control interno, según el Marco Integrado COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread, 2013), es una herramienta esencial para diseñar y mantener sistemas que permitan la identificación, evaluación y mitigación de riesgos que afectan a las organizaciones. Los elevados coeficientes de correlación estadística encontrados —Tau-b de

Kendall (0.72 a 0.85), Spearman (0.76 a 0.89) y Pearson (0.78 a 0.86)— muestran que la presencia de controles internos efectivos está fuertemente vinculada con la reducción de incidentes fraudulentos en el canal de agentes corresponsales.

Este hallazgo es consistente con la definición de fraude proporcionada por la Real Academia Española (2022) como una acción contraria a la verdad y rectitud que perjudica a la víctima, y con las conceptualizaciones más específicas que identifican el fraude como un acto intencional para obtener beneficios ilegítimos mediante engaños (ACFE, 2014-2018; Garner, 2004).

Tipos de fraude y su manifestación en agentes corresponsales

Para entender los resultados es necesario recordar que el fraude puede presentarse de manera interna, por parte de empleados o directivos, o externa, perpetrado por terceros como clientes o criminales externos (ACFE, 2018). En el contexto de la banca corresponsal, predomina el fraude externo, con modalidades como el robo y cambiaso de tarjeta (Banco de la Nación, 2024; Suesca Botia, 2018), la manipulación de cajeros automáticos (Banco de la Nación, 2024), la suplantación de identidad (Suesca Botia, 2018), el phishing y las llamadas fraudulentas (Banco de la Nación, 2024).

En línea con esto, los resultados evidencian que la debilidad en el control interno facilita la ocurrencia de fraudes como la suplantación de identidad, donde la víctima es engañada por terceros que se hacen pasar por titulares legítimos, o el phishing, que consiste en la obtención de datos confidenciales a través de engaños, ambas modalidades destacadas en la literatura como riesgos graves y crecientes (ACFE, 2018; Banco de la Nación, 2024).

El triángulo del fraude y la oportunidad como punto crítico

El modelo del Triángulo del Fraude (ACFE, 2018) explica que para que un fraude ocurra, deben coincidir tres elementos: motivación, oportunidad percibida y racionalización. Nuestros resultados subrayan que el control interno actúa principalmente en la reducción de la

“oportunidad percibida”, limitando el acceso desmedido a información, recursos y procedimientos, y asegurando que las acciones de control sean constantes y adecuadas conforme al Marco Integrado de Control Interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread, 2013; Contraloría General de la República, 2014).

Así, la elevada relación negativa entre control interno y fraudes como manipulación de cajeros, phishing o llamadas fraudulentas refleja que cuando las políticas de segregación de funciones, supervisión y control sobre accesos están bien implementadas, se reduce radicalmente la probabilidad de incidentes.

Componentes claves del control interno para la prevención de fraude

Ambiente de control y cultura ética

El entorno o ambiente de control constituye la base para el funcionamiento efectivo de las demás Actividades de Control, y se relaciona estrechamente con la integridad, valores éticos y competencia del personal (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread, 2013; INTOSAI, 2004). Un ambiente de control robusto en los agentes corresponsales permite crear una cultura organizacional sensibilizada frente a la prevención del fraude, lo cual se refleja en la baja incidencia de fraudes reportada entre quienes manifiestan estar de acuerdo con la efectividad de estos controles.

Evaluación de Riesgos y Actividades de Control

La evaluación continua de riesgos es fundamental para identificar nuevas amenazas y ajustar controles de manera dinámica (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread, 2013; Contraloría General de la República, 2014). La implementación de Actividades de Control sólidas —como autorizaciones rigurosas, conciliaciones y revisiones periódicas— se traduce en la efectividad para prevenir fraudes detectados en el estudio, tales como el cambio de tarjeta o el uso de skimmers para la clonación de tarjetas (Banco de la Nación, 2024).

Información, comunicación y supervisión

De igual manera, la gestión adecuada de la información y la comunicación, tanto internas como externas, es determinante para fortalecer el sistema de control interno y garantiza la transparencia y fluidez de datos críticos para la detección oportuna de riesgos y fraudes (Committee of Sponsoring Organizations of the Tread, 2013; INTOSAI, 2004). Las actividades de supervisión, mediante evaluaciones continuas o puntuales, permiten monitorear el cumplimiento de estos controles, asegurando la mejora constante y respuesta oportuna frente a irregularidades (Contraloría General de la República, 2014).

En conclusión, la investigación confirma que un sistema de control interno integral y efectivo, siguiendo las directrices del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, es esencial para la prevención y mitigación de las principales modalidades de fraude que afectan a los agentes corresponsales bancarios. Además, aplica de manera práctica el marco conceptual del fraude, subrayando la importancia de minimizar la oportunidad y reforzar la supervisión continua para proteger a la entidad y sus clientes frente a ataques de índole delictiva.

Este fortalecimiento es vital para salvaguardar la integridad y confianza en el sistema financiero, especialmente en canales asociados como los agentes corresponsales, donde los riesgos asociados a fraudes externos y contra personas son significativos.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

a. Respecto del Objetivo General:

Explicar si el Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) mitiga fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 Cusco, 2023. Se concluye que la implementación del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 contribuye de manera significativa a la mitigación de fraudes en los Agentes Corresponsales. Los resultados evidencian que un sistema de control interno robusto reduce la incidencia de fraudes como robo y cambio de tarjeta, suplantación de identidad, phishing y llamadas fraudulentas, fortaleciendo la seguridad y confianza en el canal.

b. Respecto de los Objetivos Específicos

- 1. Comprobar la existencia de un adecuado Ambiente de control que favorezca la mitigación de fraudes.** Se confirma la existencia de un ambiente de control fortalecido, basado en valores éticos, integridad y una estructura organizacional clara, que contribuye a la prevención de fraudes. Este ambiente fomenta la responsabilidad y competencia del personal, lo que es fundamental para una cultura organizacional orientada a minimizar riesgos.
- 2. Confirmar la aplicación de una Evaluación de Riesgos en el canal.** Se encontró que la Evaluación de Riesgos es un proceso continuo y aplicado adecuadamente, permitiendo identificar y analizar riesgos clave asociados a fraudes en el canal. Esto facilita la implementación de estrategias de control oportunas y adaptadas a las amenazas detectadas.
- 3. Especificar las Actividades de Control actuales en el canal.** Las Actividades de Control vigentes consisten en políticas y procedimientos claros que aseguran la

mitigación de riesgos, incluyendo autorizaciones, segregación de funciones, conciliaciones y revisiones periódicas. Estas actividades son aplicadas de forma constante y están alineadas con los objetivos de prevención de fraude.

4. Evidenciar si es suficiente y competente la Información y Comunicación en el canal. Se evidencia que los mecanismos de Información y Comunicación son competentes y suficientes para asegurar el flujo oportuno y claro de información relevante. La comunicación efectiva, tanto interna como externa, facilita la comprensión y cumplimiento de responsabilidades, favoreciendo la detección y prevención de fraudes.

5. Verificar y evaluar la existencia de un adecuado monitoreo en el canal. Se verifica la existencia de un sistema de monitoreo que incluye evaluaciones continuas y puntuales, que garantizan la supervisión y mejora constante del control interno. Este monitoreo permite detectar deficiencias y establecer acciones correctivas oportunas para mantener la eficacia del sistema.

5.2. Recomendaciones

A la administración del Banco de la Nación de la Agencia 1 Cusco:

1. Fortalecer de manera permanente el sistema de control interno basado en el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, asegurando que sus cinco componentes —ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y monitoreo— sean revisados y actualizados con regularidad para adaptarse a las nuevas modalidades de fraude.
2. Promover una cultura organizacional sólida centrada en la ética y la integridad, mediante capacitaciones constantes y un liderazgo ejemplar que impulse el compromiso de todo el personal con la prevención del fraude.
3. Mantener y mejorar el proceso continuo de Evaluación de Riesgos, incorporando análisis de nuevas amenazas emergentes, actualizando parámetros de tolerancia y desarrollando respuestas oportunas para mitigar riesgos específicos.
4. Optimizar las Actividades de Control implementadas, garantizando su aplicación consistente y eficaz, con especial énfasis en la segregación de funciones y controles preventivos y detectivos, para minimizar las oportunidades que puedan favorecer el fraude.
5. Asegurar canales efectivos de comunicación e información, con un flujo claro y oportuno de datos internos y externos, que permitan una reacción inmediata ante eventuales indicios de fraude, incluyendo la actualización de protocolos y medios tecnológicos que faciliten esta comunicación.
6. Fortalecer el sistema de monitoreo, implementando evaluaciones periódicas tanto continuas como independientes, que aseguren la detección temprana de

desviaciones y la mejora continua del sistema de control, con una gestión eficaz de los hallazgos detectados.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Vargas Armas, J. C. (2020). Control interno y la gestion administrativa del fondo nacional de desarrollo Pesquero Lima - 2020. Lima, Perú.
- Aji Abei, Y. (2021). Impact of Internal Control on Fraud Detection and Prevention in Microfinance Institutions. Karlstad, Suecia.
- Álvarez Martínez, T., Blanco Castro, N., Porras Porras, M. J., & Rojas Méndez, Y. (2022). Propuesta de Fortalecimiento de la Gestión Operativa del Control Interno en el Sistema de Banca para el Desarrollo de Costa Rica, Desde la Perspectiva del Modelo de riesgos no Financieros, Tomando como Base el Año 2021. San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica.
- Asociación de Examinadores de Fraude Certificados. (2018). *Asociacion de Certificadores de Fraude ACFE Capitulo España*. Recuperado el 26 de abril de 2022, de <https://acfe-spain.com/recursos-contra-fraude/que-es-el-fraude>
- Banco de la Nación. (18 de octubre de 2007). Circular Administración y Operatividad por Servicios en ATM's de Provincias por Empresas de Terceros. Lima, Peru.
- Banco de la Nación. (11 de abril de 2016). Manual de Organización y Funciones Agencias 3. *BN-MOF-9700-022-03 Rev. 4*. Lima, Perú.
- Banco de la Nación. (16 de abril de 2018). Manual de Procedimientos de la Subgerencia Prevención del Fraude. Lima, San Borja, Peru.
- Banco de la Nación. (16 de abril de 2018). Manual de Procedimientos de la Subgerencia Prevención del Fraude. Lima, Peru.
- Banco de la Nación. (8 de agosto de 2020). Manual de Organización y Funciones de Agencias 1 y 2. *BN-MOF-9700-021-03 Rev. 6*. Lima, Perú.
- Banco de la Nación. (2021). *Giro del Banco y TUPA*. Recuperado el 20 de 10 de 2021, de <https://www.bn.com.pe/nosotros/giro-negocio-banco.asp>

- Banco de la Nación. (18 de mayo de 2022). Atención de Reclamos y Requerimientos. *BN-DIR- (*)2000-019-06 Rev.1*. Lima, Peru.
- Banco de la Nación. (29 de Marzo de 2022). BN-MAN-2210-027-01 Rev.1: Manual de Gestión del Fraude y Corrupción. Lima, Perú.
- Banco de la Nación. (31 de diciembre de 2023). *Estadísticas de Reclamos*. Obtenido de <https://www.bn.com.pe/atencion-cliente/estadisticas-reclamos.html>
- Banco de la Nación. (03 de abril de 2023). *Estructura Organica*. Obtenido de <https://www.bn.com.pe/nosotros/organigrama.asp>
- Banco de la Nación. (03 de abril de 2023). *Misión, Visión y Valores*. Obtenido de <https://www.bn.com.pe/nosotros/mision-vision-valores.asp>
- Banco de la Nación. (3 de setiembre de 2024). Principales Modalidades de Fraude. Lima, Perú.
- Calani Mostacedo, K. M. (2021). Evaluación del control interno en la revisión ex ante de operaciones crediticias caso Banco Unión S.A. – Agencia San Pedro. La Paz, Bolivia.
- Comisión Federal de Consumidores . (23 de Noviembre de 2023). *Consejos para Consumidores* . Obtenido de <https://consumidor.ftc.gov/alertas-para-consumidores/2023/02/los-fraudes-mas-reportados-en-2022>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Tread. (Mayo de 2013). Control Interno - Marco Integrado. *Resumen Ejecutivo*. España.
- Congreso de la República. (22 de Julio de 2022). LEY N° 27785. *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República*. Lima, Perú.
- Contraloría General de la República. (2014). Marco Conceptual del Control Interno. Lima, Perú.
- Contraloría General de la República de Costa Rica. (2011). Conceptos Básicos Sobre Control Interno. *Curso Virtual "Control Interno"*. Sabana Sur, San José, Costa Rica.

Contraloría General de la República del Perú. (17 de Mayo de 2019). Resolución de Contraloría Nro. 146-2019-CG. Lima, Perú.

Contraloría General de la República del Perú. (2019 de Diciembre de 2019). Resolución de Contraloría Nro. 409-2019-CG. Lima, Perú.

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (28 de Agosto de 2023). *Indecopi impone 1,284 sanciones a bancos por operaciones no reconocidas por clientes*. Obtenido de <https://www.elperuano.pe/noticia/221705-indecopi-impone-1284-sanciones-a-bancos-por-operaciones-no-reconocidas-por-clientes>

ESAN Graduate School of Business. (25 de enero de 2019). *Conexion ESAN*. Recuperado el 27 de abril de 2022, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno>

Estrada Sánchez, P. (2021). *Eficiencia del Control Interno y Estrategias de la Gestión Administrativa en las Entidades Públicas del Distrito del Cusco en el Año 2020*. Cusco, Perú.

Garner, B. (2004). *Black's Law Dictionary*. United Kingdom: West Group.

Gómez Jerez, H. V. (2020). *Impacto del Control Interno en la Prevención de Fraudes en Bancos Comerciales de Bogotá*. Bogotá, Colombia.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana: Mexico D.F.

Mejía Lara, I. V. (2022). *Control Interno como Herramienta para la Gestión Financiera y Contable en Instituciones del Sector Público*. Ambato, Ecuador.

Meléndez Torres, J. B. (2016). *Control Interno*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Mercedes G. Silva Mejia. (2005). *ANALISIS DEL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE LA ADMINISTRACION DE RIESGO EN LA BANCA MEDIANA*

Y PEQUEÑA PRIVADA DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO. Quito - Ecuador.

Motta Alberco, E. L. (2022). Papeles de trabajo y su incidencia en el dictamen de auditoría financiera, caso FONAFE corporativo – período 2019. Lima, Perú.

Nación, B. d. (2021). *Giro del Banco*. Recuperado el 28 de julio de 2021, de <https://www.bn.com.pe/nosotros/giro-negocio-banco.asp>

Ñaupá, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Organización Internacional de las Entidades Fiscalizadoras Superiores INTOSAI. (2004). Guía para las normas de control interno del sector público. Bruselas, Bélgica.

Plataforma Digital Única del Estado Peruano. (28 de agosto de 2023). *gob.pe*. Obtenido de El Indecopi impuso más de mil sanciones a bancos y financieras por operaciones no reconocidas por sus usuarios: <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/825526-el-indecopi-impuso-mas-de-mil-sanciones-a-bancos-y-financieras-por-operaciones-no-reconocidas-por-sus-usuarios>

Pulido Costa, D. (2022). El Impacto del Control Interno en el Nivel de Riesgo Bancario en Portugal. Oporto, Portugal.

Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 03 de mayo de 2022, de <https://dle.rae.es>

Real Academia Española. (25 de 11 de 2023). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es/>

Rodríguez Lagos, K. I. (2022). Control Interno en la Unidad de Servicios del Banco de la Nación en la Agencia 2 Sicuani periodo 2020. Sicuani, Cusco, Perú.

- Sasanur, N. (2020). Evaluating the Effectiveness of Internal Controls in Preventing Financial Fraud. *International Journal of Research and Analytical Reviews*. Ahmedabad, India.
- Sobrino Conde, G. M., & Sotelo Broncano, J. W. (2023). Control Interno y Gestión Administrativa en el Banco Agropecuario Sede Principal 2018 - 2021. Callao, Perú.
- Suesca Botia, R. N. (2018). *Propuesta de Controles Mitigantes de Fraudes en Canal Agente Corresponsal del Banco de la Nación*.
- Universidad Autónoma del Perú. (25 de 11 de 2023). *¿Qué es el control en la Administración de empresas y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.autonoma.pe/blog/control-administracion-empresas/>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

Intitulado: MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO COMO MITIGANTE DE FRAUDES EN AGENTES

CORRESPONSALES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 1 CUSCO, 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general:</p> <p>¿El Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) mitiga fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 Cusco, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P1.- ¿Existe un adecuado Ambiente de Control el cual contribuya a la mitigación de fraudes en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023?</p> <p>P2.- ¿Se aplica la Evaluación de Riesgos en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023?</p> <p>P3.- ¿Cuáles son las Actividades de Control actuales en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Explicar si el Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013)mitiga fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 Cusco, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O1.- Comprobar la existencia de un adecuado Ambiente de Control el cual favorezca como mitigante de fraudes en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.</p> <p>O2.- Confirmar la aplicación de una Evaluación de Riesgos en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.</p> <p>O3.- Especificar cuáles son las Actividades de Control actuales en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.</p> <p>O4.- Evidenciar si es suficiente y</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) mitiga fraudes en los Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 Cusco, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1.- No existe un adecuado Ambiente de Control el cual favorezca como mitigante de fraudes en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.</p> <p>H2.- La aplicación Evaluación de Riesgos en el Canal Agentes Corresponsales es deficiente en el Canal de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, Agencia 1 Cusco, 2023.</p> <p>H3.- Las Actividades de Control actuales en el Canal Agentes Corresponsales no son completamente establecidas, son</p>	<p>Identificación de Variables.</p> <p>V. Independiente: Marco Integrado de Control Interno.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1 Ambiente de Control. D2 Evaluación de Riesgos. D3 Actividades de Control. D4 Información y Comunicación. D5 Monitoreo.</p> <p>V. Dependiente: fraudes.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1 Robo de tarjeta. D2 Manipulación de cajeros automáticos. D3 Suplantación de identidad. D4 Phishing. D5 Llamada Fraudulenta.</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada; en razón que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyará en conocimientos sobre el Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013) a fin de ser aplicados para mitigar los fraudes en el canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional.</p> <p>Unidad de Análisis: Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 Cusco, 2023.</p> <p>Población de Estudio:</p>

<p>P4.-¿Es competente y suficiente la Información y Comunicación en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023?</p> <p>P5.-¿Existe un adecuado Monitoreo en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023?</p>	<p>competente la Información y Comunicación en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.</p> <p>O5.- Verificar y evaluar la existencia de un adecuado Monitoreo en el Canal Agentes Corresponsales del Banco de la Nación agencia 1 cusco, 2023.</p>	<p>realizadas según se presenten los eventos de riesgo por lo cual no se toman las medidas necesarias para mitigar los fraudes en el Canal de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, Agencia 1 Cusco, 2023.</p> <p>H4.- Información y Comunicación en el Canal Agentes Corresponsales no es suficiente y en muchos casos no es competente obstaculizando el proceso para controlar y mitigar los fraudes en el Canal de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, Agencia 1 Cusco, 2023.</p> <p>H5.- No existe monitoreo en el Canal Agentes Corresponsales en el Canal de Agentes Corresponsales del Banco de la Nación, Agencia 1 Cusco, 2023.</p>	<p>262 Agentes corresponsales afiliados a este canal del Banco de la Nación en el año 2023.</p> <p>Tamaño de Muestra: 26 Agentes corresponsales afiliados a este canal del Banco de la Nación en el año 2023. Técnicas de selección de muestra: Muestreo no probabilístico.</p> <p>Técnicas de análisis e interpretación de la información: Análisis documental y encuesta.</p> <p>Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas: Medidas simétricas de correlación de Rho de Spearman y coeficiente de Alfa de Cronbach.</p>
---	--	---	--

Anexo 2 Instrumentos de recolección de información

Tesis de investigación: Marco Integrado de Control Interno como mitigante de fraudes en Agentes Corresponsales del banco de la nación agencia 1 Cusco, 2020

Encuesta de aplicación realizada a los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco.

Estimado(a) señor(a): Previo atento saludo, sírvase marcar la respuesta que usted crea conveniente en cuanto a su opinión acerca de las siguientes interrogantes:

Preguntas o Ítem (reactivos)	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni d ni en D	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
¿El Banco de la Nación cuenta con normativa interna aprobada que regule un adecuado Ambiente de Control existente?					
¿En su opinión la normativa interna del Banco de la Nación contribuye con el fortalecimiento del Ambiente de Control?					
¿Usted sabe si el Banco de la Nación ha adoptado normativa externa que regule un adecuado Ambiente de Control?					
¿Usted conoce normativa externa que contribuya al fortalecimiento del Ambiente de Control en el Banco de la Nación?					
¿Usted conoce cuál es la clasificación de riesgos que el Banco de la Nación utiliza durante la Evaluación de Riesgos?					
¿En su opinión la es adecuada clasificación de riesgos del Banco de la Nación para una óptima Evaluación de Riesgos?					
¿Usted sabe si existe participación del directorio del Banco de la Nación durante las Actividades de Control?					
¿Cree que la participación del directorio del Banco de la Nación durante las Actividades de Control es adecuada?					
¿En su opinión la participación del directorio del Banco de la Nación contribuye a las Actividades de Control?					
¿Usted sabe si existe participación de funcionarios del Banco de la Nación durante las Actividades de Control?					
¿Cree que la participación de funcionarios del Banco de la Nación durante las Actividades de Control es adecuada?					

¿En su opinión la participación de funcionarios del Banco de la Nación contribuye a las Actividades de Control?					
¿Usted sabe si existe Participación de los colaboradores del Banco de la Nación durante las Actividades de Control?					
¿Cree que la Participación de los colaboradores del Banco de la Nación durante las Actividades de Control es adecuada?					
¿En su opinión la Participación de los colaboradores del Banco de la Nación contribuye a las Actividades de Control?					
¿En su opinión la información suficiente propicia un apropiado componente Información y Comunicación en el Banco de la Nación?					
¿Se imparte información suficiente que fortalezca el componente Información y Comunicación a todos los niveles organizacionales del Banco de la Nación?					
¿En su opinión contar con información competente propicia un apropiado componente Información y Comunicación en el Banco de la Nación?					
¿Se imparte información competente que fortalezca el componente Información y Comunicación a todos los niveles organizacionales del Banco de la Nación?					
¿Usted cree que la comunicación fluida entre el Banco de la Nación y el Agente Corresponsal favorece al componente Información y Comunicación?					
¿Existe comunicación fluida entre el Banco de la Nación y el Agente Corresponsal que favorezca al componente Información y Comunicación?					
¿Se conduce un Monitoreo a los agentes corresponsales que propicie un apropiado componente de monitoreo?					
¿Se evalúa y comunica las deficiencias encontradas mediante el Monitoreo que alerte de riesgos y fortalezca el componente de monitoreo del Banco de la Nación?					
¿Se tienen identificados y mapeados los Lugares en los cuales se suscitan los robos de tarjeta?					
¿Usted cree que es relevante conocer los lugares de robo para generar alertas de riesgos que coadyuve a disminuir las incidencias de robo de tarjeta?					

¿Se tiene determinada la frecuencia con la que se suscitan los robos de tarjeta?					
¿Se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia de robo de tarjetas?					
¿Se tienen identificadas y clasificadas las modalidades de robo de tarjeta?					
¿Cree que tener conocimiento sobre las modalidades de robo contribuye a la disminución de robos de tarjeta?					
¿Se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad de robo de tarjeta?					
¿Conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad de robo de tarjeta?					
¿Se tienen identificados y mapeados los lugares en los cuales se suscitan las manipulaciones de cajeros automáticos?					
¿Usted cree que es relevante conocer la ubicación de los cajeros automáticos manipulados para generar alertas de riesgos de que coadyuve a la disminución de manipulación de cajeros automáticos?					
¿Se tiene determinada la frecuencia con la que ocurren las manipulaciones de cajeros automáticos?					
¿Se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia de manipulación de cajeros automáticos?					
¿Se tienen identificadas y clasificadas las modalidades con las cuales se realizan las manipulaciones de cajeros automáticos?					
¿Cree que tener conocimiento sobre las modalidades de manipulación contribuye a la disminución de manipulaciones de cajeros automáticos?					
¿Se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad manipulación de cajeros automáticos?					
¿Conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad manipulación de cajeros automáticos?					
¿Se tienen identificados y mapeados los lugares donde se reportaron incidentes de suplantación de identidad?					

¿Usted cree que es relevante conocer los lugares donde se reportaron incidentes de suplantación de identidad para generar alertas de riesgos de que coadyuve a disminuir las incidencias de suplantación de identidad?					
¿Se tiene determinada la frecuencia con la que se reportaron incidentes de suplantación de identidad?					
¿Se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia con la que se reportaron incidentes de suplantación de identidad?					
¿Se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad suplantación de identidad?					
¿Conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad suplantación de identidad?					
¿Usted sabe si se tienen identificados los medios digitales a través de los cuales se concretaron incidentes de phishing?					
¿Conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas ocasionadas mediante la modalidad phishing?					
¿Se tiene determinada la frecuencia con la que se reportaron incidentes de phishing?					
¿Se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia con la que se reportaron incidentes de phishing?					
¿Se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad phishing?					
¿Conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad phishing?					
¿Se tienen identificados los Lugares donde se reportan incidentes de llamadas fraudulentas?					
¿Usted cree que es relevante conocer los lugares donde se reportaron incidentes de llamadas fraudulentas para generar alertas de riesgos que coadyuve a disminuir los incidentes de llamadas fraudulentas?					
¿Se tiene determinada la frecuencia con la que se reportaron incidentes de llamadas fraudulentas?					
¿Se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia con la que se reportaron incidentes de llamadas fraudulentas?					

¿Se tienen identificadas y clasificadas las modalidades por las cuales se realizan las llamadas fraudulentas?					
¿Cree que tener conocimiento sobre las modalidades de llamadas fraudulentas contribuye a la disminución de esta modalidad de fraude?					
¿Se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad llamadas fraudulentas?					
¿Conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad llamadas fraudulentas?					

Sus respuestas son muy importantes para la consecución de los objetivos de mi investigación.

¡Gracias por su gentil cooperación!

Anexo 3 Tomas fotográficas de aplicación de instrumento de recolección de datos





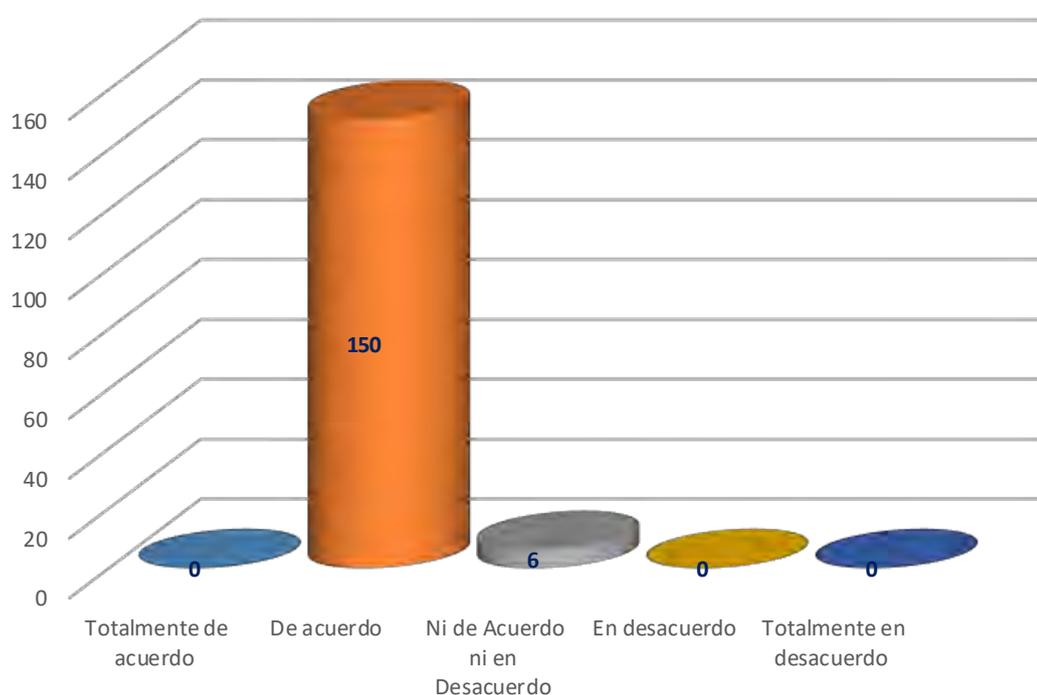


Anexo 4 Medios de verificación

Tabla y Figura 1

P1 - El Banco de la Nación cuenta con normativa interna aprobada que regule un adecuado ambiente interno de control.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	150	6	0	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P1 - El Banco de la Nación cuenta con normativa interna aprobada que regule un adecuado ambiente de control. Las respuestas muestran la existencia de un claro acuerdo en las opiniones (150 de 156). **Fuente:** Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

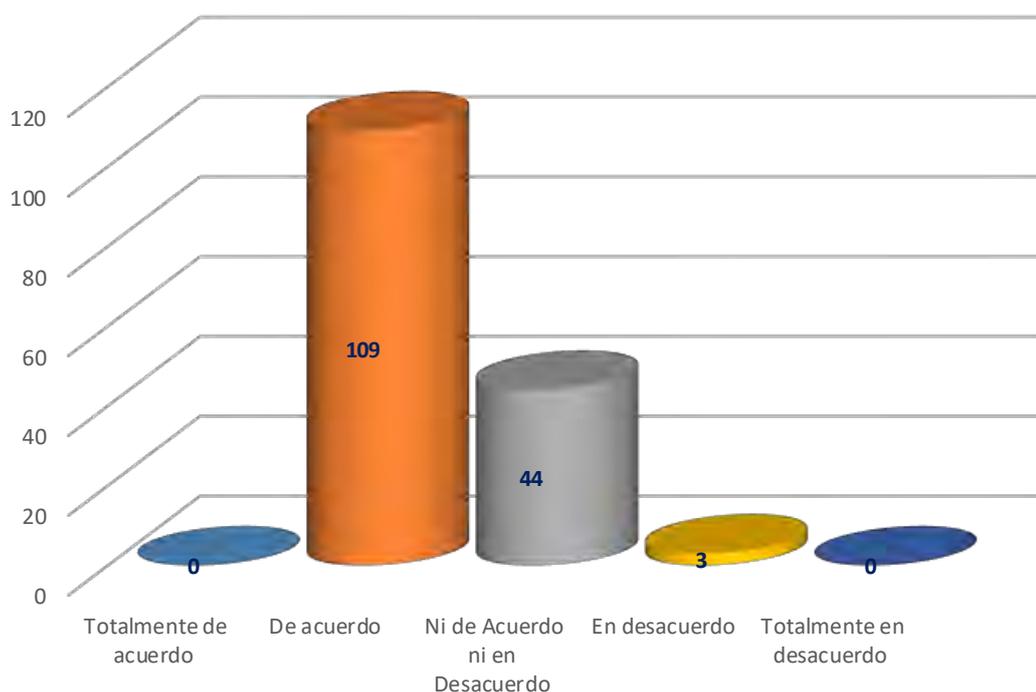
Interpretación

Los encuestados respecto a esta proposición señalan: 150 están de acuerdo y únicamente 6 responden de manera indiferente. Conforme se puede apreciar en el gráfico; se infiere que, en el Banco de la Nación, existe normatividad interna que regula el ambiente de control.

Tabla y Figura 2

P2 - La normativa interna del Banco de la Nación contribuye con el fortalecimiento del ambiente interno de control.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	109	44	3	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P2 - La normativa interna del Banco de la Nación contribuye con el fortalecimiento del ambiente de control. La mayoría de las respuestas se inclina hacia el acuerdo (109 de 156), aunque se observa una cantidad considerable de respuestas neutrales (44) y un pequeño grupo en desacuerdo (3). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

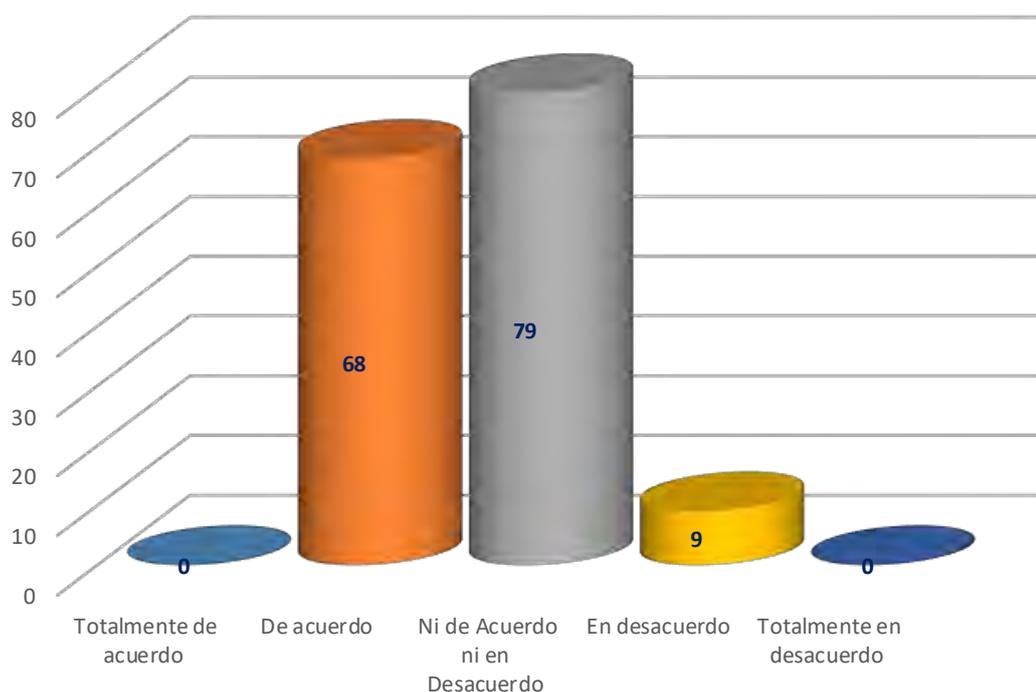
Interpretación

De los 156 encuestados, 109 estuvieron de acuerdo en que la normativa interna contribuye al fortalecimiento del ambiente de control, 44 optaron por una postura neutral, y 3 manifestaron su desacuerdo. No se registraron respuestas en las categorías de "Totalmente de acuerdo" ni "Totalmente en desacuerdo". Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva, pero la cantidad significativa de respuestas neutrales sugiere que un segmento importante del personal no percibe de manera clara o directa el impacto de estas normativas en su entorno de trabajo. Esto podría deberse a deficiencias en la comunicación interna o a la aplicación inconsistente de las normativas en distintas áreas del Banco.

Tabla y Figura 3

P3 - El Banco de la Nación ha adoptado normativa externa que regula un adecuado ambiente interno de control.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	68	79	9	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P3 - El Banco de la Nación ha adoptado normativa externa que regula un adecuado ambiente de control. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (79 de 156), con 68 en acuerdo y 9 en desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

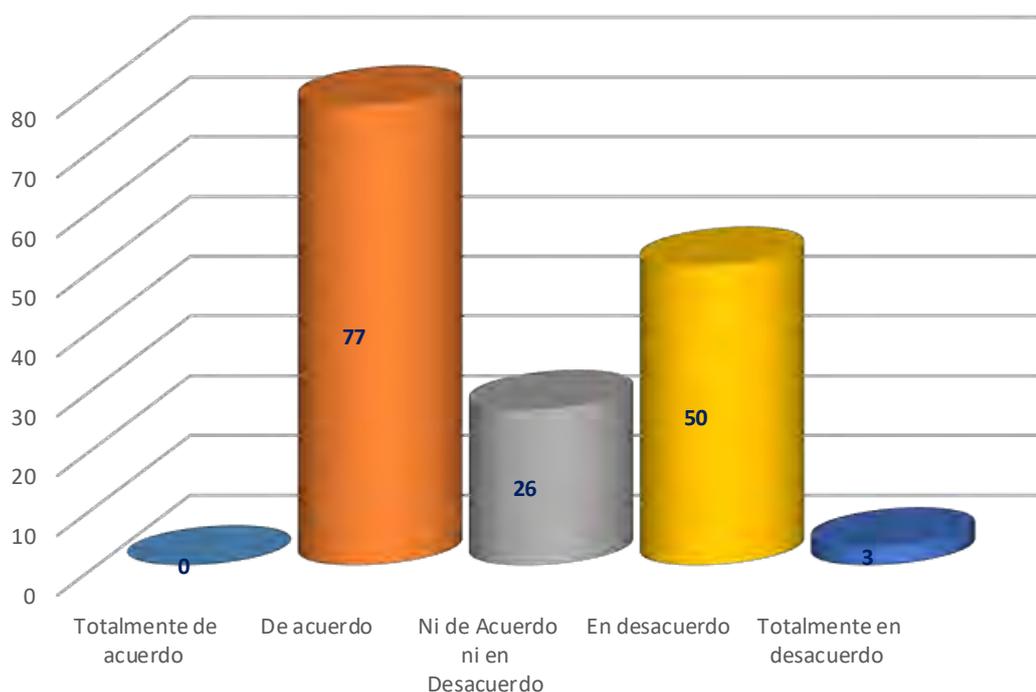
Interpretación

De los 156 encuestados, 68 afirmaron que el Banco ha adoptado normativas externas para regular el ambiente de control, mientras que la mayoría (79) se mantuvo neutral y 9 manifestaron su desacuerdo. La alta proporción de respuestas neutrales podría indicar una falta de información o visibilidad sobre la aplicación de estas normativas externas, sugiriendo la necesidad de mejorar la comunicación interna sobre este aspecto. implementación de normativas externas, para asegurar que su impacto sea comprendido por todo el personal.

Tabla y Figura 4

P4 - Usted conoce normativa externa que contribuye al fortalecimiento del ambiente interno de control en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	77	26	50	3



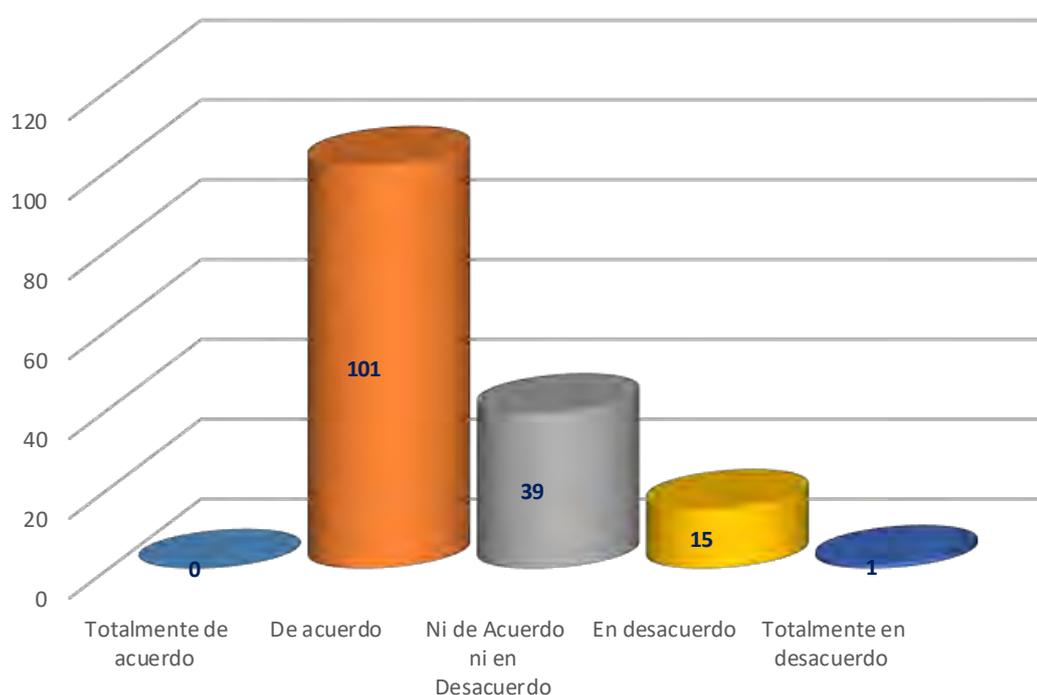
Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P4 - Usted conoce normativa externa que contribuye al fortalecimiento del ambiente de control en el Banco de la Nación. Las respuestas están divididas entre el acuerdo (77 de 156) y el desacuerdo (50), con una menor proporción de neutralidad (26) y un grupo reducido en total desacuerdo (3). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación

De los 156 encuestados, 77 afirmaron conocer normativas externas que fortalecen el ambiente de control en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, mientras que 50 manifestaron estar en desacuerdo y 3 en total desacuerdo. 26 se mantuvieron neutrales. Esta división en las respuestas revela una brecha significativa en el conocimiento de las normativas externas entre los colaboradores. El desacuerdo de 53 personas (entre ambas categorías) podría reflejar falta de formación o comunicación interna sobre la importancia de estas normativas. Es necesario fortalecer la capacitación y mejorar la difusión de estas regulaciones para que todos los empleados comprendan su papel en el control interno.

Tabla y Figura 5

VE1_D1_ACI - Ambiente de Control Interno				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	101	39	15	1



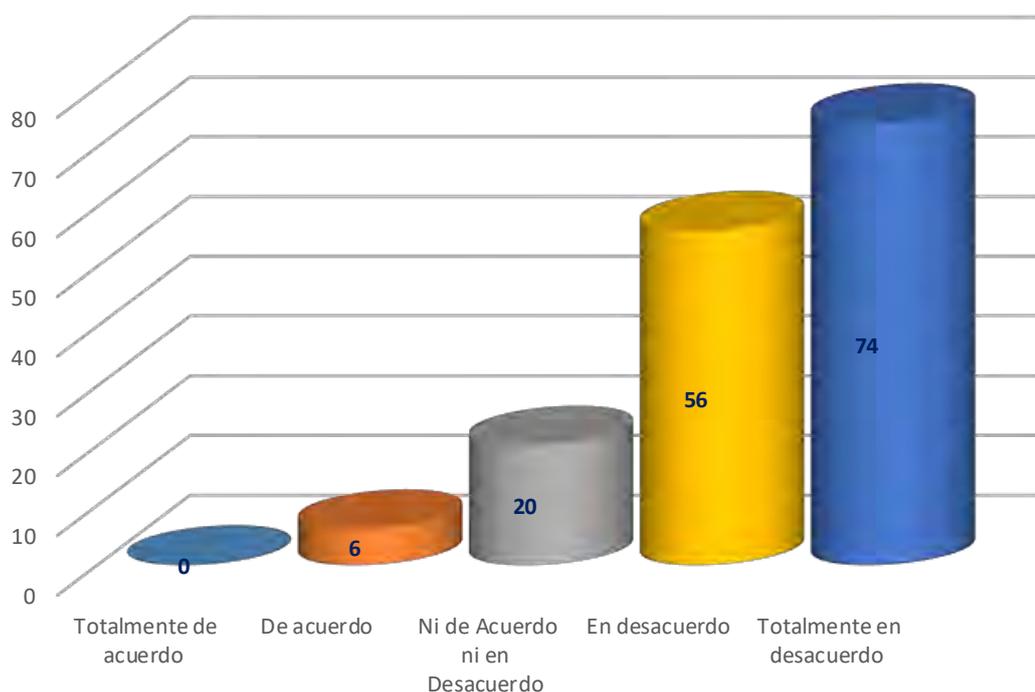
Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE1_D1_ACI - Ambiente de Control Interno. Las respuestas reflejan una mayoría en el acuerdo (101 de 156), con una presencia considerable de neutralidad (39), un grupo reducido en desacuerdo (15), y una sola respuesta en total desacuerdo (1). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación: El resultado de la dimensión Ambiente de Control Interno muestra que 101 de 156 encuestados manifestaron estar de acuerdo en que este componente es adecuado en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Este predominio confirma que existe un marco normativo y organizacional fortalecido, que sirve como base para la prevención de fraudes en el canal de agentes corresponsales. Sin embargo, las 39 respuestas neutrales, junto con 15 en desacuerdo y 1 en total desacuerdo, reflejan que no todos los colaboradores perciben de igual manera su efectividad. Esta dispersión sugiere diferencias en la aplicación práctica y en la comunicación del ambiente de control, lo que resalta la necesidad de reforzar su difusión y puesta en práctica para asegurar que toda la organización se alinee con este componente. De esta forma, se cumple con el objetivo de comprobar la existencia de un adecuado ambiente de control interno que favorezca como mitigante de fraudes.

Tabla y Figura 6

P5 - Conoce cuál es la clasificación de riesgos que el Banco de la Nación utiliza durante la evaluación de riesgos.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	6	20	56	74



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P5 - Conoce cuál es la clasificación de riesgos que el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco utiliza durante la Evaluación de Riesgos. Las respuestas reflejan una mayoría en el desacuerdo (130 de 156), con un número reducido en acuerdo (6) y un grupo menor que se mantuvo neutral (20). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

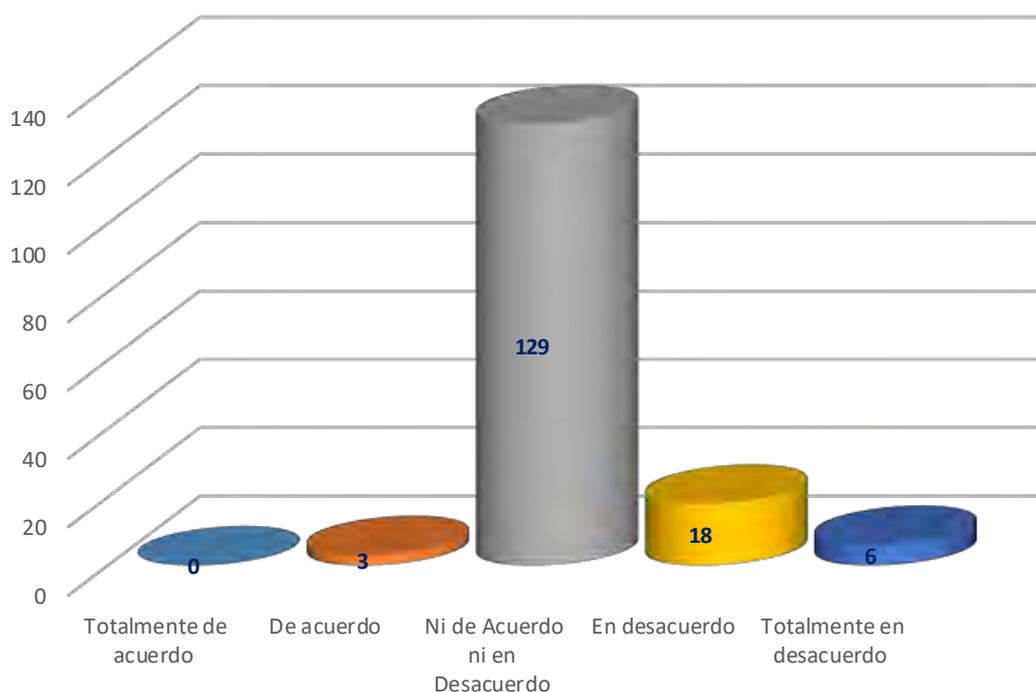
Interpretación

De los 156 encuestados, solo 6 afirmaron conocer la clasificación de riesgos utilizada en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. En contraste, 56 se mostraron en desacuerdo y 74 en total desacuerdo, sumando 130 personas que no tienen claridad sobre este aspecto. Además, 20 adoptaron una postura neutral. Estos resultados revelan una importante deficiencia en la comunicación interna y en la capacitación del personal respecto a la clasificación de riesgos, un componente esencial para la correcta gestión y mitigación de fraudes. La desconexión del personal con estos procedimientos clave puede comprometer la eficacia de los controles internos y aumentar la vulnerabilidad frente a riesgos operativos.

Tabla y Figura 7

P6 - Es adecuada la clasificación de riesgos del Banco de la Nación y permite una óptima evaluación de riesgos.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	3	129	18	6



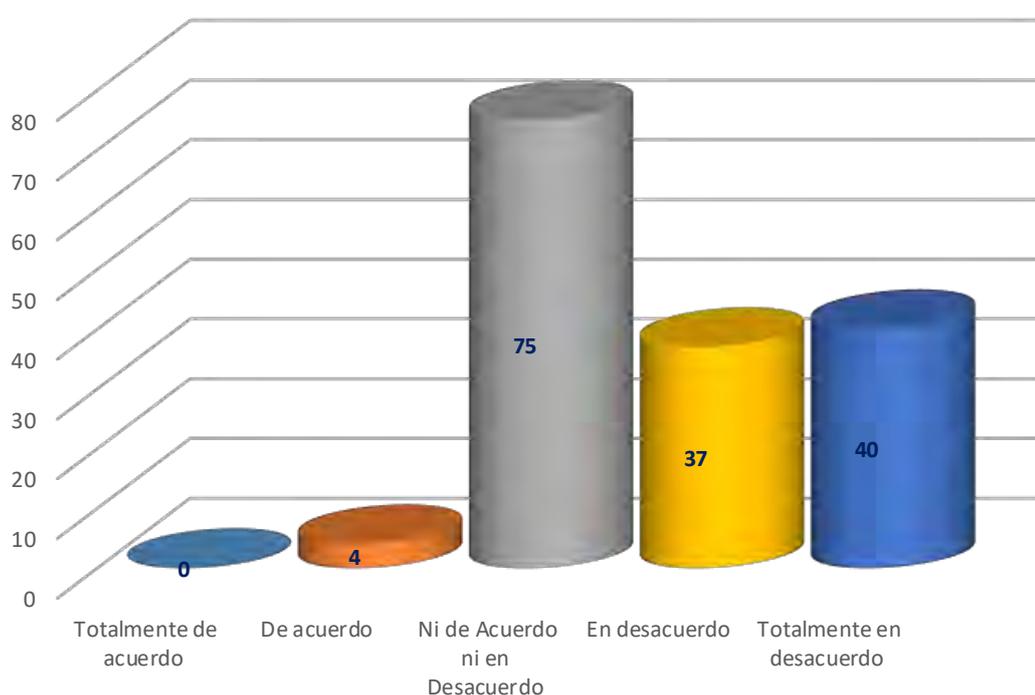
Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P6 - Es adecuada la clasificación de riesgos del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco y permite una óptima Evaluación de Riesgos. La mayoría de respuestas se concentran en la neutralidad (129 de 156), con un número reducido en acuerdo (3) y un grupo significativo en desacuerdo (24). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación

De los 156 encuestados, 129 se mantuvieron neutrales sobre si la clasificación de riesgos del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco es adecuada para una evaluación óptima. Solo 3 consideraron que sí lo es, mientras que 18 expresaron desacuerdo y 6 total desacuerdo. La amplia neutralidad puede interpretarse como una falta de conocimiento o comprensión sobre cómo se aplica la clasificación de riesgos en la práctica. Además, la presencia de 24 respuestas en desacuerdo sugiere que hay empleados que perciben deficiencias en la metodología actual. Este panorama evidencia la necesidad de revisar la estructura de clasificación de riesgos y fortalecer las estrategias de formación para que los colaboradores comprendan su importancia y aplicación.

Tabla y Figura 8

VE1_D2_ERCI - Evaluación de Riesgos				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	4	75	37	40



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE1_D2_ERCI - Evaluación de Riesgos. La mayoría de respuestas se concentran en la neutralidad (75 de 156), mientras que 77 encuestados manifestaron algún grado de desacuerdo, y solo 4 estuvieron de acuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

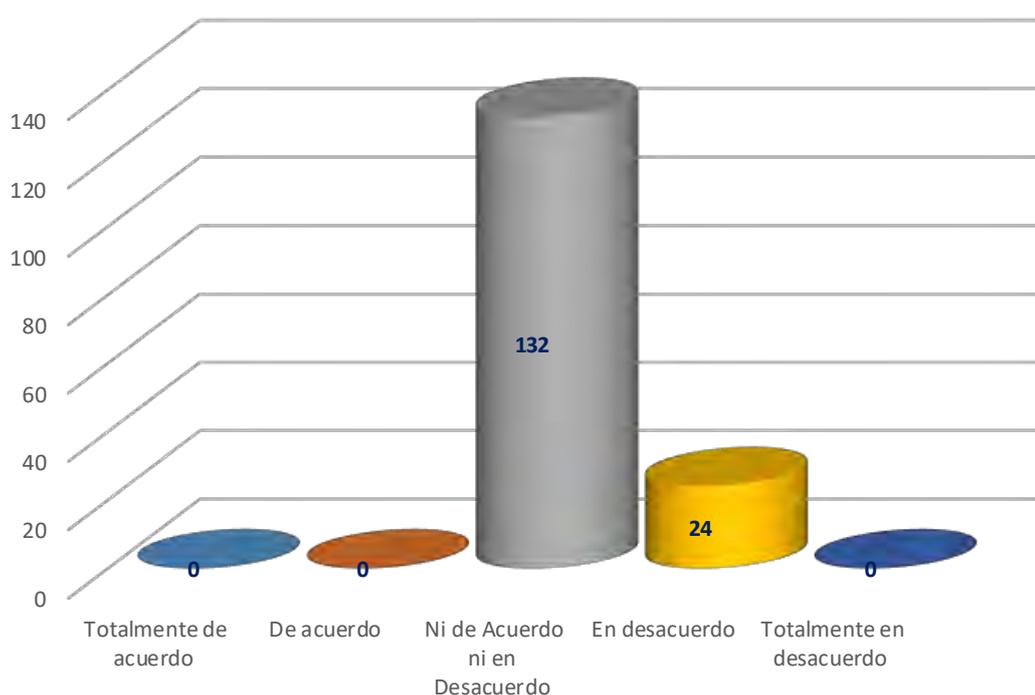
Interpretación:

El resultado de la dimensión Evaluación de Riesgos muestra que, de los 156 encuestados, 75 se mantuvieron neutrales frente a la aplicación de este componente en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, mientras que solo 4 estuvieron de acuerdo y en contraste 37 manifestaron desacuerdo y 40 total desacuerdo. Este predominio de respuestas neutrales y negativas refleja que la Evaluación de Riesgos no se percibe como un proceso consolidado ni plenamente comprendido por los colaboradores. La ausencia de claridad en torno a este componente limita la capacidad de identificar y analizar los riesgos que afectan al canal de agentes corresponsales, lo que debilita la implementación de controles preventivos. En este sentido, el resultado advierte la necesidad de fortalecer la difusión, capacitación y práctica de la Evaluación de Riesgos para que cumpla con su rol de anticipar amenazas y apoyar en la mitigación de fraudes, en concordancia con el objetivo de confirmar la aplicación de una Evaluación de Riesgos en el canal.

Tabla y Figura 9

P7 - Existe participación del directorio del Banco de la Nación durante las actividades de control.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	132	24	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P7 - Existe participación del directorio del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco durante las Actividades de Control. La mayoría de respuestas se concentran en la neutralidad (132 de 156), con un número reducido en desacuerdo (24), sin respuestas en acuerdo o total desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

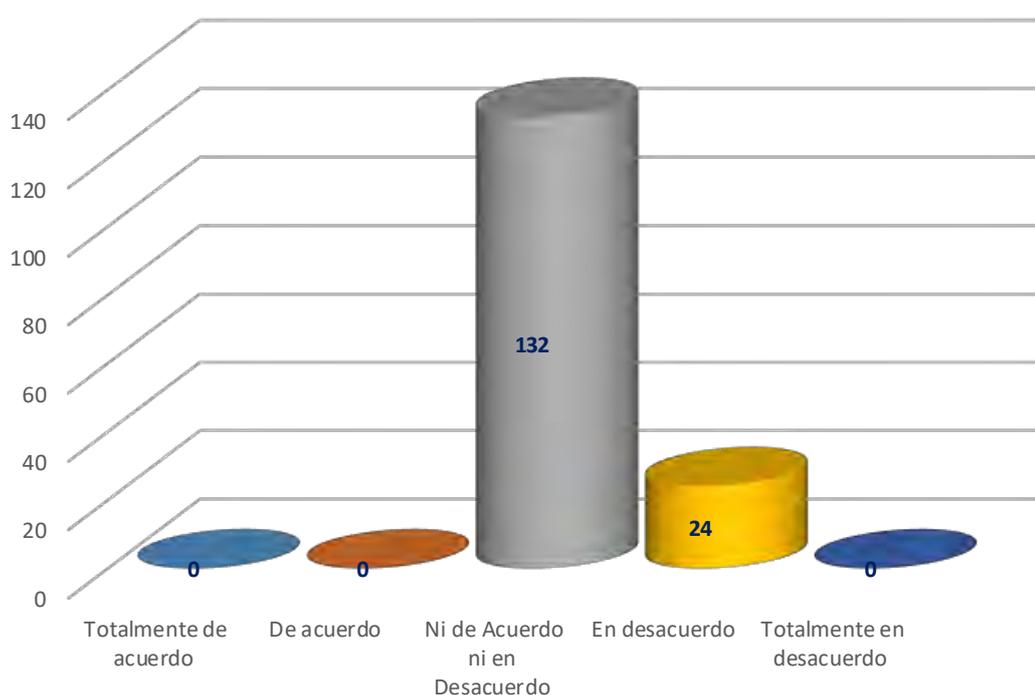
Interpretación:

De los 156 encuestados, 132 se mantuvieron neutrales respecto a la participación del directorio en las Actividades de Control del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, mientras que 24 expresaron su desacuerdo. No se registraron respuestas en la categoría de "De acuerdo" ni "Totalmente en desacuerdo". La ausencia de respuestas afirmativas sugiere una falta de visibilidad o comunicación sobre el rol que desempeña el directorio en estas actividades. La neutralidad predominante podría deberse a que muchos empleados desconocen la estructura de supervisión o no perciben un impacto directo de la participación del directorio en su entorno laboral. Esto plantea la necesidad de mejorar la comunicación interna sobre el papel del directorio en el fortalecimiento del control interno.

Tabla y Figura 10

P8 - La participación del directorio del Banco de la Nación durante las actividades de control es adecuada.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	132	24	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P8 - La participación del directorio del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco durante las Actividades de Control es adecuada. La mayoría de respuestas se concentran en la neutralidad (132 de 156), mientras que 24 expresaron su desacuerdo. No se registraron respuestas en las categorías de "De acuerdo" o "Totalmente en desacuerdo". Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

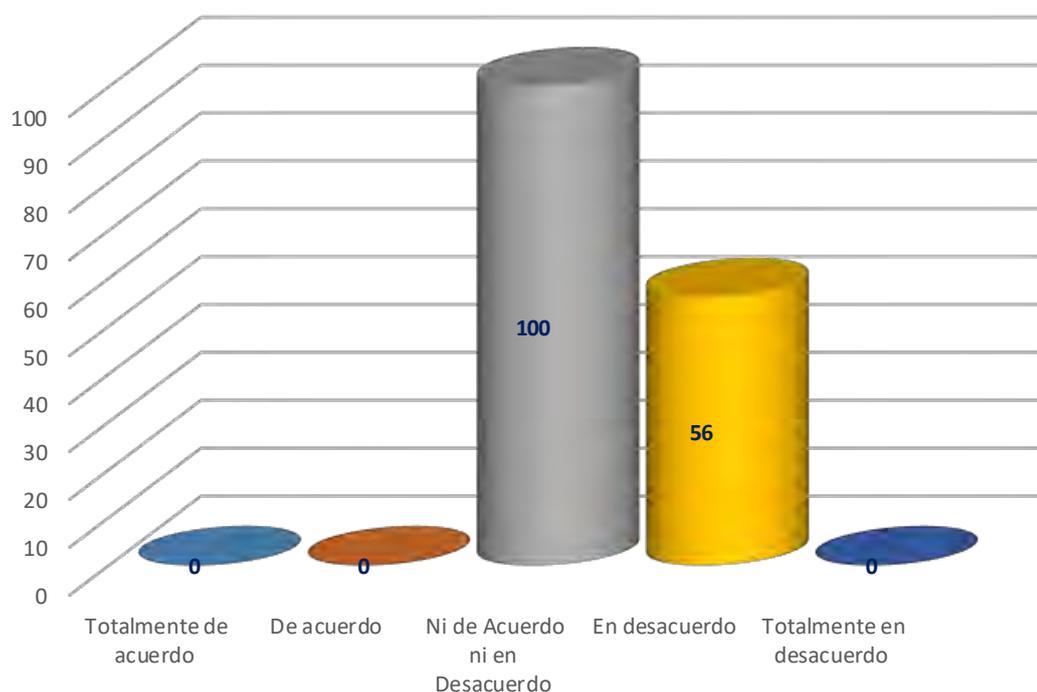
Interpretación

De los 156 encuestados, 132 se mantuvieron neutrales sobre si la participación del directorio del Banco de la Nación Agencia 1 Cusco es adecuada en las Actividades de Control. 24 manifestaron su desacuerdo, mientras que no hubo respuestas afirmativas ni de total desacuerdo. La fuerte inclinación hacia la neutralidad podría indicar que la mayoría del personal no tiene suficiente información o contacto directo con las actividades del directorio, lo que dificulta la formación de una opinión. El desacuerdo de 24 personas sugiere que algunos empleados perciben que la influencia del directorio en las Actividades de Control es limitada o inadecuada. Esto resalta la importancia de fortalecer la comunicación entre el directorio y los distintos niveles operativos del Banco para garantizar una percepción clara de su rol en la supervisión.

Tabla y Figura 11

P9 - La participación del directorio del Banco de la Nación contribuye con las actividades de Control.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	100	56	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P9 - La participación del directorio del Banco de la Nación contribuye con las Actividades de Control. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (100 de 156), mientras que 56 expresaron su desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

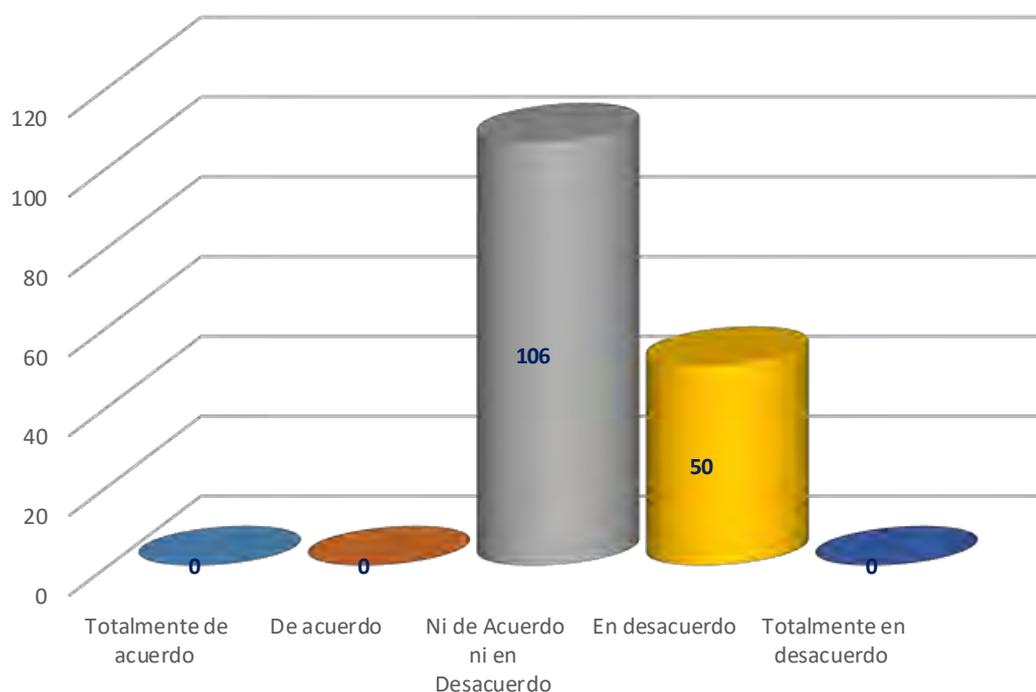
Interpretación

De los 156 encuestados, 100 se mantuvieron neutrales sobre si la participación del directorio contribuye con las Actividades de Control, mientras que 56 manifestaron su desacuerdo. La predominancia de respuestas neutrales sugiere una falta de visibilidad o comprensión sobre cómo la participación del directorio impacta en las Actividades de Control. El desacuerdo significativo también podría reflejar percepciones de ineficacia en la contribución del directorio, indicando la necesidad de una mayor claridad en la comunicación de sus funciones y responsabilidades.

Tabla y Figura 12

P10 - Existe participación de funcionarios del Banco de la Nación durante las actividades de control.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	106	50	0



Nota: Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P10 - Existe participación de funcionarios del Banco de la Nación durante las Actividades de Control. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (106 de 156), mientras que 50 expresaron su desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

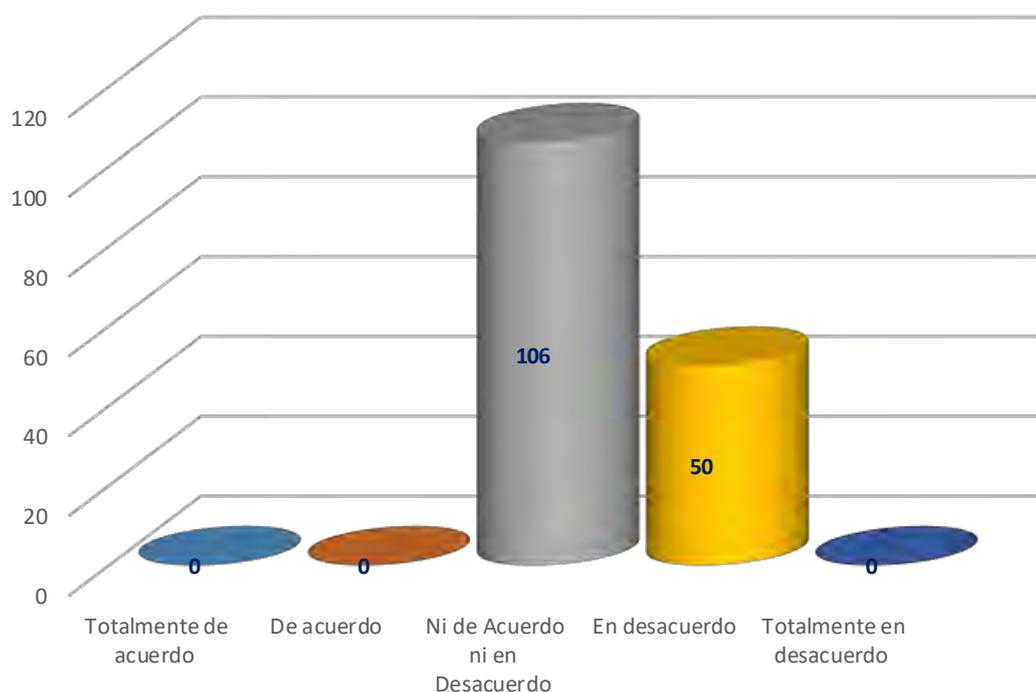
Interpretación

De los 156 encuestados, 106 adoptaron una postura neutral sobre la participación de los funcionarios del Banco de la Nación durante las Actividades de Control, mientras que 50 manifestaron su desacuerdo. La prevalencia de respuestas neutrales puede indicar que los empleados no perciben claramente la participación de los funcionarios o que esta no es visible en su entorno de trabajo. El desacuerdo de 50 encuestados sugiere que, para algunos, la participación actual de los funcionarios es insuficiente o inadecuada, lo que podría requerir una revisión de su involucramiento en los procesos de control.

Tabla y Figura 13

P11 - La participación de funcionarios del Banco de la Nación durante las actividades de control es adecuada.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	106	50	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P11 - La participación de funcionarios del Banco de la Nación durante las Actividades de Control es adecuada. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (106 de 156), mientras que 50 expresaron su desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

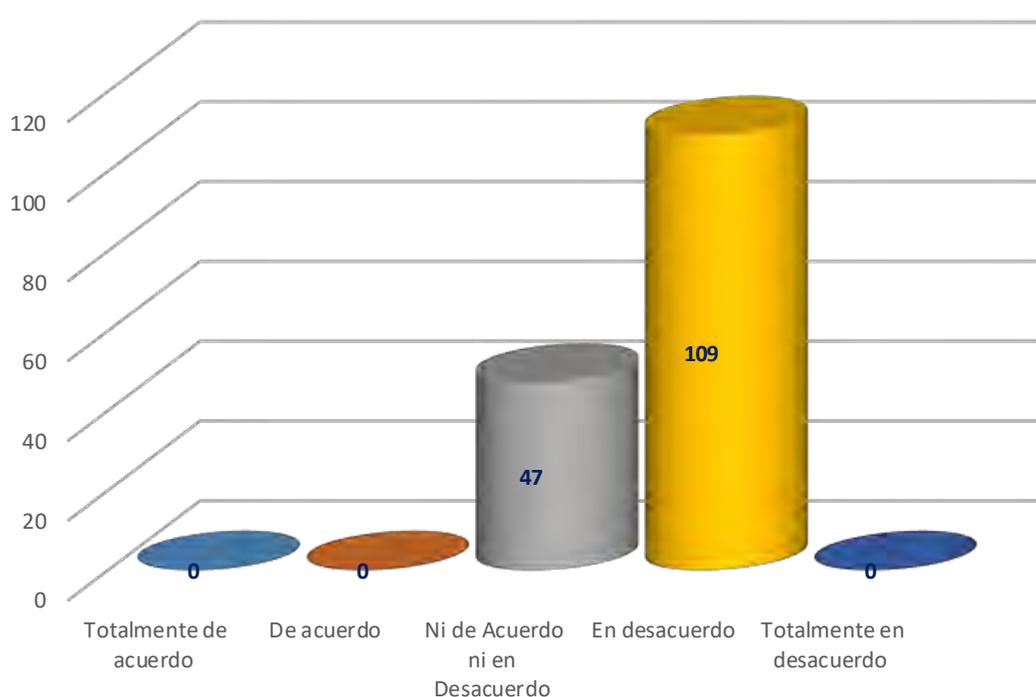
Interpretación

De los 156 encuestados, 106 se mantuvieron neutrales respecto a la adecuación de la participación de los funcionarios durante las Actividades de Control, mientras que 50 manifestaron su desacuerdo. La alta neutralidad puede interpretarse como una falta de conocimiento sobre las funciones de los funcionarios en el control interno, mientras que el desacuerdo podría indicar que, cuando se percibe su participación, esta no es vista como suficiente o efectiva. Esto destaca la necesidad de fortalecer el papel visible de los funcionarios en los procesos de control.

Tabla y Figura 14

P12 - La participación de funcionarios del Banco de la Nación contribuye a las actividades de control.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	47	109	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P12 - La participación de funcionarios del Banco de la Nación contribuye a las Actividades de Control. La mayoría de las respuestas se inclina hacia el desacuerdo (109 de 156), con un número menor en neutralidad (47). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

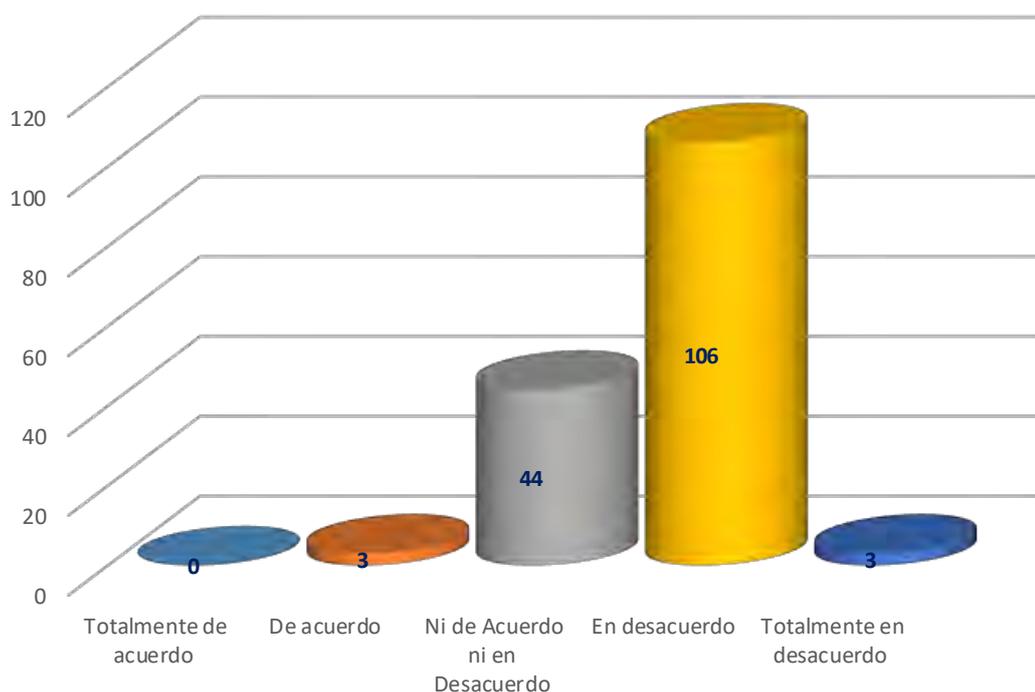
Interpretación

De los 156 encuestados, 109 manifestaron su desacuerdo con la afirmación de que la participación de los funcionarios del Banco de la Nación contribuye a las Actividades de Control, mientras que 47 adoptaron una postura neutral. La significativa proporción de respuestas en desacuerdo indica una percepción generalizada de que la contribución de los funcionarios es insuficiente o ineficaz. Esta percepción podría deberse a la falta de una comunicación clara sobre sus roles o a la necesidad de un mayor involucramiento activo en los procesos de control.

Tabla y Figura 15

P13 - Existe Participación de colaboradores del Banco de la Nación durante las actividades de control.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	3	44	106	3



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P13 - Existe Participación de colaboradores del Banco de la Nación durante las Actividades de Control. La mayoría de las respuestas se inclina hacia el desacuerdo (106 de 156), con una menor proporción en neutralidad (44) y solo 3 en acuerdo y total desacuerdo respectivamente. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

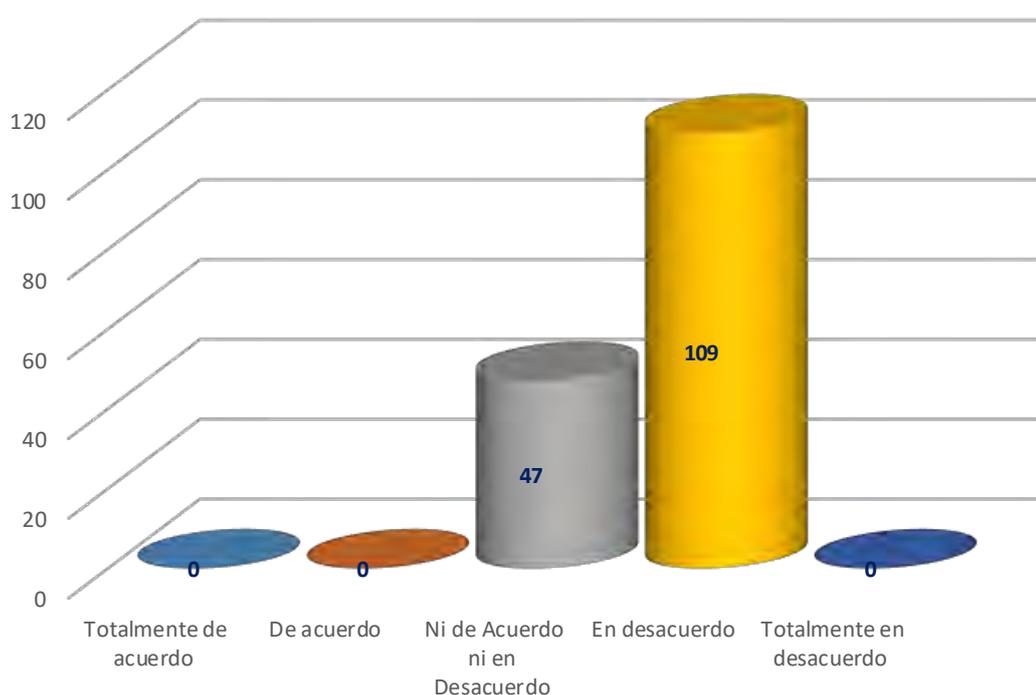
Interpretación

De los 156 encuestados, 106 manifestaron su desacuerdo con la existencia de participación de los colaboradores del Banco de la Nación en las Actividades de Control, 44 adoptaron una postura neutral, y solo 3 estuvieron de acuerdo. Estos resultados reflejan una percepción mayoritaria de falta de participación activa de los colaboradores en los procesos de control. La limitada cantidad de respuestas positivas sugiere que, incluso cuando existe dicha participación, no es suficiente o no es percibida claramente por la mayoría del personal.

Tabla y Figura 16

P14 - La Participación de colaboradores del Banco de la Nación durante las actividades de control es adecuada.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	47	109	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P14 - La Participación de colaboradores del Banco de la Nación durante las Actividades de Control es adecuada. La mayoría de las respuestas se inclina hacia el desacuerdo (109 de 156), con 47 en neutralidad. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

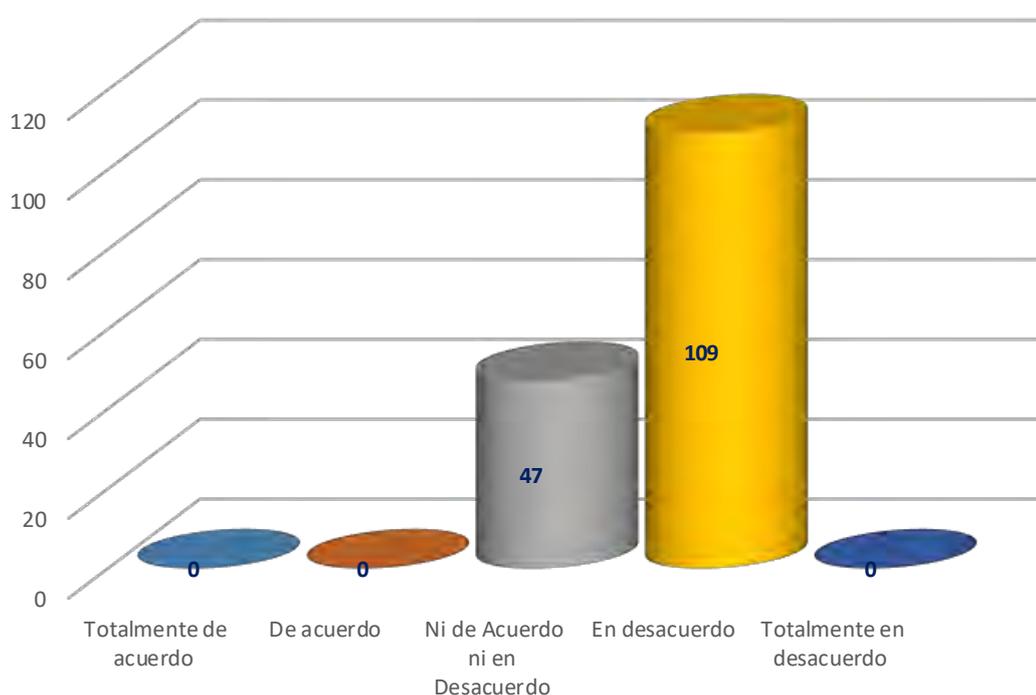
Interpretación

De los 156 encuestados, 109 expresaron su desacuerdo con la adecuación de la participación de los colaboradores del Banco de la Nación durante las Actividades de Control, mientras que 47 adoptaron una postura neutral. La percepción generalizada de inadecuación en la participación sugiere que, aunque pueda haber algún grado de involucramiento, este no es suficiente ni efectivo a ojos del personal. Es necesario revisar y fortalecer el rol de los colaboradores en los procesos de control para mejorar esta percepción.

Tabla y Figura 17

P15 - La Participación de colaboradores del Banco de la Nación contribuye a las actividades de control.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	47	109	0



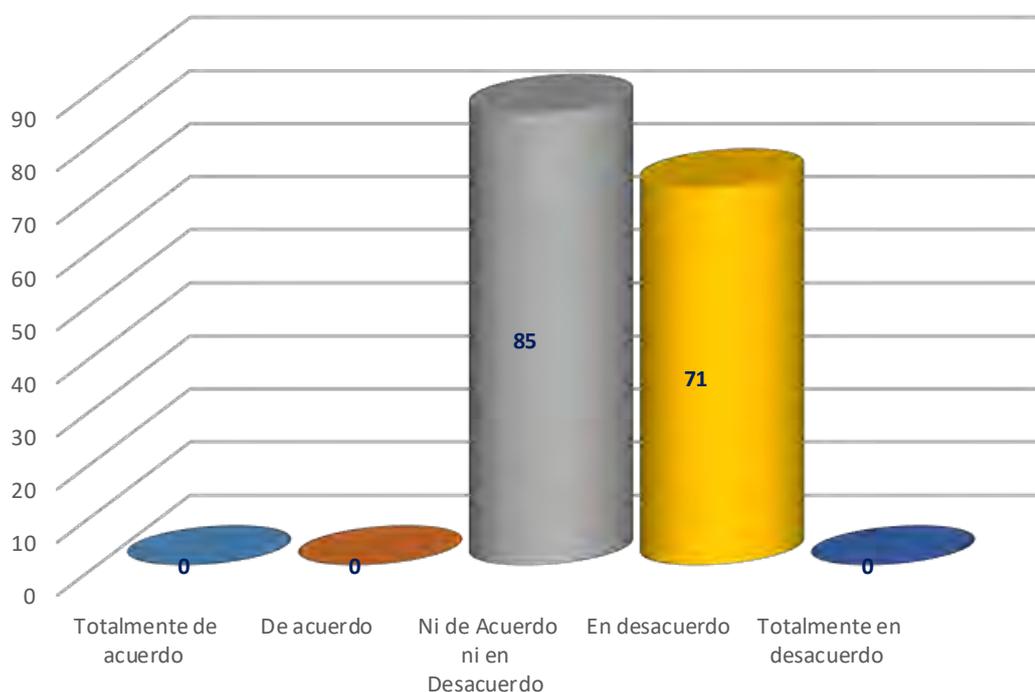
Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P15 - La Participación de colaboradores del Banco de la Nación contribuye a las Actividades de Control. La mayoría de las respuestas se inclina hacia el desacuerdo (109 de 156), mientras que 47 adoptaron una postura neutral. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación

De los 156 encuestados, 109 manifestaron su desacuerdo con la afirmación de que la participación de los colaboradores del Banco de la Nación contribuye a las Actividades de Control, mientras que 47 adoptaron una postura neutral. Estos resultados reflejan una percepción extendida de que la contribución de los colaboradores es limitada o ineficaz. Es necesario fortalecer la participación activa y visible de los colaboradores en los procesos de control para mejorar la percepción general del personal.

Tabla y Figura 18

VE1_D3_ACCI - Actividades de Control				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	85	71	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE1_D3_ACCI - Actividades de Control. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (85 de 156), mientras que 71 expresaron su desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

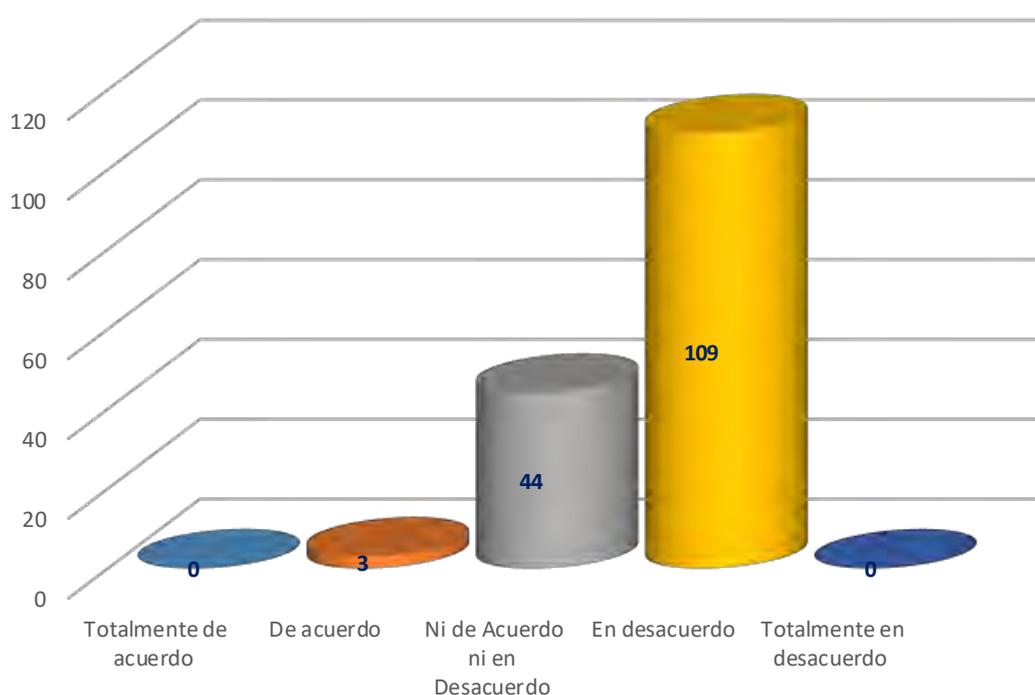
Interpretación:

El resultado de la dimensión Actividades de Control muestra que, de los 156 encuestados, 85 se mantuvieron neutrales frente a la efectividad de las Actividades de Control en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, mientras que 71 manifestaron desacuerdo. La ausencia total de respuestas en acuerdo revela que este componente no es percibido como un mecanismo que contribuya de manera clara a la mitigación de fraudes. Este predominio de neutralidad y desacuerdo refleja una debilidad significativa en la aplicación de procedimientos como autorizaciones, segregación de funciones y revisiones periódicas, los cuales resultan esenciales para asegurar la integridad de las operaciones. El hallazgo resalta la necesidad de reforzar y clarificar la implementación de estas Actividades de Control, con el fin de garantizar su efectividad en el canal de agentes corresponsales y cumplir con el objetivo de especificar cuáles son las Actividades de Control actuales en el canal.

Tabla y Figura 19

P16 - La información suficiente propicia un apropiado componente de Información y comunicación en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	3	44	109	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P16 - La información suficiente propicia un apropiado componente de Información y Comunicación en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclina hacia el desacuerdo (109 de 156), con 44 en neutralidad y solo 3 en acuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

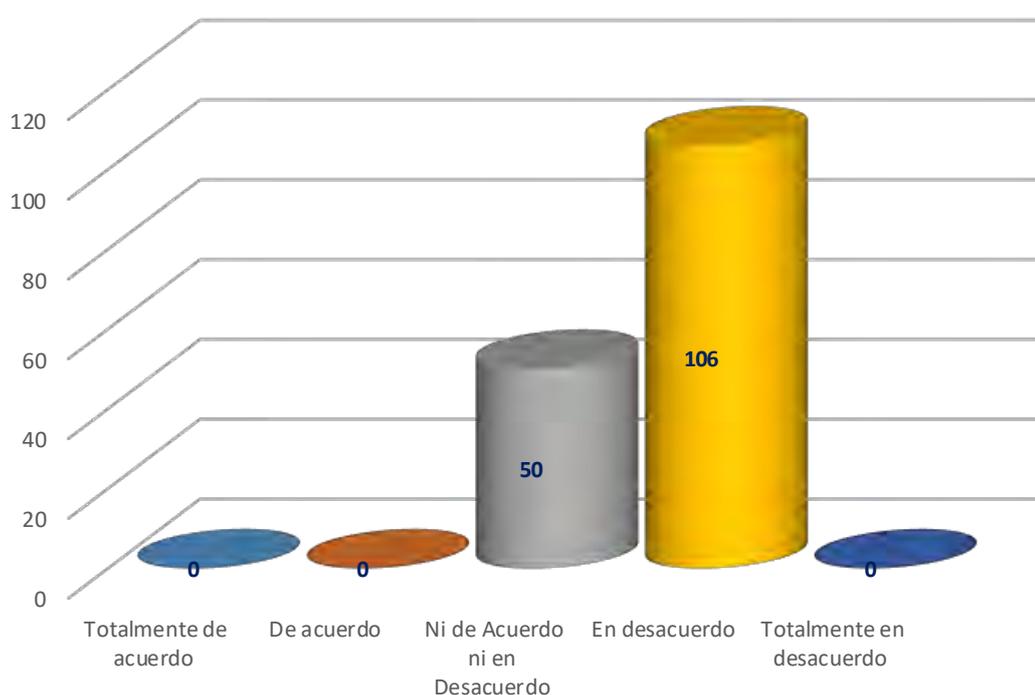
Interpretación

De los 156 encuestados, 109 manifestaron su desacuerdo con que la información suficiente propicie un adecuado componente de Información y Comunicación en el Banco de la Nación, 44 adoptaron una postura neutral y solo 3 estuvieron de acuerdo. Estos resultados reflejan una percepción generalizada de deficiencias en la disponibilidad o calidad de la información necesaria para una comunicación efectiva. Es fundamental mejorar la estrategia de comunicación interna para asegurar que la información relevante llegue a todos los niveles de la organización.

Tabla y Figura 20

P17 - Se imparte información suficiente que fortalezca el componente información y comunicación a todos los niveles organizacionales del Banco de la Nación

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	50	106	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P17 - Se imparte información suficiente que fortalezca el componente Información y Comunicación a todos los niveles organizacionales del Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclina hacia el desacuerdo (106 de 156), con 50 en neutralidad. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

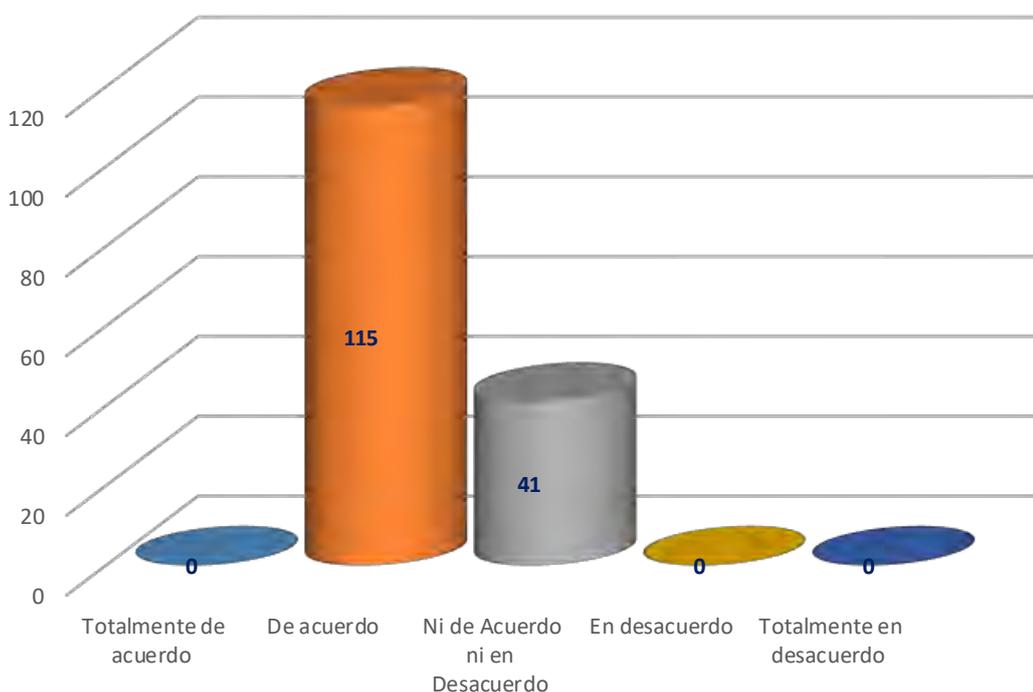
Interpretación

De los 156 encuestados, 106 manifestaron su desacuerdo con la afirmación de que se imparte información suficiente que fortalezca el componente de Información y Comunicación en todos los niveles organizacionales del Banco de la Nación, mientras que 50 adoptaron una postura neutral. Estos resultados indican una percepción extendida de insuficiencia en la distribución de información dentro de la organización, lo que puede afectar negativamente la eficacia de la comunicación interna y la coordinación entre diferentes áreas. Es necesario implementar estrategias de comunicación más efectivas y accesibles para mejorar esta situación.

Tabla y Figura 21

P18 - Contar con información competente propicia un apropiado componente información y comunicación en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	115	41	0	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P18 - Contar con información competente propicia un apropiado componente Información y Comunicación en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo (115 de 156), mientras que 41 adoptaron una postura neutral. No se registraron respuestas en desacuerdo o total desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

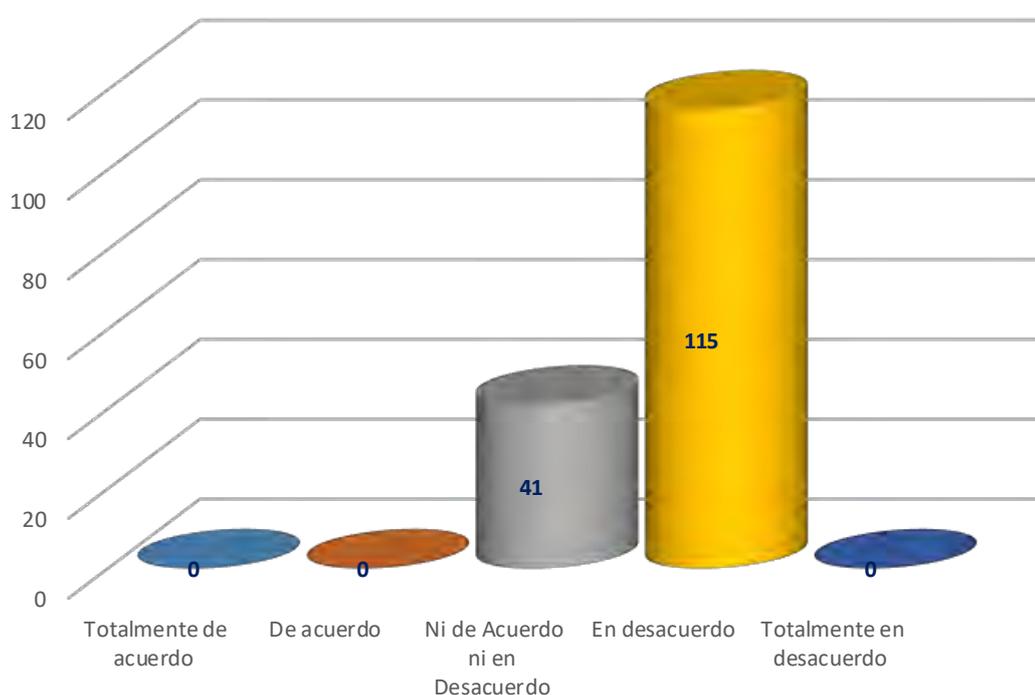
Interpretación

De los 156 encuestados, 115 estuvieron de acuerdo en que contar con información competente favorece el componente de Información y Comunicación en el Banco de la Nación, mientras que 41 se mantuvieron neutrales. La ausencia de respuestas negativas sugiere una percepción positiva generalizada sobre la competencia de la información disponible. No obstante, la proporción de respuestas neutrales podría indicar que un segmento del personal no percibe claramente el impacto de esta información en su entorno laboral, lo cual podría abordarse mediante una mayor visibilidad y comunicación interna.

Tabla y Figura 22

P19 - Se imparte información competente que fortalece el componente información y comunicación en todos los niveles organizacionales del Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	41	115	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P19 - Se imparte información competente que fortalece el componente Información y Comunicación en todos los niveles organizacionales del Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (115 de 156), mientras que 41 adoptaron una postura neutral. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

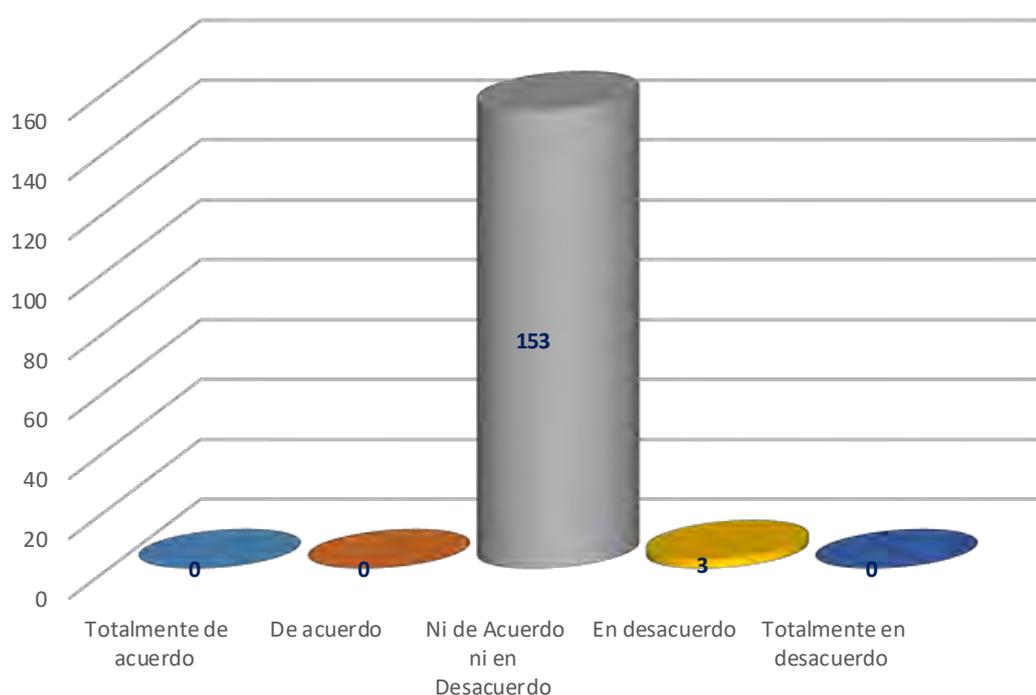
Interpretación

De los 156 encuestados, 115 manifestaron su desacuerdo con la afirmación de que se imparte información competente en todos los niveles organizacionales del Banco de la Nación, mientras que 41 adoptaron una postura neutral. La ausencia de respuestas afirmativas indica una percepción generalizada de insuficiencia en la calidad o distribución de la información competente. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la estrategia de comunicación interna y asegurar que la información relevante y precisa llegue a todos los niveles de la organización.

Tabla y Figura 23

P20 - La comunicación es fluida entre el Banco de la Nación y el Agente Corresponsal favorece al componente información y comunicación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	153	3	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P20 - La comunicación es fluida entre el Banco de la Nación y el Agente Corresponsal favorece al componente Información y Comunicación. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (153 de 156), mientras que 3 expresaron su desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

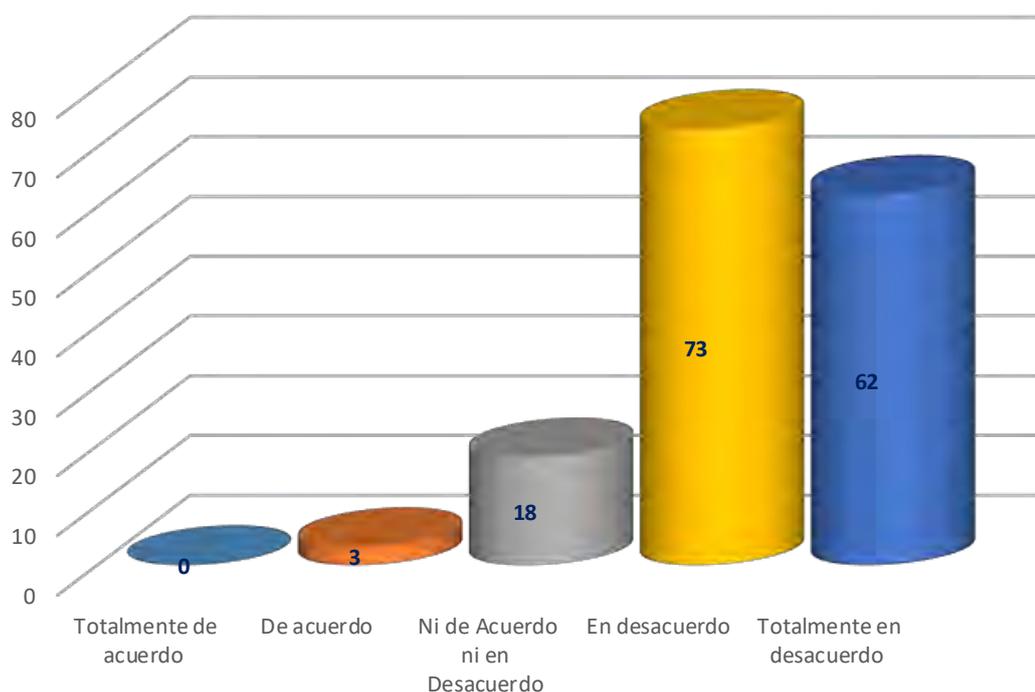
Interpretación

De los 156 encuestados, 153 adoptaron una postura neutral respecto a la fluidez de la comunicación entre el Banco de la Nación y el Agente Corresponsal, mientras que 3 manifestaron su desacuerdo. La alta proporción de respuestas neutrales sugiere que muchos empleados no tienen suficiente información o experiencia directa para evaluar la calidad de esta comunicación. El escaso desacuerdo podría indicar que, cuando la comunicación es percibida, algunos la consideran insuficiente. Esto resalta la necesidad de mejorar la visibilidad y efectividad de los canales de comunicación entre estas partes.

Tabla y Figura 24

P21 - Existe comunicación fluida entre el Banco de la Nación y el Agente Corresponsal que favorece al componente información y comunicación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	3	18	73	62



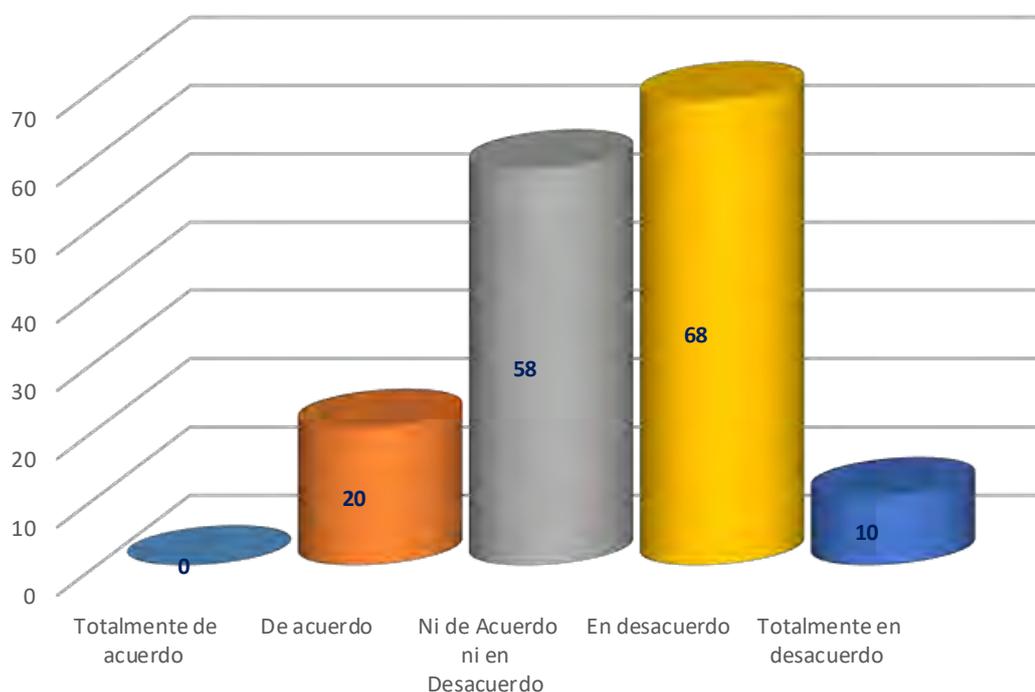
Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P21 - Existe comunicación fluida entre el Banco de la Nación y el Agente Corresponsal que favorece al componente Información y Comunicación. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (73 de 156) y el total desacuerdo (62), mientras que 18 adoptaron una postura neutral y solo 3 estuvieron de acuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación

De los 156 encuestados, 73 manifestaron su desacuerdo y 62 su total desacuerdo con la existencia de una comunicación fluida entre el Banco de la Nación y el Agente Corresponsal, mientras que solo 3 estuvieron de acuerdo. La gran cantidad de respuestas negativas indica una percepción generalizada de deficiencias en la comunicación entre estas partes, lo que podría estar afectando la efectividad del componente de Información y Comunicación. Es necesario revisar y mejorar los canales de comunicación para fortalecer esta relación.

Tabla y Figura 25

VE1_D4_ICCI - Información y Comunicación				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	20	58	68	10



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE1_D4_ICCI - Información y Comunicación. Las respuestas están divididas, con una mayoría relativa en desacuerdo (68 de 156), seguida de neutralidad (58) y un menor número en acuerdo (20). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

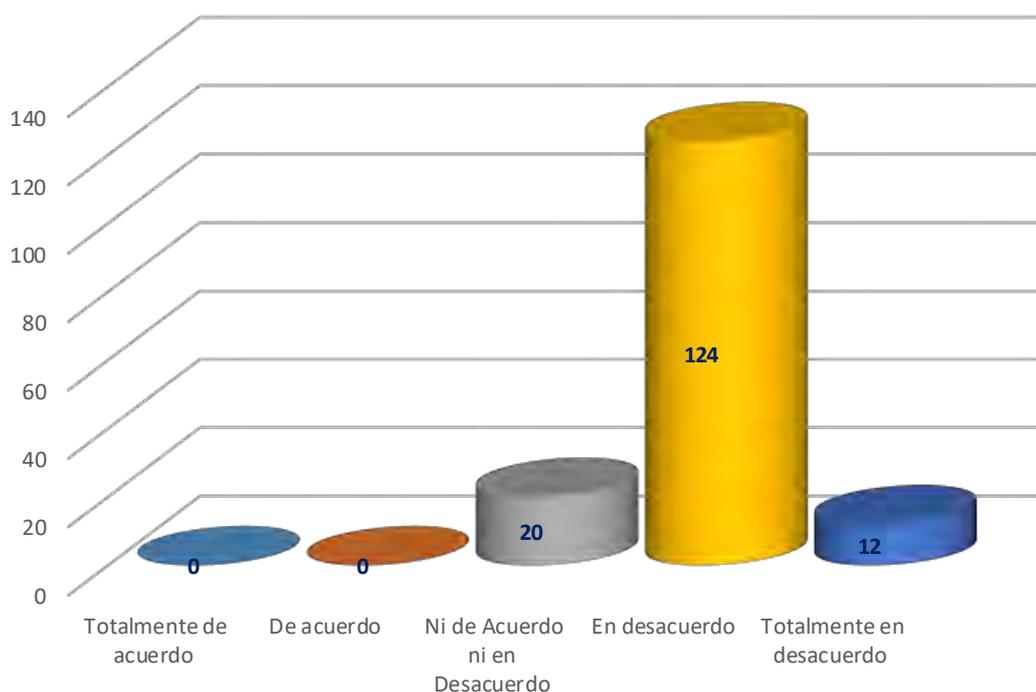
Interpretación:

El resultado de la dimensión Información y Comunicación muestra que, de los 156 encuestados, 58 se mantuvieron neutrales respecto a la suficiencia y competencia de la información en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco, mientras que 68 manifestaron desacuerdo y 10 total desacuerdo. En contraste, solo 20 señalaron estar de acuerdo. Este predominio de percepciones negativas y neutrales indica que los mecanismos de Información y Comunicación no son vistos como lo suficientemente sólidos para sustentar la prevención de fraudes en el canal de agentes corresponsales. La falta de información clara y oportuna limita la coordinación interna, la comprensión de responsabilidades y la detección temprana de irregularidades. El hallazgo resalta la necesidad de fortalecer los canales de comunicación, tanto internos como externos, a fin de garantizar un flujo de información eficaz que favorezca la gestión preventiva, en concordancia con el objetivo de evidenciar si es suficiente y competente la Información y Comunicación en el canal.

Tabla y Figura 26

P22 - El Banco de la Nación realiza un monitoreo continuo a los agentes corresponsales que propicia un apropiado componente de monitoreo.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	20	124	12



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P22 - El Banco de la Nación realiza un Monitoreo a los agentes corresponsales que propicia un apropiado componente de monitoreo. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (124 de 156), mientras que 20 adoptaron una postura neutral y 12 manifestaron su total desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

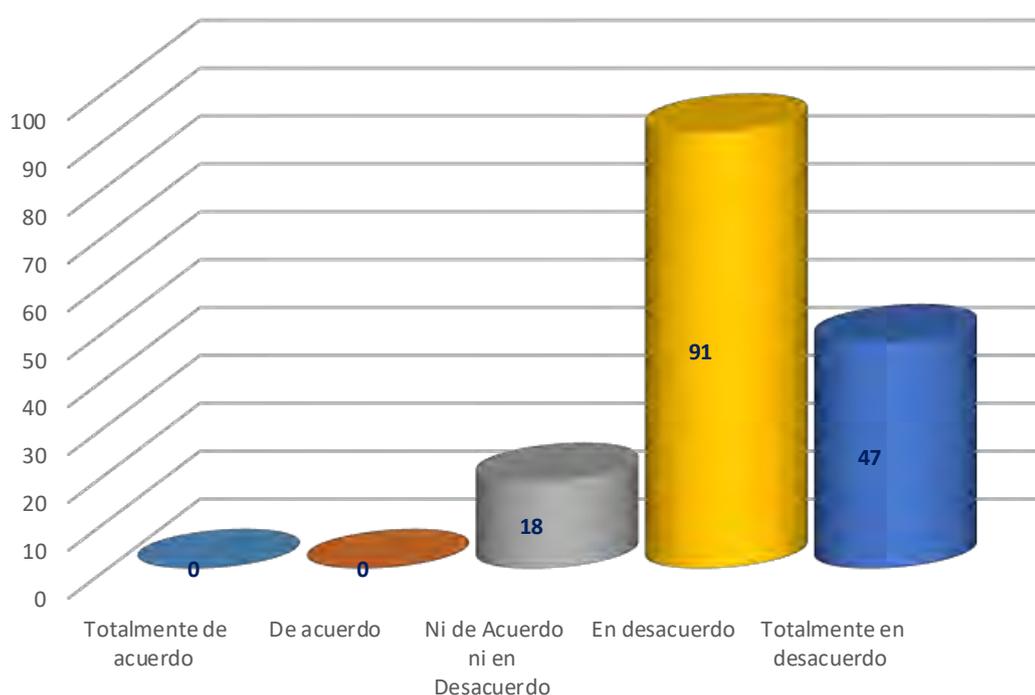
Interpretación

De los 156 encuestados, 124 manifestaron su desacuerdo y 12 su total desacuerdo con la afirmación de que el Banco de la Nación realiza un Monitoreo adecuado a los agentes corresponsales, mientras que 20 adoptaron una postura neutral. La gran mayoría de respuestas negativas indica una percepción extendida de deficiencias en los procesos de monitoreo, lo que podría comprometer la efectividad del control interno. Es necesario revisar las estrategias de monitoreo y fortalecer su implementación para mejorar esta percepción.

Tabla y Figura 27

P23 - En el Banco de la Nación se evalúa y comunica las deficiencias encontradas mediante el monitoreo continuo que alerta de riesgos y fortalece el componente de monitoreo

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	18	91	47

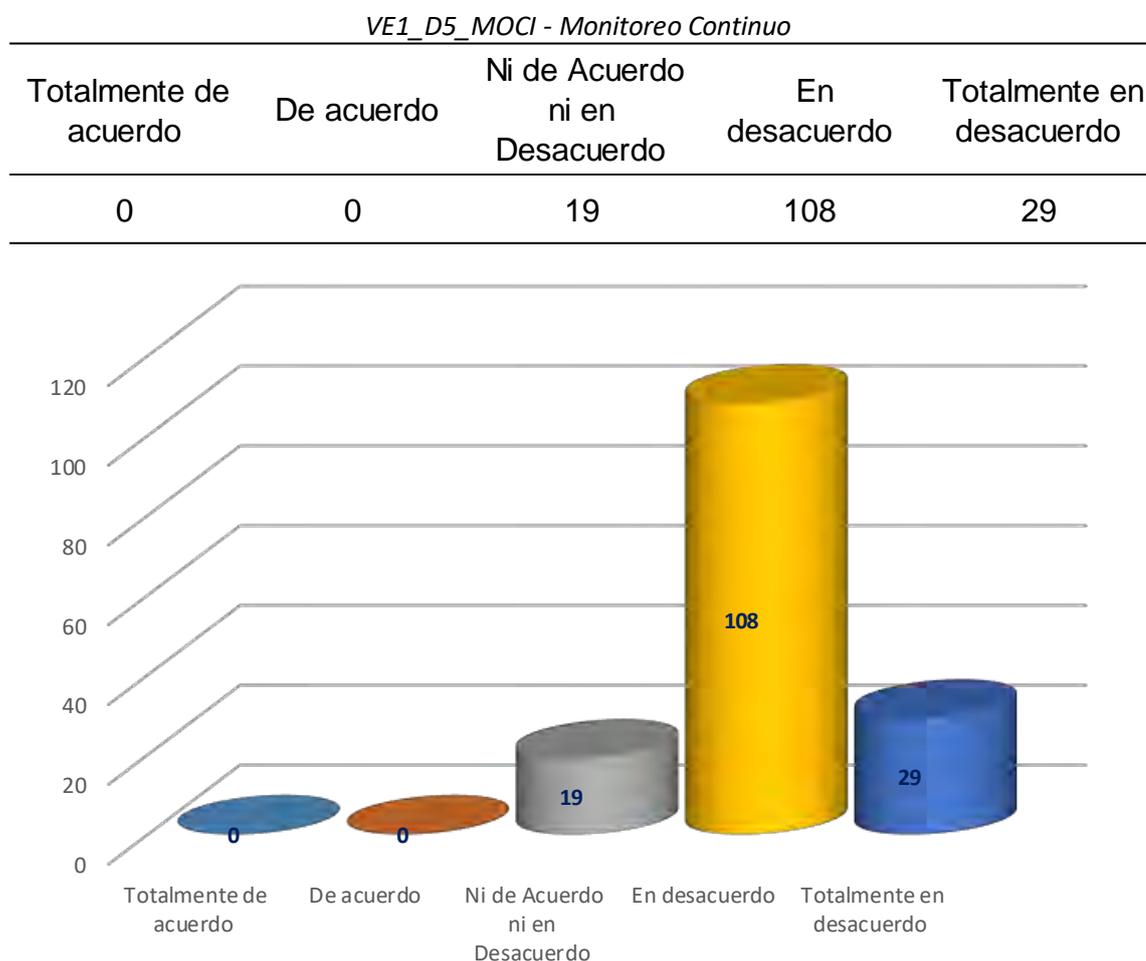


En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P23 - En el Banco de la Nación se evalúa y comunica las deficiencias encontradas mediante el Monitoreo que alerta de riesgos y fortalece el componente de monitoreo. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (91 de 156) y el total desacuerdo (47), mientras que 18 adoptaron una postura neutral. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación

De los 156 encuestados, 91 manifestaron su desacuerdo y 47 su total desacuerdo con la afirmación de que el Banco de la Nación evalúa y comunica eficazmente las deficiencias mediante el Monitoreo, mientras que 18 adoptaron una postura neutral. Estos resultados indican una percepción generalizada de ineficacia en los procesos de monitoreo y comunicación de deficiencias, lo que podría afectar la capacidad del Banco para gestionar riesgos de manera efectiva. Es fundamental mejorar la evaluación y comunicación de riesgos para fortalecer el componente de monitoreo.

Tabla y Figura 28



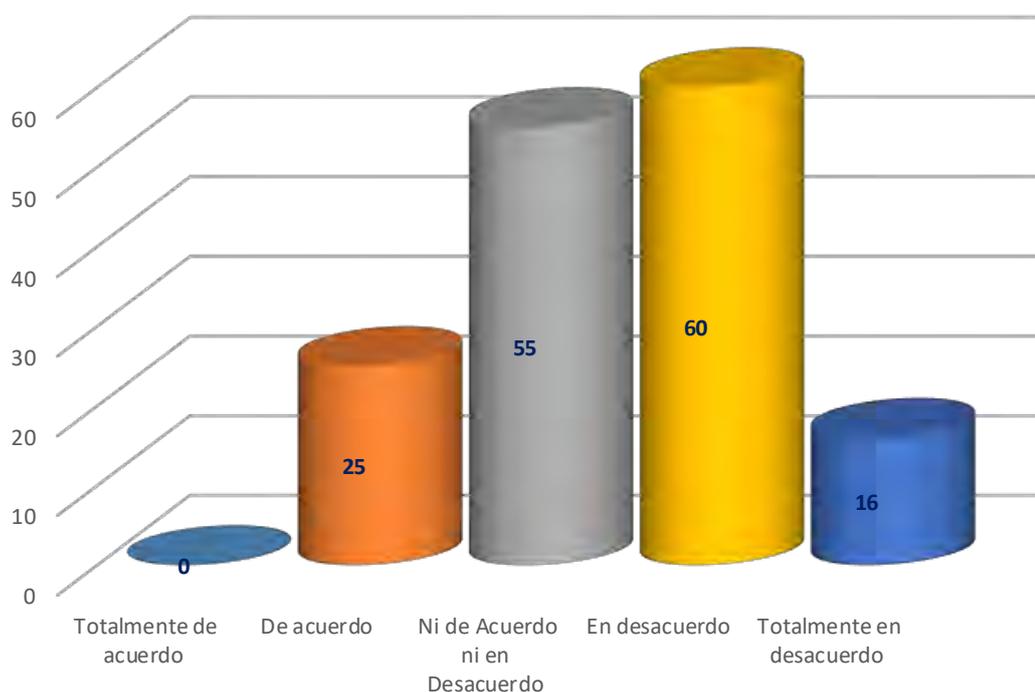
Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE1_D5_MOCI - Monitoreo. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (108 de 156) y el total desacuerdo (29), mientras que 19 adoptaron una postura neutral. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación:

El resultado de la dimensión Monitoreo muestra que, de los 156 encuestados, 108 manifestaron desacuerdo y 29 total desacuerdo respecto a la existencia de un sistema de supervisión permanente en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. En contraste, solo 19 se mantuvieron neutrales y no se registraron respuestas en acuerdo. Este predominio de percepciones negativas evidencia una debilidad crítica en el componente de monitoreo, lo que limita la capacidad de la entidad para detectar irregularidades de manera temprana y aplicar medidas correctivas oportunas. La ausencia de un seguimiento continuo reduce la eficacia global del control interno y expone al canal de agentes corresponsales a mayores riesgos de fraude. El hallazgo pone en evidencia la necesidad urgente de implementar mecanismos de supervisión más rigurosos, a fin de garantizar la mejora constante del sistema y cumplir con el objetivo de verificar y evaluar la existencia de un adecuado monitoreo en el canal.

Tabla y Figura 29

VE_CONTROL_INTERNO - Control Interno				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	25	55	60	16



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE_CONTROL_INTERNO - Control Interno. Las respuestas están divididas, con una mayoría relativa en desacuerdo (60 de 156), seguida de neutralidad (55) y un menor número en acuerdo (25). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

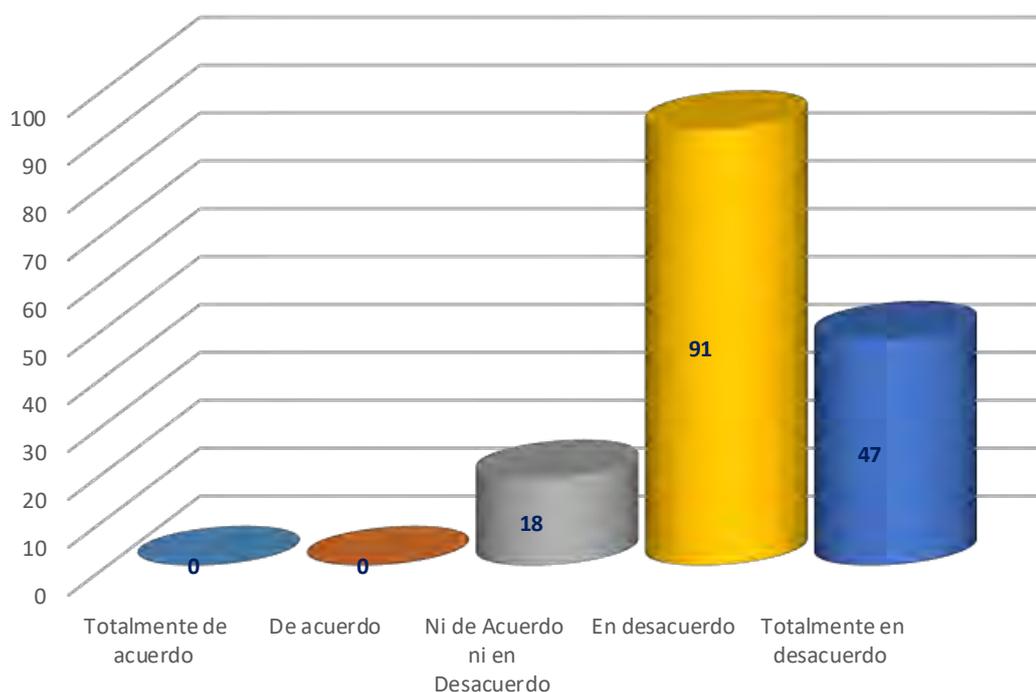
Interpretación:

El resultado de la variable Marco Integrado de Control Interno muestra que, de los 156 encuestados, 25 manifestaron estar totalmente de acuerdo y 55 de acuerdo en que este sistema es adecuado en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, 60 permanecieron neutrales, mientras que 16 expresaron total desacuerdo. Este predominio de percepciones entre la neutralidad y el desacuerdo evidencia que, si bien existe un sector que reconoce la aplicación del control interno basado en el modelo COSO 2013, no todos los colaboradores lo perciben de forma homogénea ni plenamente consolidada. La dispersión de resultados refleja que aún existen limitaciones en la práctica y comunicación de los cinco componentes del marco (ambiente de control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y monitoreo). Esto advierte la necesidad de reforzar su implementación integral, con el fin de asegurar que el sistema cumpla su propósito de mitigar fraudes en el canal de agentes corresponsales.

Tabla y Figura 30

P24 - En el Banco de la Nación se tienen identificados y mapeados los lugares en los cuales se suscitan los robos de tarjeta.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	18	91	47



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P24 - En el Banco de la Nación se tienen identificados y mapeados los lugares en los cuales se suscitan los robos de tarjeta. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (91 de 156) y el total desacuerdo (47), mientras que 18 adoptaron una postura neutral. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

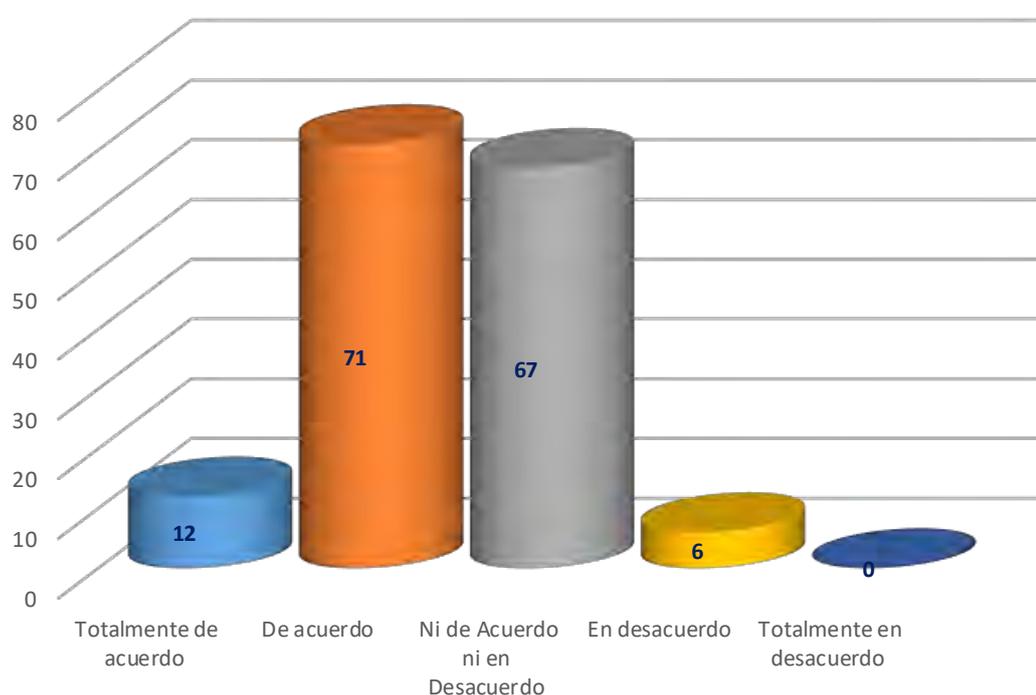
Interpretación

De los 156 encuestados, 91 manifestaron su desacuerdo y 47 su total desacuerdo con la afirmación de que el Banco de la Nación tiene identificados y mapeados los lugares donde ocurren robos de tarjetas, mientras que 18 adoptaron una postura neutral. Estos resultados indican una percepción generalizada de insuficiencia en la identificación y monitoreo de estos riesgos, lo que podría comprometer la seguridad de las operaciones. Es necesario mejorar los procesos de identificación y mapeo de riesgos para garantizar la protección de los usuarios.

Tabla y Figura 31

P25 - En el Banco de la Nación es relevante conocer los lugares de robo de tarjetas para generar alertas de riesgos que coadyuve a disminuir las incidencias de robo de tarjeta.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
12	71	67	6	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P25 - En el Banco de la Nación es relevante conocer los lugares de robo de tarjetas para generar alertas de riesgos que coadyuve a disminuir las incidencias de robo de tarjeta. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo (83 de 156), con una proporción significativa en neutralidad (67) y un pequeño grupo en desacuerdo (6). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

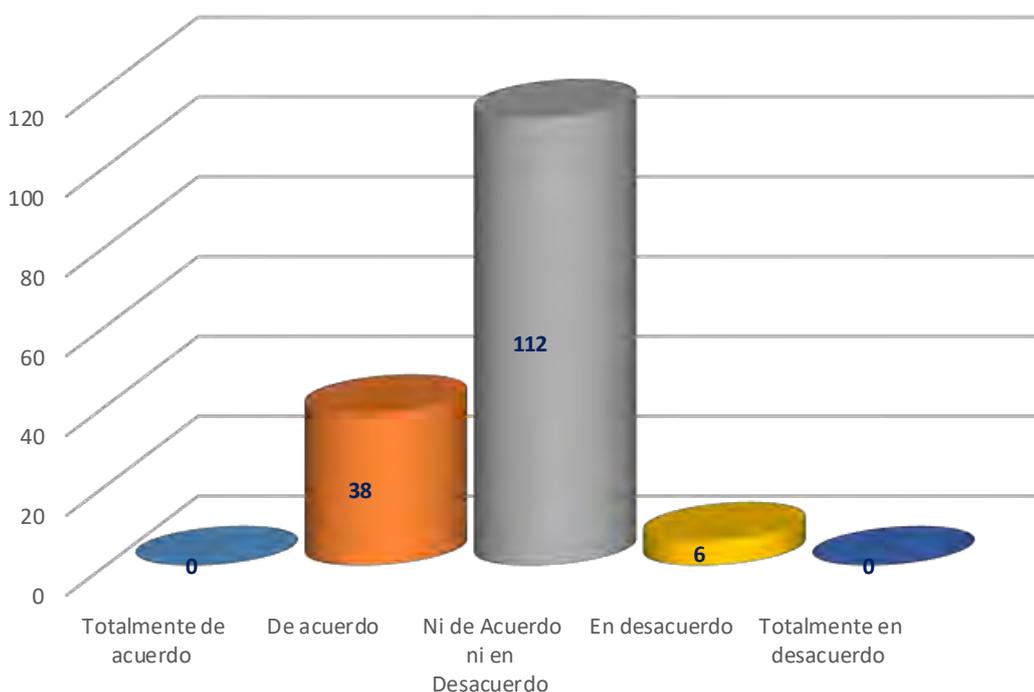
Interpretación

De los 156 encuestados, 83 estuvieron de acuerdo en la relevancia de conocer los lugares de robo de tarjetas para generar alertas de riesgos, mientras que 67 adoptaron una postura neutral y 6 manifestaron su desacuerdo. La mayoría de respuestas positivas sugiere una percepción favorable sobre la importancia de esta práctica para la mitigación de riesgos, aunque la cantidad significativa de neutrales indica que algunos empleados podrían no estar plenamente informados sobre los beneficios de esta medida.

Tabla y Figura 32

P26 - En el Banco de la Nación se tiene determinada la frecuencia con la que se suscitan los robos de tarjeta.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	38	112	6	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P26 - En el Banco de la Nación se tiene determinada la frecuencia con la que se suscitan los robos de tarjeta. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (112 de 156), con un grupo menor en acuerdo (38) y en desacuerdo (6). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

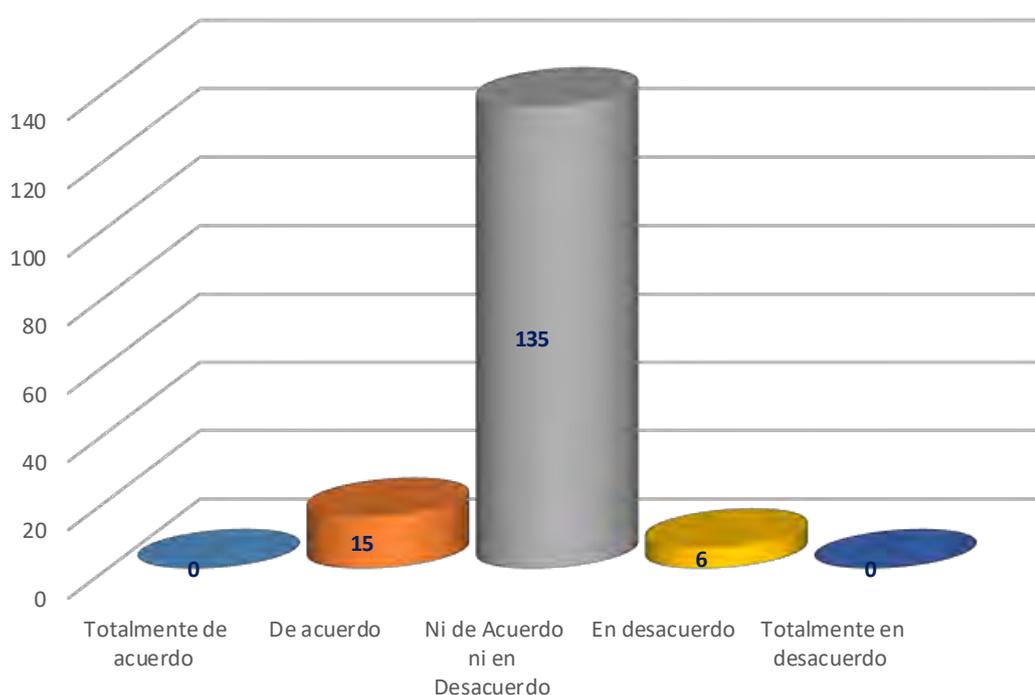
Interpretación

De los 156 encuestados, 38 afirmaron que el Banco de la Nación tiene determinada la frecuencia de los robos de tarjeta, mientras que la mayoría (112) adoptó una postura neutral y 6 manifestaron su desacuerdo. La alta proporción de respuestas neutrales sugiere una falta de claridad o información entre el personal respecto a esta práctica, lo que podría ser abordado mediante una mejor comunicación interna sobre los procedimientos de monitoreo de incidencias.

Tabla y Figura 33

P27 - En el Banco de la Nación se tienen establecidos indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia de robo de tarjetas.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	15	135	6	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P27 - En el Banco de la Nación se tienen establecidos indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia de robo de tarjetas. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (135 de 156), con un grupo reducido en acuerdo (15) y en desacuerdo (6). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

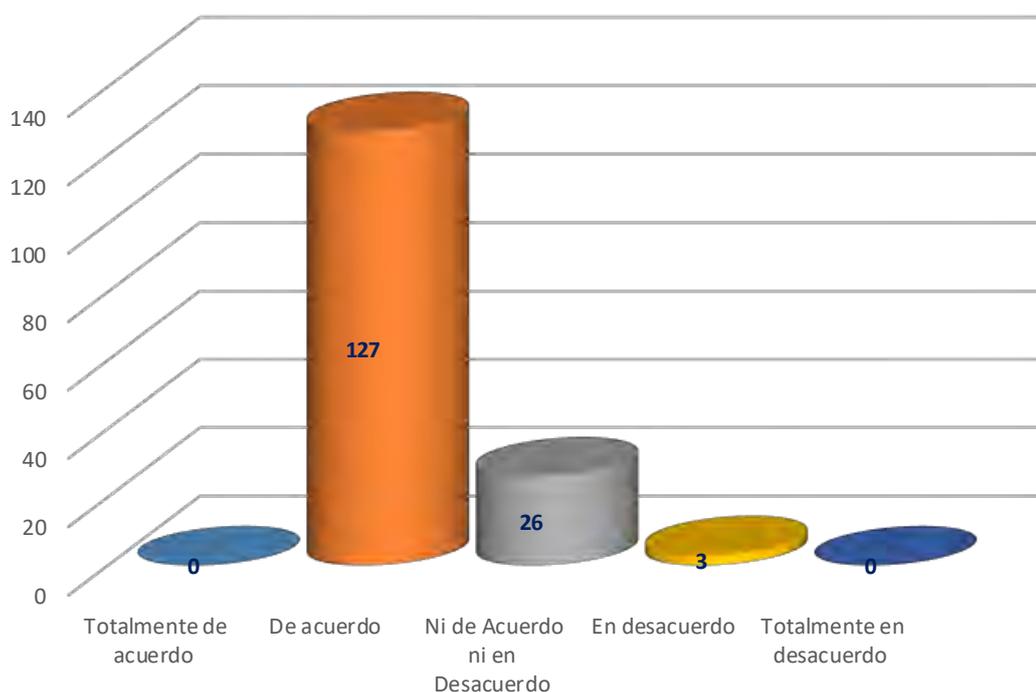
Interpretación

De los 156 encuestados, solo 15 estuvieron de acuerdo en que el Banco de la Nación tiene establecidos indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia de robo de tarjetas, mientras que 135 adoptaron una postura neutral y 6 manifestaron su desacuerdo. La predominancia de respuestas neutrales sugiere una falta de visibilidad o comprensión sobre la existencia y aplicación de estos indicadores, lo que destaca la necesidad de mejorar la comunicación y formación en este aspecto.

Tabla y Figura 34

P28 - En el Banco de la Nación se tienen identificadas y clasificadas las modalidades de robo de tarjeta.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	127	26	3	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P28 - En el Banco de la Nación se tienen identificadas y clasificadas las modalidades de robo de tarjeta. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo (127 de 156), con una menor proporción en neutralidad (26) y un grupo muy reducido en desacuerdo (3). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

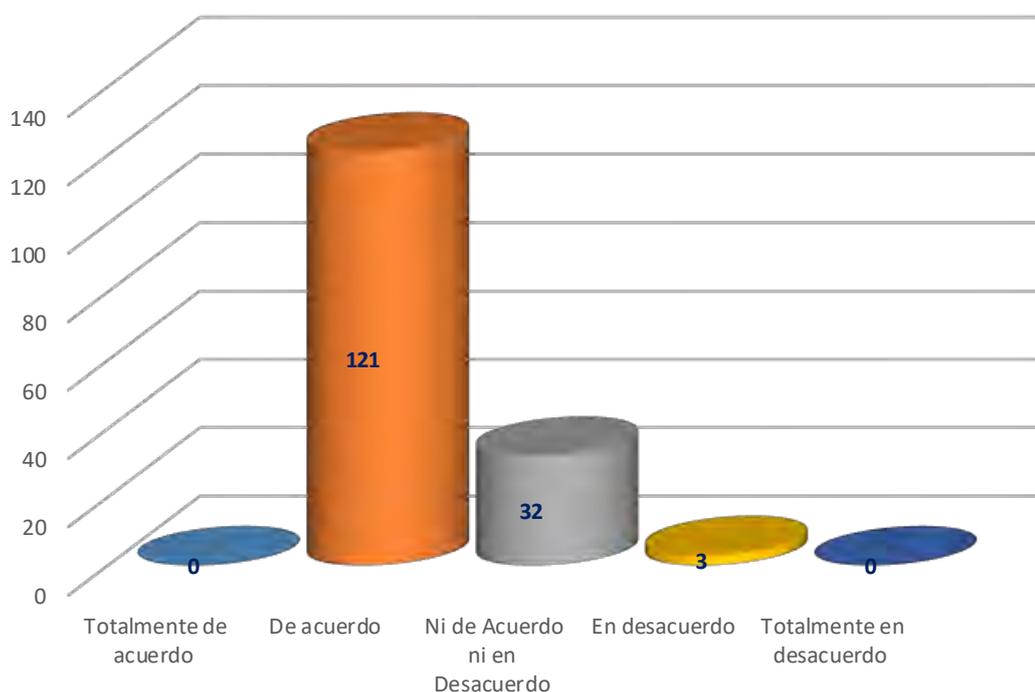
Interpretación

De los 156 encuestados, 127 reconocieron que el Banco de la Nación ha identificado y clasificado las modalidades de robo de tarjeta, mientras que 26 permanecieron neutrales y 3 mostraron su desacuerdo. La alta proporción de respuestas positivas sugiere que el personal está ampliamente informado sobre estas modalidades, lo cual es un aspecto positivo para la gestión de riesgos. Sin embargo, la neutralidad restante podría indicar oportunidades para mejorar la capacitación o la difusión de esta información.

Tabla y Figura 35

P29 - En el Banco de la Nación se tener conocimiento sobre las modalidades de robo contribuye a la disminución de robos de tarjeta.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	121	32	3	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P29 - En el Banco de la Nación tener conocimiento sobre las modalidades de robo contribuye a la disminución de robos de tarjeta. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo (121 de 156), con una menor proporción en neutralidad (32) y un grupo reducido en desacuerdo (3). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

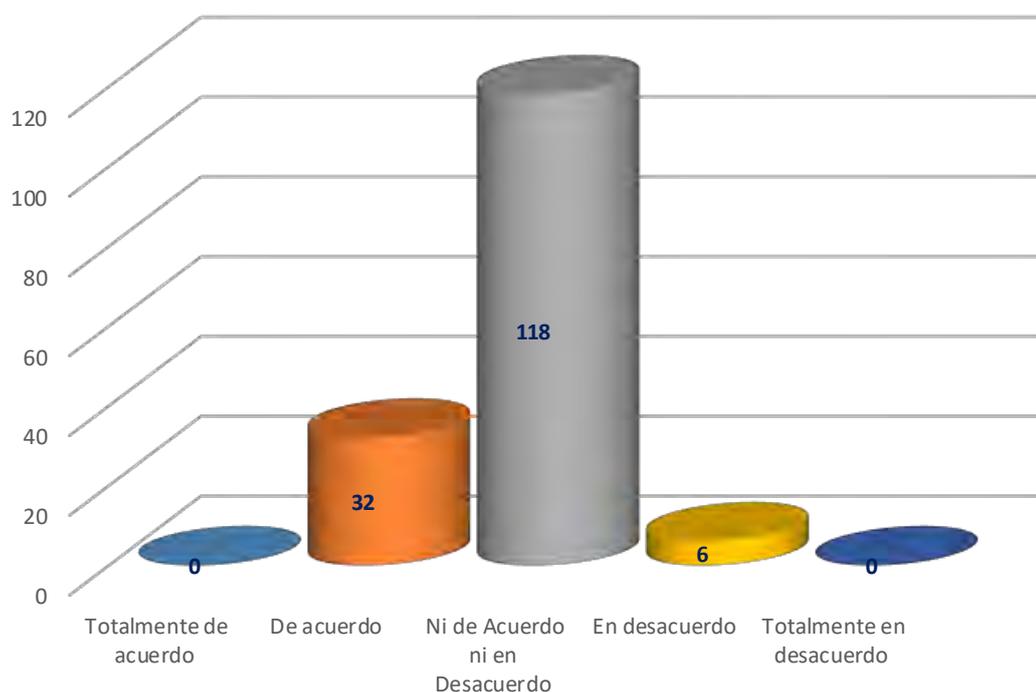
Interpretación

De los 156 encuestados, 121 consideran que el conocimiento de las modalidades de robo contribuye efectivamente a la reducción de estas incidencias, mientras que 32 adoptaron una postura neutral y 3 mostraron su desacuerdo. La percepción mayoritaria subraya la importancia de la formación y concienciación del personal para prevenir fraudes, aunque la neutralidad sugiere que no todos los empleados perciben claramente este vínculo.

Tabla y Figura 36

P30 - En el Banco de la Nación se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad de robo de tarjeta.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	32	118	6	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P30 - En el Banco de la Nación se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad de robo de tarjeta. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (118 de 156), con un grupo menor en acuerdo (32) y en desacuerdo (6). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

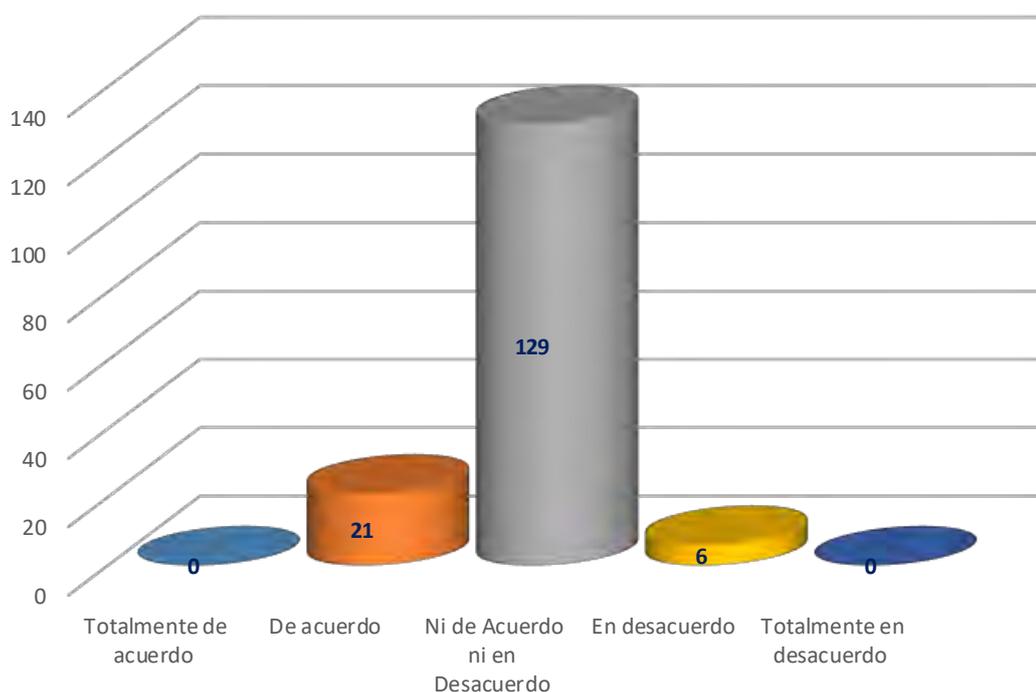
Interpretación

De los 156 encuestados, 32 afirmaron que el Banco de la Nación ha cuantificado las pérdidas económicas derivadas de robos de tarjetas, mientras que 118 se mostraron neutrales y 6 en desacuerdo. La predominancia de la neutralidad sugiere que el personal no tiene acceso a esta información o que no es compartida de manera efectiva, lo que podría limitar la comprensión del impacto financiero de estos delitos.

Tabla y Figura 37

P31 - En el Banco de la Nación se conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad de robo de tarjeta.

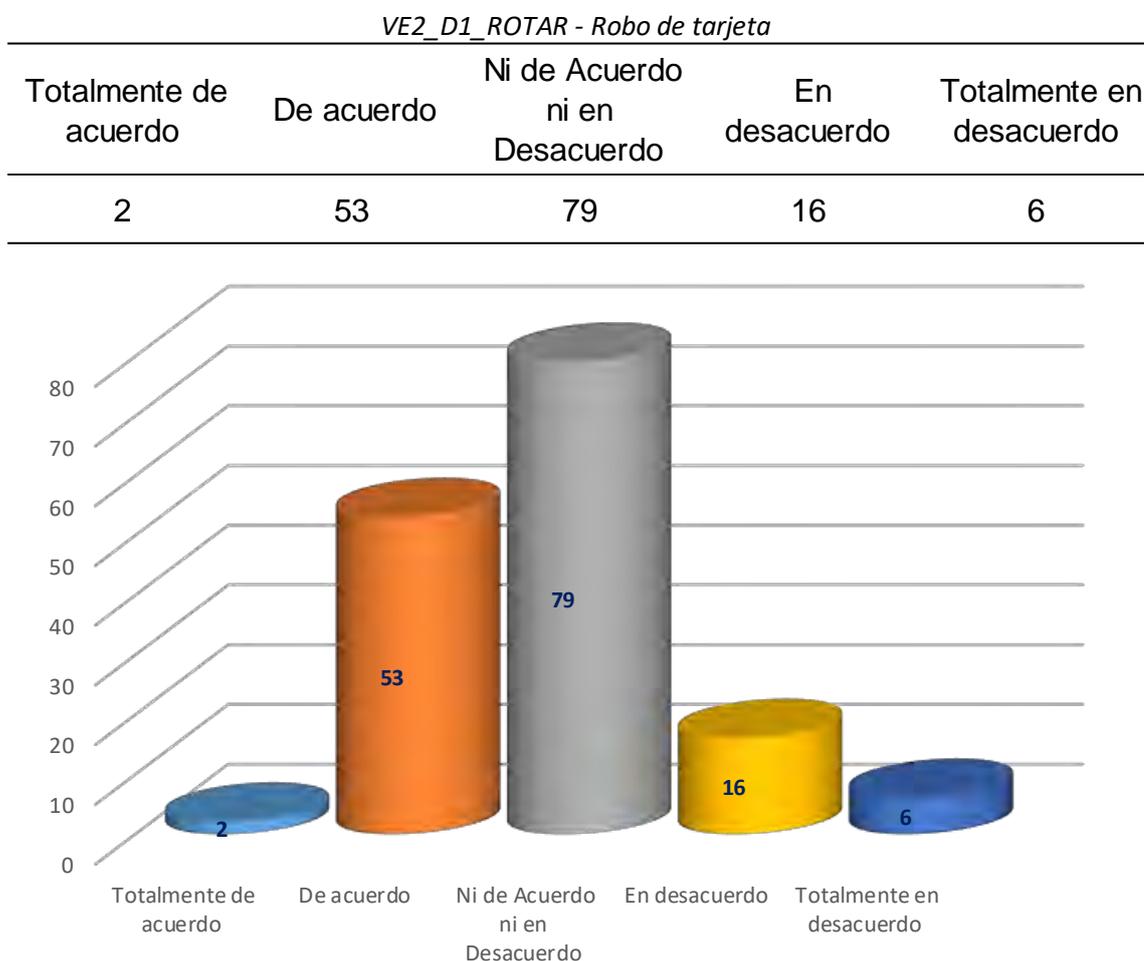
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	21	129	6	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P31 - En el Banco de la Nación se conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad de robo de tarjeta. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (129 de 156), con un grupo reducido en acuerdo (21) y en desacuerdo (6). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación

De los 156 encuestados, 21 consideran que el Banco de la Nación tiene conocimiento del impacto financiero de los robos de tarjeta, mientras que la mayoría (129) se mostró neutral y 6 en desacuerdo. La alta neutralidad indica que muchos empleados no están informados sobre el análisis de estos impactos, lo que sugiere la necesidad de mejorar la comunicación interna sobre estos aspectos.

Tabla y Figura 38

Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_D1_ROTAR - Robo de tarjeta. Las respuestas están divididas, con una mayoría relativa en neutralidad (79 de 156), seguida de acuerdo (53) y una menor proporción en desacuerdo (16) y total desacuerdo (6). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

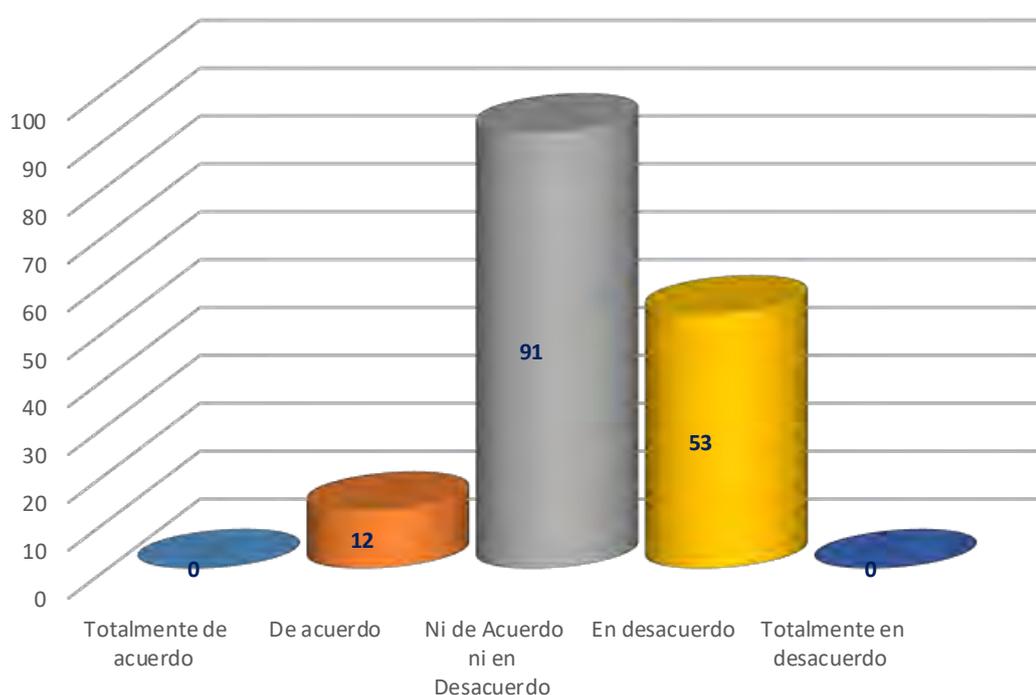
Interpretación:

El resultado de la dimensión Robo de Tarjetas muestra que, de los 156 encuestados, 53 estuvieron de acuerdo y 2 totalmente de acuerdo en que el conocimiento sobre las modalidades de robo contribuye a disminuir este tipo de fraude en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, 79 se mostraron neutrales y 22 (16 en desacuerdo y 6 en total desacuerdo) expresaron opiniones contrarias. Este predominio de respuestas neutrales refleja que, si bien existe un sector que reconoce la importancia de la prevención, gran parte de los colaboradores no percibe con claridad la efectividad de las medidas aplicadas contra el robo de tarjetas. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer la capacitación y difusión de las principales modalidades de fraude, a fin de sensibilizar al personal y lograr una mayor conciencia preventiva en el canal de agentes corresponsales.

Tabla y Figura 39

P32 - En el Banco de la Nación se tienen identificados y mapeados los lugares en los cuales se suscitan las manipulaciones de cajeros automáticos.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	12	91	53	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P32 - En el Banco de la Nación se tienen identificados y mapeados los lugares en los cuales se suscitan las manipulaciones de cajeros automáticos. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (91 de 156), con un grupo significativo en desacuerdo (53) y un número menor en acuerdo (12). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

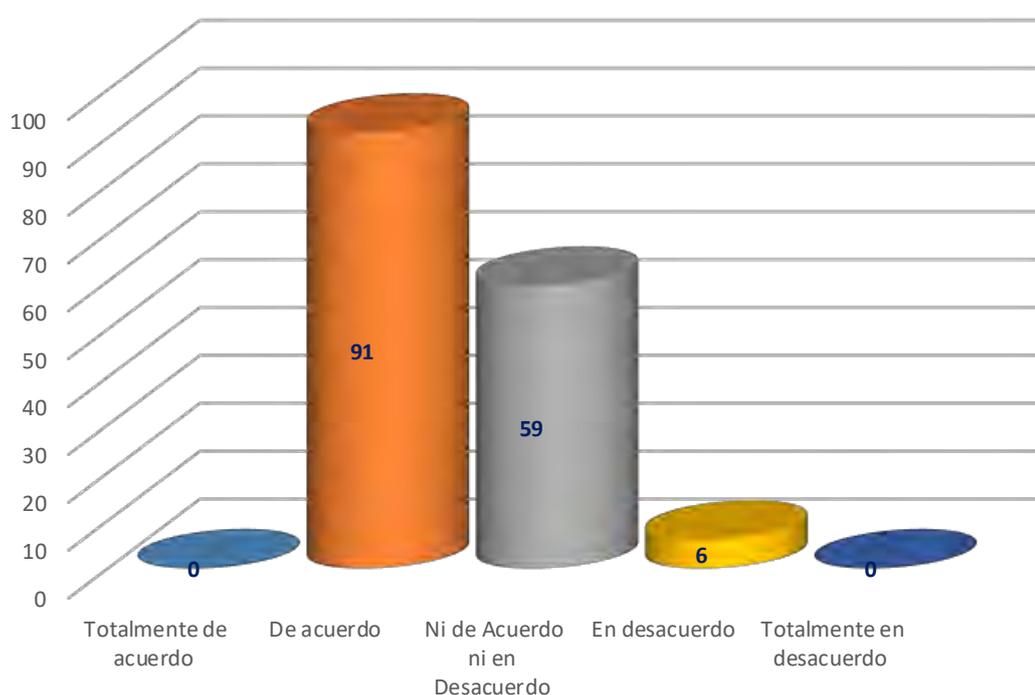
Interpretación

De los 156 encuestados, solo 12 afirmaron que el Banco de la Nación ha identificado y mapeado los lugares donde se manipulan cajeros automáticos, mientras que 91 adoptaron una postura neutral y 53 manifestaron su desacuerdo. La predominancia de respuestas neutrales y negativas sugiere que muchos empleados no perciben claramente la existencia de un mapeo efectivo, lo que podría indicar la necesidad de reforzar estos procedimientos y mejorar la comunicación interna sobre el tema.

Tabla y Figura 40

P33 - En el Banco de la Nación es relevante conocer la ubicación de los cajeros automáticos manipulados para generar alertas de riesgos de que coadyuve a la disminución de manipulación de cajeros automáticos.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	91	59	6	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P33 - En el Banco de la Nación es relevante conocer la ubicación de los cajeros automáticos manipulados para generar alertas de riesgos que coadyuven a la disminución de manipulación de cajeros automáticos. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo (91 de 156), con una proporción significativa en neutralidad (59) y un pequeño grupo en desacuerdo (6). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

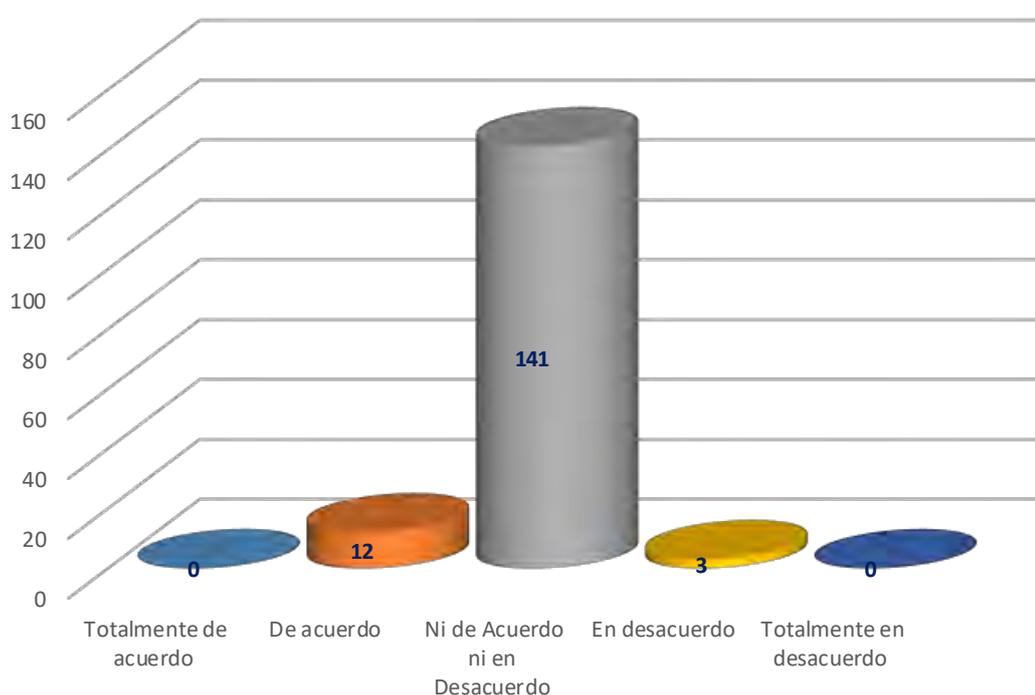
Interpretación

De los 156 encuestados, 91 consideran relevante conocer la ubicación de los cajeros manipulados para generar alertas de riesgo, mientras que 59 adoptaron una postura neutral y 6 manifestaron su desacuerdo. La mayoría de respuestas positivas sugiere que el personal percibe esta práctica como fundamental para la prevención de fraudes, aunque la neutralidad de una parte considerable del personal indica que aún hay margen para mejorar la concienciación sobre su importancia.

Tabla y Figura 41

P34 - En el Banco de la Nación se tiene determinada la frecuencia con la que ocurren las manipulaciones de cajeros automáticos.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	12	141	3	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P34 - En el Banco de la Nación se tiene determinada la frecuencia con la que ocurren las manipulaciones de cajeros automáticos. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (141 de 156), con un pequeño grupo en acuerdo (12) y en desacuerdo (3). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

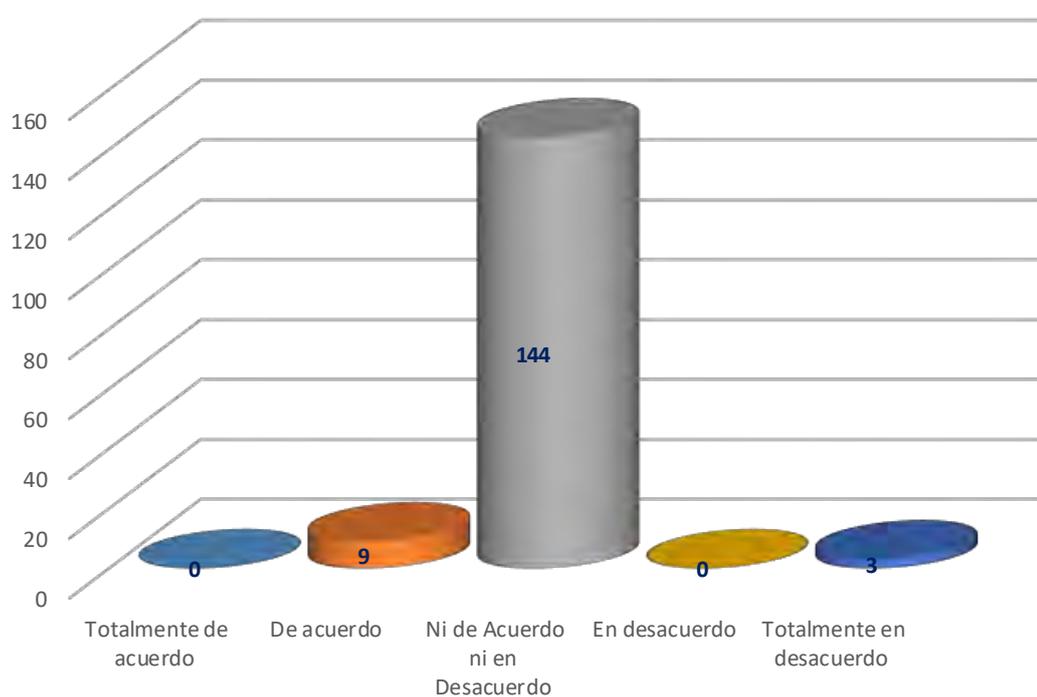
Interpretación

De los 156 encuestados, 12 consideran que el Banco de la Nación ha determinado la frecuencia de las manipulaciones de cajeros automáticos, mientras que 141 se mantuvieron neutrales y 3 en desacuerdo. La alta neutralidad sugiere una falta de información o visibilidad sobre cómo se monitorean estas incidencias, lo que podría limitar la percepción del personal respecto a la efectividad de las medidas preventivas.

Tabla y Figura 42

P35 - En el Banco de la Nación se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia de manipulación de cajeros automáticos.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	9	144	0	3



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P35 - En el Banco de la Nación se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia de manipulación de cajeros automáticos. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (144 de 156), con un pequeño grupo en acuerdo (9) y total desacuerdo (3). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

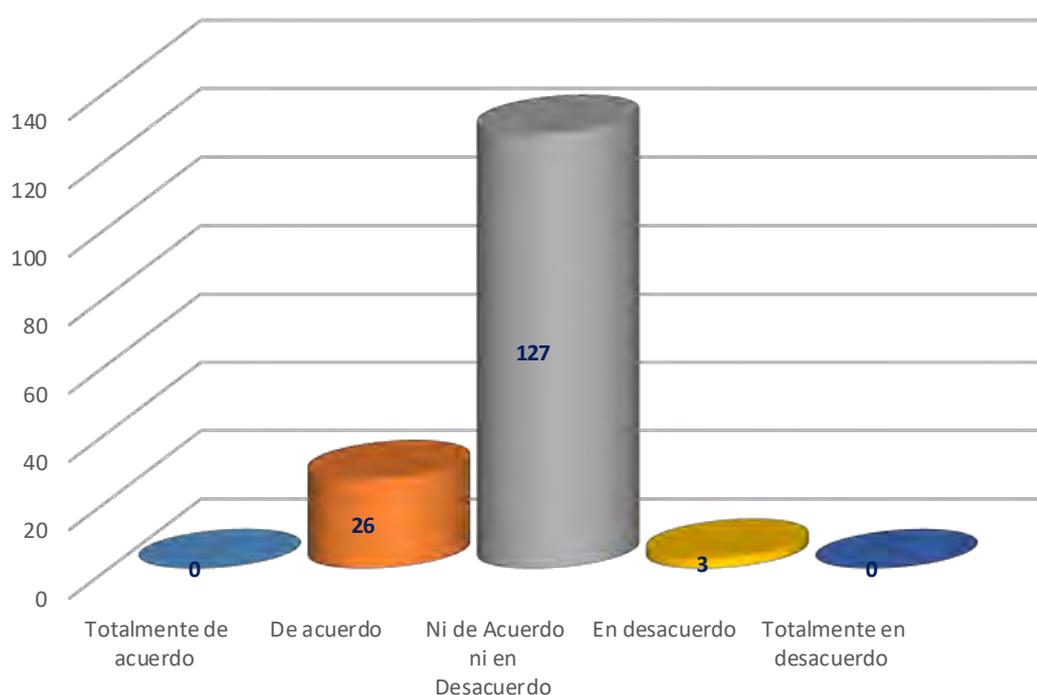
Interpretación

De los 156 encuestados, solo 9 afirmaron que el Banco de la Nación establece indicadores de riesgos sobre la manipulación de cajeros automáticos, mientras que 144 adoptaron una postura neutral y 3 manifestaron su total desacuerdo. Estos resultados indican que existe una percepción generalizada de desconocimiento sobre la existencia de estos indicadores, lo que podría afectar la capacidad del personal para identificar y actuar frente a estos riesgos.

Tabla y Figura 43

P36 - En el Banco de la Nación se tienen identificadas y clasificadas las modalidades con las cuales se realizan las manipulaciones de cajeros automáticos.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	26	127	3	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P36 - En el Banco de la Nación se tienen identificadas y clasificadas las modalidades con las cuales se realizan las manipulaciones de cajeros automáticos. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (127 de 156), con 26 en acuerdo y 3 en desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

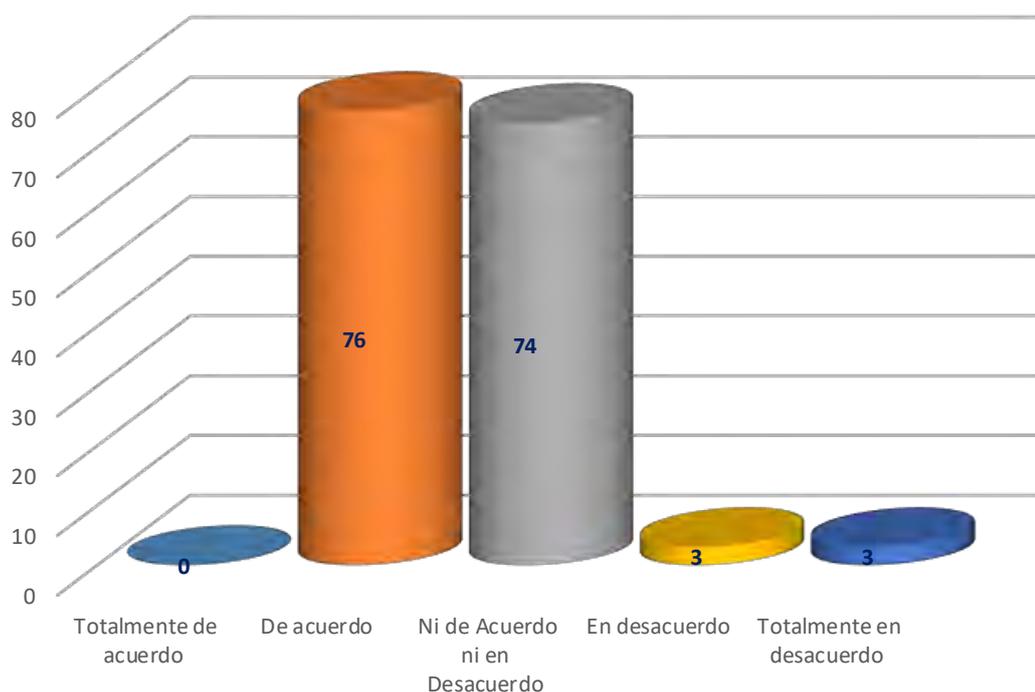
Interpretación

De los 156 encuestados, 26 consideran que el Banco de la Nación ha identificado y clasificado las modalidades de manipulación de cajeros automáticos, mientras que 127 se mostraron neutrales y 3 en desacuerdo. La alta neutralidad podría indicar que, aunque existan estas clasificaciones, no son ampliamente conocidas o comunicadas al personal, limitando su efectividad en la prevención de fraudes.

Tabla y Figura 44

P37 - En el Banco de la Nación se tiene conocimiento sobre las modalidades de manipulación que contribuye a la disminución de manipulaciones de cajeros automáticos.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	76	74	3	3



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P37 - En el Banco de la Nación se tiene conocimiento sobre las modalidades de manipulación que contribuye a la disminución de manipulaciones de cajeros automáticos. Las respuestas están equilibradas entre el acuerdo (76 de 156) y la neutralidad (74), con un pequeño grupo en desacuerdo (6). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

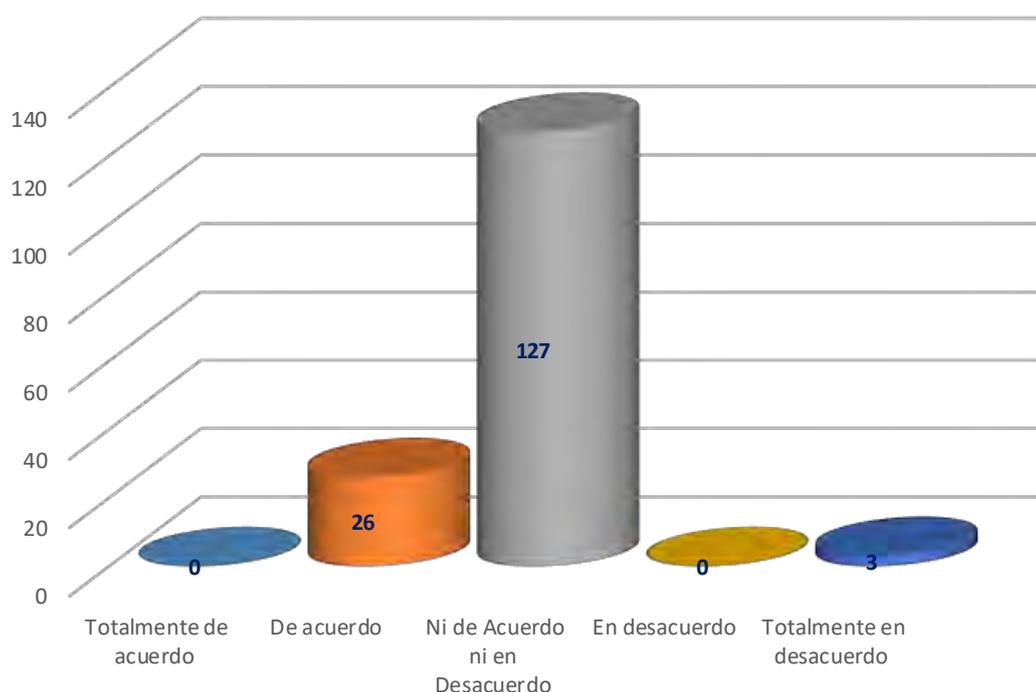
Interpretación

De los 156 encuestados, 76 afirmaron que el conocimiento sobre las modalidades de manipulación de cajeros automáticos contribuye a reducir estas incidencias, mientras que 74 adoptaron una postura neutral y 6 manifestaron su desacuerdo. Aunque la mayoría reconoce la importancia de este conocimiento, la neutralidad significativa sugiere que no todos los empleados perciben cómo esta información se traduce en medidas efectivas.

Tabla y Figura 45

P38 - En el Banco de la Nación se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad manipulación de cajeros automáticos.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	26	127	0	3



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P38 - En el Banco de la Nación se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad de manipulación de cajeros automáticos. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (127 de 156), con 26 en acuerdo y 3 en total desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

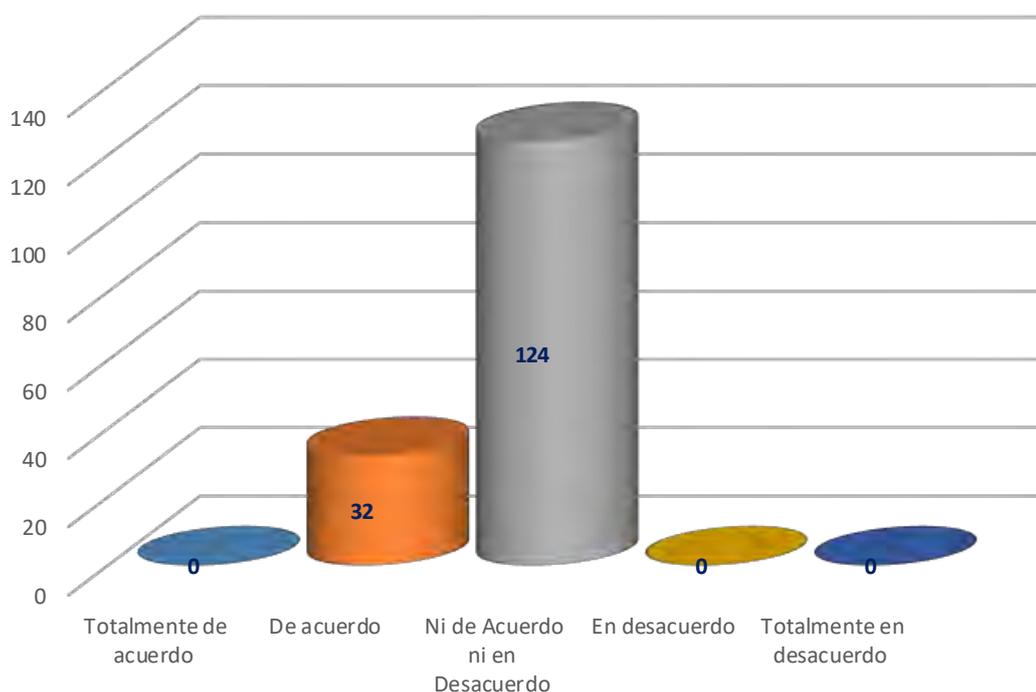
Interpretación

De los 156 encuestados, 26 afirmaron que el Banco de la Nación tiene cuantificadas las pérdidas económicas derivadas de manipulaciones de cajeros automáticos, mientras que la mayoría (127) se mostró neutral y 3 en total desacuerdo. La predominancia de la neutralidad sugiere que esta información no está ampliamente difundida entre el personal, lo que podría afectar la percepción sobre la gestión del riesgo financiero.

Tabla y Figura 46

P39 - En el Banco de la Nación se conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad manipulación de cajeros automáticos.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	32	124	0	0

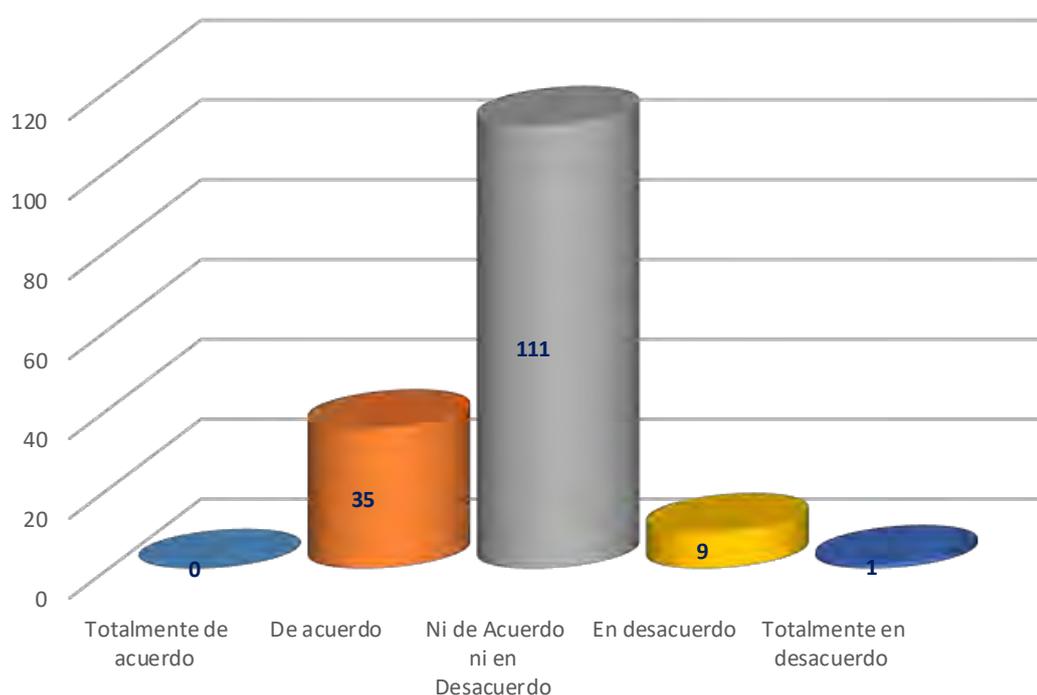


Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P39 - En el Banco de la Nación se conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad de manipulación de cajeros automáticos. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (124 de 156), con un grupo menor en acuerdo (32). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación De los 156 encuestados, 32 consideran que el Banco de la Nación tiene conocimiento del impacto económico de las manipulaciones de cajeros automáticos, mientras que 124 se mantuvieron neutrales. Esta alta neutralidad sugiere que muchos empleados no tienen acceso a esta información, lo que podría limitar su comprensión sobre la gravedad del problema.

Tabla y Figura 47

VE2_D2_MANI - Manipulación de Cajeros Automáticos				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	35	111	9	1



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_D2_MANI - Manipulación de Cajeros Automáticos. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (111 de 156), con 35 en acuerdo, 9 en desacuerdo y 1 en total desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

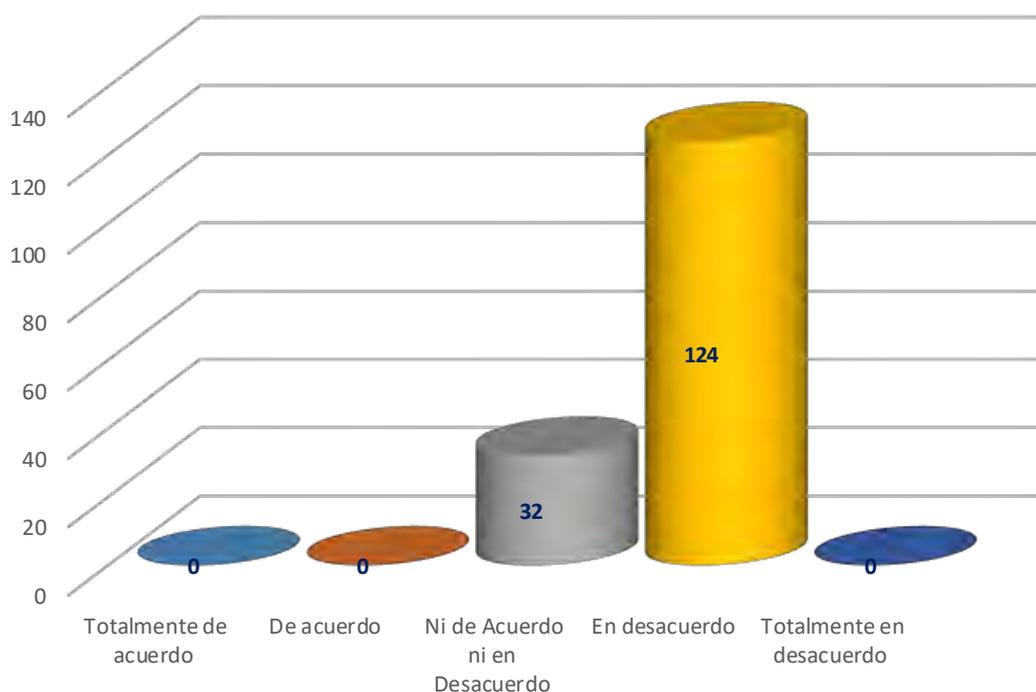
Interpretación:

El resultado de la dimensión Manipulación de Cajeros Automáticos muestra que, de los 156 encuestados, 35 estuvieron de acuerdo en que este tipo de fraude se encuentra identificado y controlado en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, la gran mayoría, 111, se mantuvo en una posición neutral. Además, 9 manifestaron desacuerdo y 1 total desacuerdo. Este predominio de neutralidad refleja que los colaboradores no perciben con suficiente claridad la magnitud del problema ni las medidas adoptadas para prevenirlo. La falta de una percepción firme sobre este tipo de fraude puede limitar la capacidad de respuesta del canal de agentes corresponsales, lo que evidencia la necesidad de reforzar los mecanismos de monitoreo, así como la capacitación en detección y prevención de manipulaciones en cajeros automáticos.

Tabla y Figura 48

P40 - En el Banco de la Nación se tienen identificados y mapeados los lugares donde se reportaron incidentes de suplantación de identidad.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	32	124	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P40 - En el Banco de la Nación se tienen identificados y mapeados los lugares donde se reportaron incidentes de suplantación de identidad. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (124 de 156), con 32 en neutralidad. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

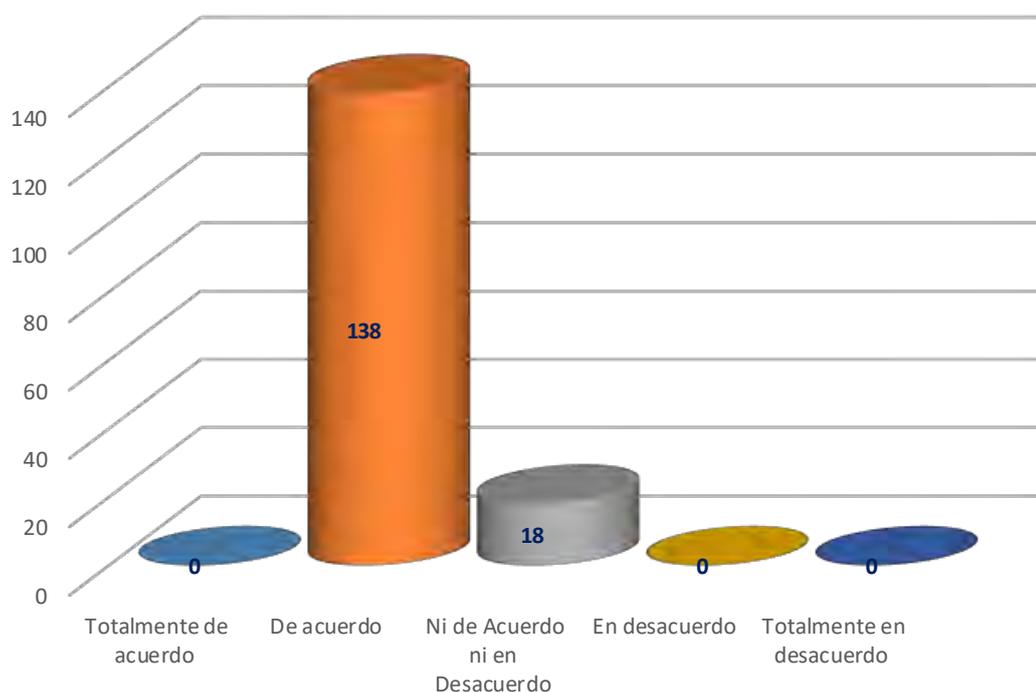
Interpretación

De los 156 encuestados, 124 manifestaron su desacuerdo respecto a la identificación y mapeo de lugares donde se reportaron suplantaciones de identidad, mientras que 32 se mantuvieron neutrales. La ausencia de respuestas afirmativas sugiere una percepción generalizada de que estas acciones no están siendo llevadas a cabo o no son del conocimiento del personal. Esta falta de visibilidad podría afectar la capacidad del Banco para implementar alertas preventivas efectivas.

Tabla y Figura 49

P41 - En el Banco de la Nación es relevante conocer los lugares donde se reportaron incidentes de suplantación de identidad para generar alertas de riesgos de que coadyuve a disminuir las incidencias de suplantación de identidad.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	138	18	0	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P41 - En el Banco de la Nación es relevante conocer los lugares donde se reportaron incidentes de suplantación de identidad para generar alertas de riesgos que coadyuven a disminuir las incidencias de suplantación de identidad. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo (138 de 156), con 18 en neutralidad. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

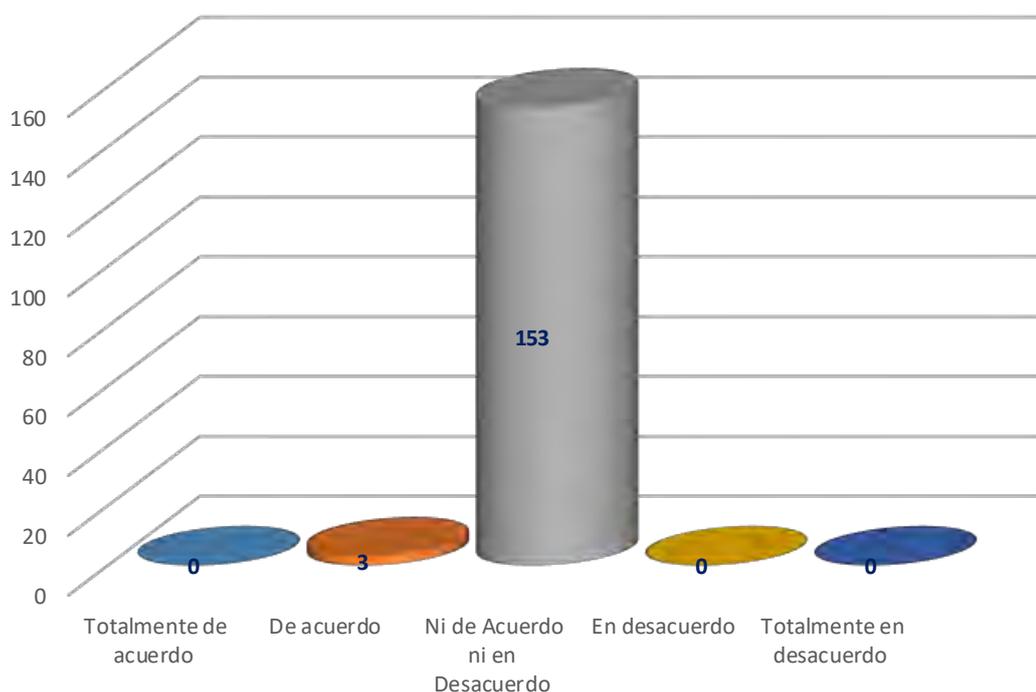
Interpretación

De los 156 encuestados, 138 reconocen la relevancia de identificar los lugares donde se reportaron incidentes de suplantación de identidad para generar alertas de riesgo, mientras que 18 se mantuvieron neutrales. La ausencia de desacuerdos refleja un consenso general sobre la importancia de estas acciones para mejorar la seguridad, aunque la neutralidad de algunos podría indicar la necesidad de reforzar la capacitación sobre la aplicación de estas prácticas.

Tabla y Figura 50

P42 - En el Banco de la Nación se tiene determinada la frecuencia con la que se reportaron incidentes de suplantación de identidad.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	3	153	0	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P42 - En el Banco de la Nación se tiene determinada la frecuencia con la que se reportaron incidentes de suplantación de identidad. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (153 de 156), con 3 en acuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

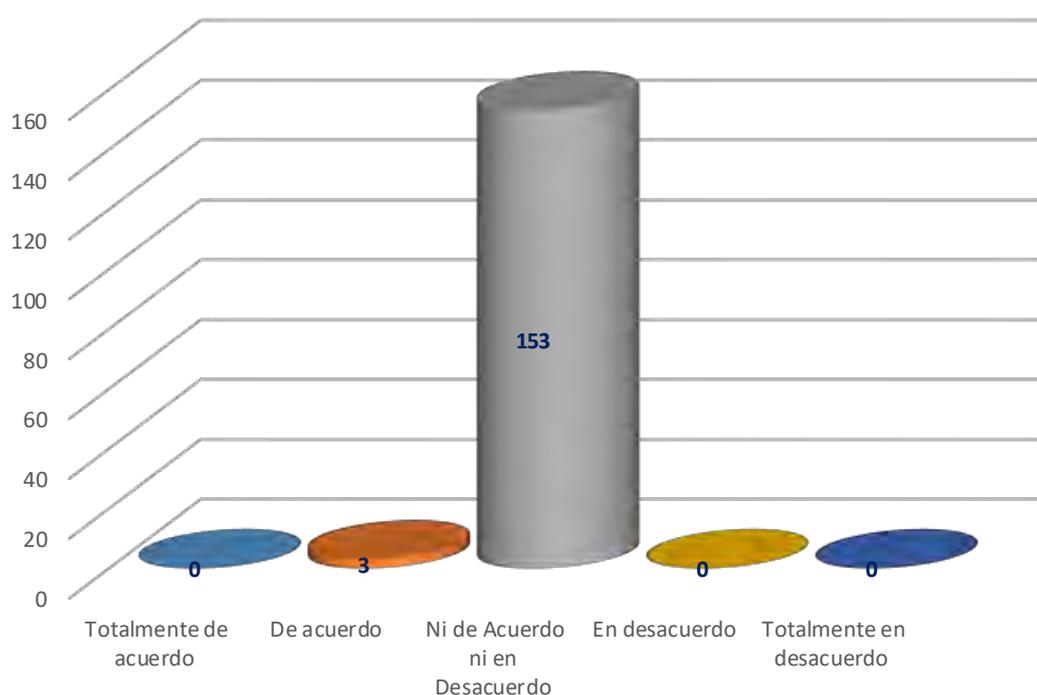
Interpretación

De los 156 encuestados, 153 no tienen una postura definida sobre la determinación de la frecuencia de incidentes de suplantación de identidad, mientras que solo 3 consideran que esta información está claramente definida. Esta neutralidad predominante sugiere que la frecuencia de estos incidentes no es comunicada eficazmente, lo que podría limitar la capacidad del personal para anticipar y mitigar estos riesgos.

Tabla y Figura 51

P43 - En el Banco de la Nación se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia con la que se reportaron incidentes de suplantación de identidad

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	3	153	0	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P43 - En el Banco de la Nación se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia con la que se reportaron incidentes de suplantación de identidad. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (153 de 156), con 3 en acuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

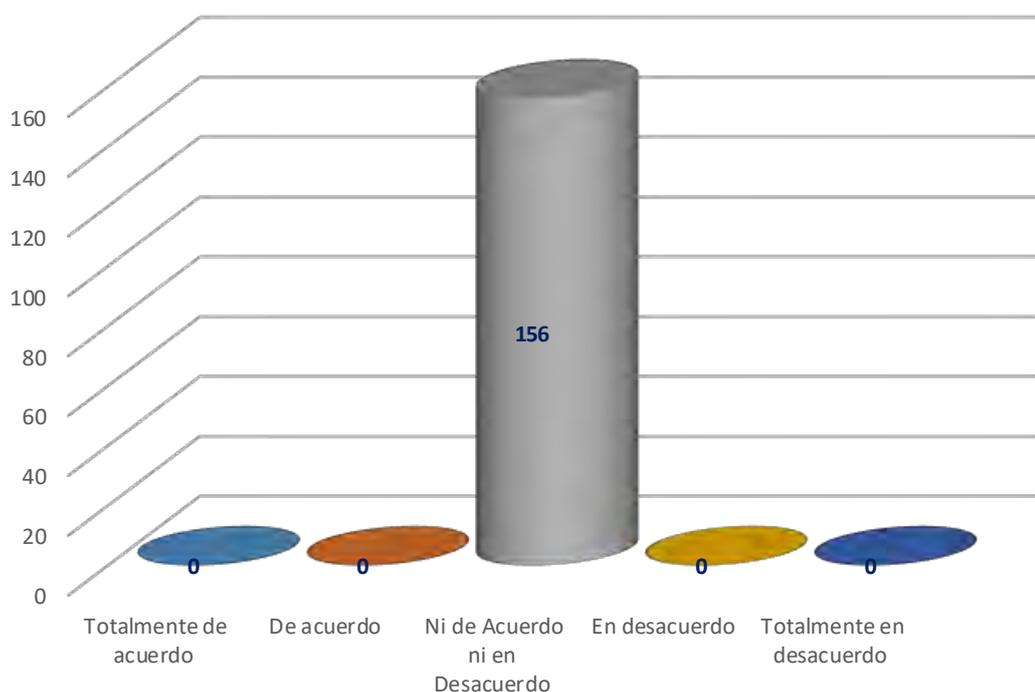
Interpretación

De los 156 encuestados, solo 3 consideran que el Banco de la Nación establece indicadores de riesgo para la suplantación de identidad, mientras que 153 se mantuvieron neutrales. Esta falta de claridad sobre los indicadores refleja posibles deficiencias en la comunicación interna y en la visibilidad de los mecanismos de gestión de riesgos.

Tabla y Figura 52

P44 - En el Banco de la Nación se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad suplantación de identidad.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	156	0	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P44 - En el Banco de la Nación se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad suplantación de identidad. Todas las respuestas se concentran en la neutralidad (156 de 156). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

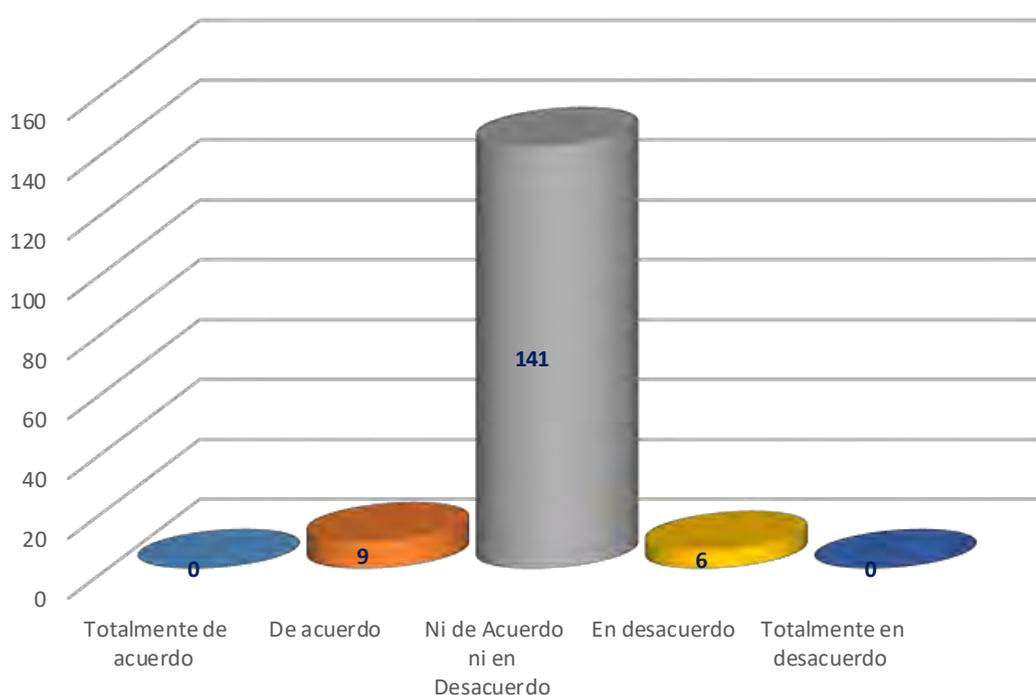
Interpretación

El 100% de los encuestados (156) se mantuvo neutral respecto a la cuantificación de las pérdidas económicas por suplantación de identidad, lo que evidencia una falta total de información o desconocimiento sobre la existencia de estas cifras. La ausencia de respuestas afirmativas o negativas sugiere que el tema no ha sido abordado o comunicado de manera efectiva al personal.

Tabla y Figura 53

P45 - En el Banco de la Nación se conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad suplantación de identidad.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	9	141	6	0



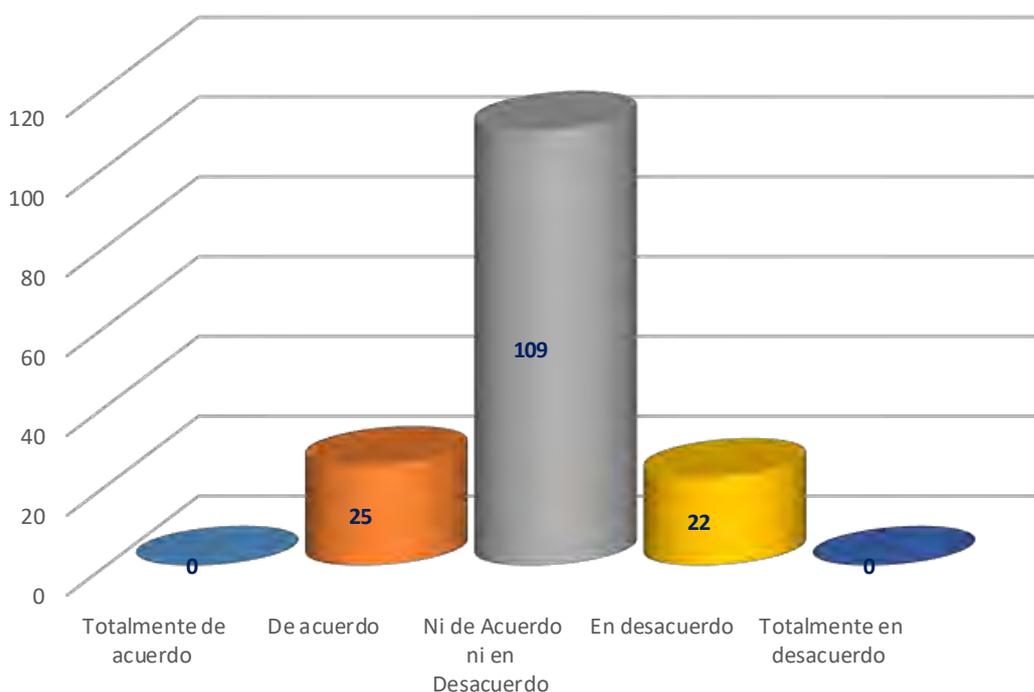
Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P45 - En el Banco de la Nación se conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad suplantación de identidad. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (141 de 156), con 9 en acuerdo y 6 en desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación

De los 156 encuestados, 9 afirman que el Banco conoce el impacto de las pérdidas por suplantación de identidad, mientras que 141 permanecen neutrales y 6 están en desacuerdo. Esta distribución sugiere que, aunque existe algún grado de reconocimiento del problema, la mayoría del personal no tiene claridad sobre el alcance o la comunicación de estos datos.

Tabla y Figura 54

VE2_D3_SUPL - Suplantación de Identidad				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	25	109	22	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_D3_SUPL - Suplantación de Identidad. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (109 de 156), con 25 en acuerdo y 22 en desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

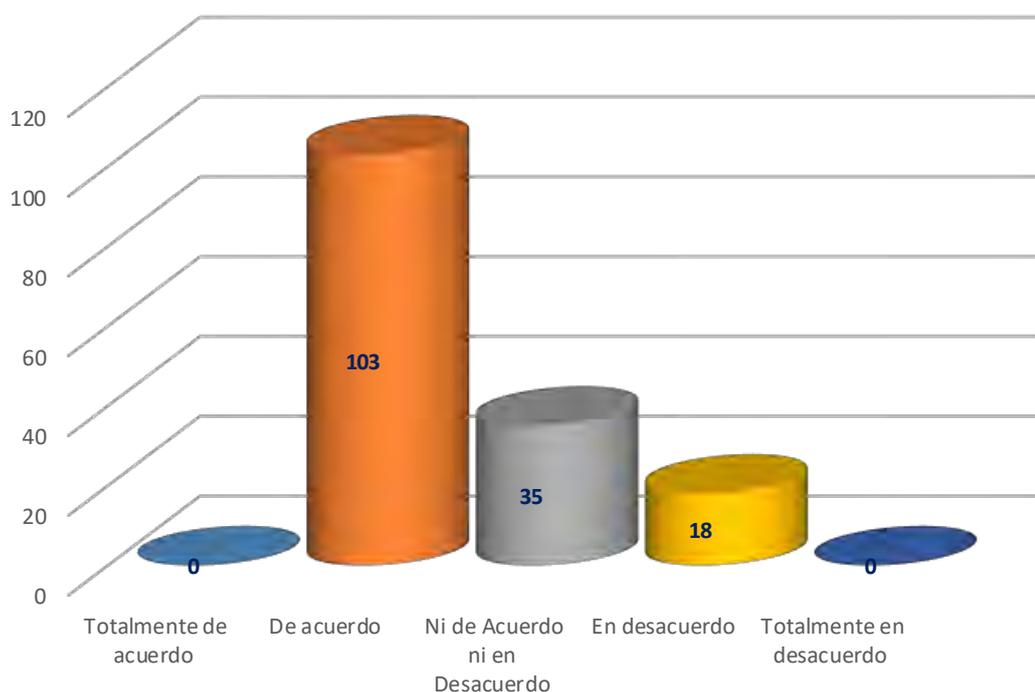
Interpretación:

El resultado de la dimensión Suplantación de Identidad muestra que, de los 156 encuestados, 25 estuvieron de acuerdo en que este tipo de fraude se encuentra identificado y controlado en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, la mayoría, 109, se mantuvo neutral frente a esta afirmación, mientras que 22 manifestaron desacuerdo. Este predominio de neutralidad refleja que los colaboradores no perciben con certeza la existencia de mecanismos efectivos para prevenir y responder ante la suplantación de identidad. La falta de una percepción clara sobre este componente debilita la confianza en el control aplicado y limita la capacidad de anticipación frente a esta modalidad de fraude. El hallazgo evidencia la necesidad de fortalecer las acciones de sensibilización y los procedimientos de verificación de identidad, de modo que se garantice una mayor efectividad en la protección de los clientes en el canal de agentes corresponsales.

Tabla y Figura 55

P46 - Se tienen identificados los medios digitales a través de los cuales se concretaron incidentes de phishing en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	103	35	18	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P46 - Se tienen identificados los medios digitales a través de los cuales se concretaron incidentes de phishing en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo (103 de 156), con 35 en neutralidad y 18 en desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

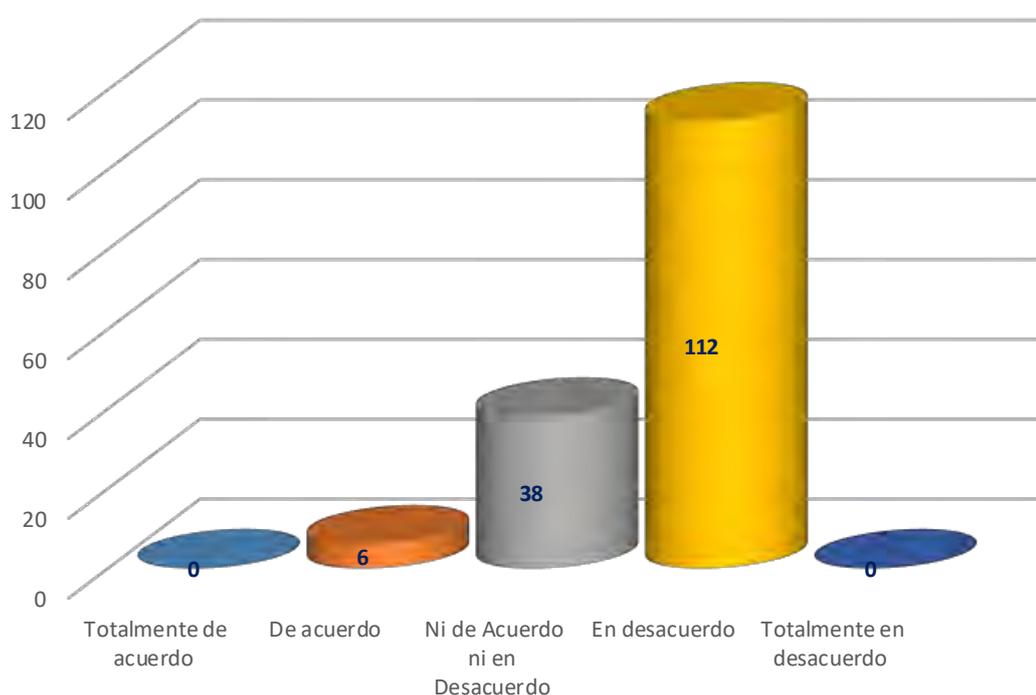
Interpretación

De los 156 encuestados, 103 consideran que el Banco ha identificado los medios digitales utilizados en incidentes de phishing, 35 permanecen neutrales y 18 están en desacuerdo. Esta mayoría positiva refleja una percepción de control en la identificación de estos riesgos, aunque el desacuerdo sugiere que aún hay áreas donde esta información no es plenamente visible.

Tabla y Figura 56

P47 - Conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas ocasionadas mediante la modalidad phishing.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	6	38	112	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P47 - Conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas ocasionadas mediante la modalidad phishing. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (112 de 156), con 38 en neutralidad y 6 en acuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

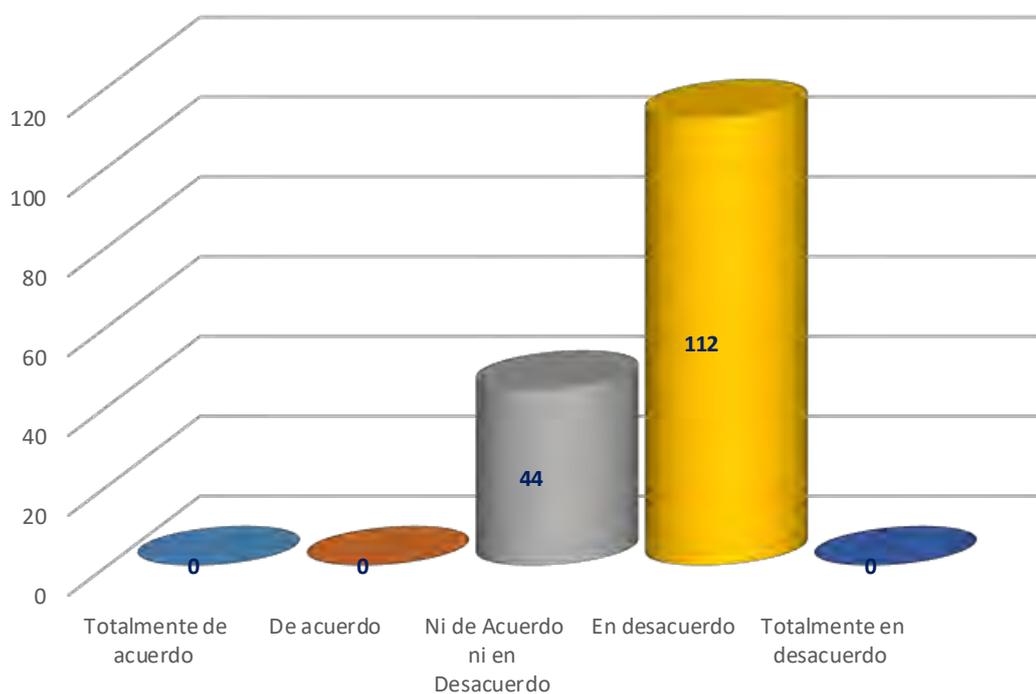
Interpretación

De los 156 encuestados, 112 no consideran que el Banco tenga claro el impacto de las pérdidas por phishing, 38 no tienen una postura clara y solo 6 creen que esta información es conocida. Este amplio desacuerdo evidencia una falta de comunicación interna sobre el impacto económico de estos fraudes.

Tabla y Figura 57

P48 - Se tiene determinada la frecuencia con la que se reportaron incidentes de phishing en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	44	112	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P48 - Se tiene determinada la frecuencia con la que se reportaron incidentes de phishing en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (112 de 156), con 44 en neutralidad. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

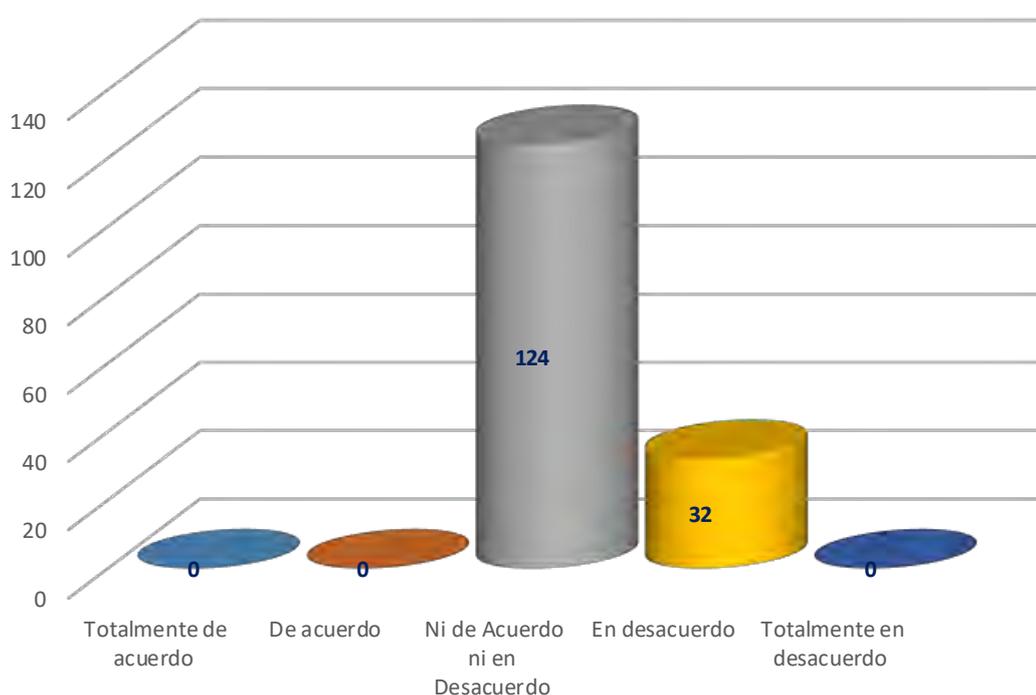
Interpretación

De los 156 encuestados, 112 consideran que no se ha determinado la frecuencia de los incidentes de phishing, mientras que 44 se mantuvieron neutrales. Esto sugiere una percepción de falta de monitoreo sistemático o comunicación clara sobre la frecuencia de estos eventos.

Tabla y Figura 58

P49 - Se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia con la que se reportaron incidentes de phishing en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	124	32	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P49 - Se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia con la que se reportaron incidentes de phishing en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (124 de 156), con 32 en desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

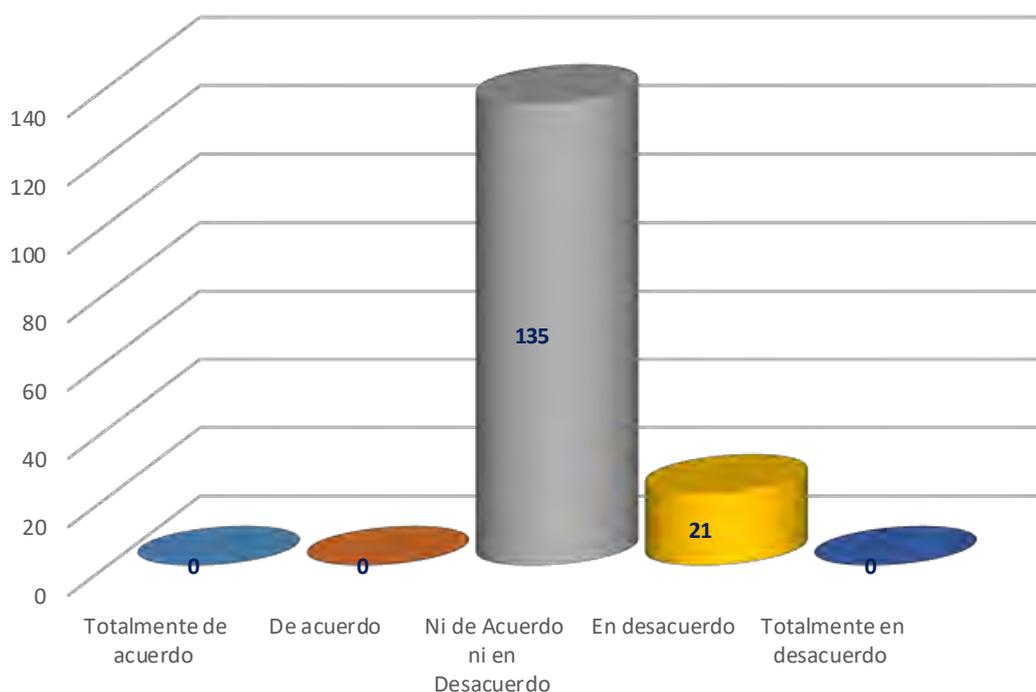
Interpretación

De los 156 encuestados, 124 no tienen una opinión definida sobre la existencia de indicadores de riesgo para el phishing, mientras que 32 están en desacuerdo. Esta falta de claridad refleja posibles deficiencias en la implementación o comunicación de estos indicadores.

Tabla y Figura 59

P50 - Se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad phishing en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	135	21	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P50 - Se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad phishing en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (135 de 156), con 21 en desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

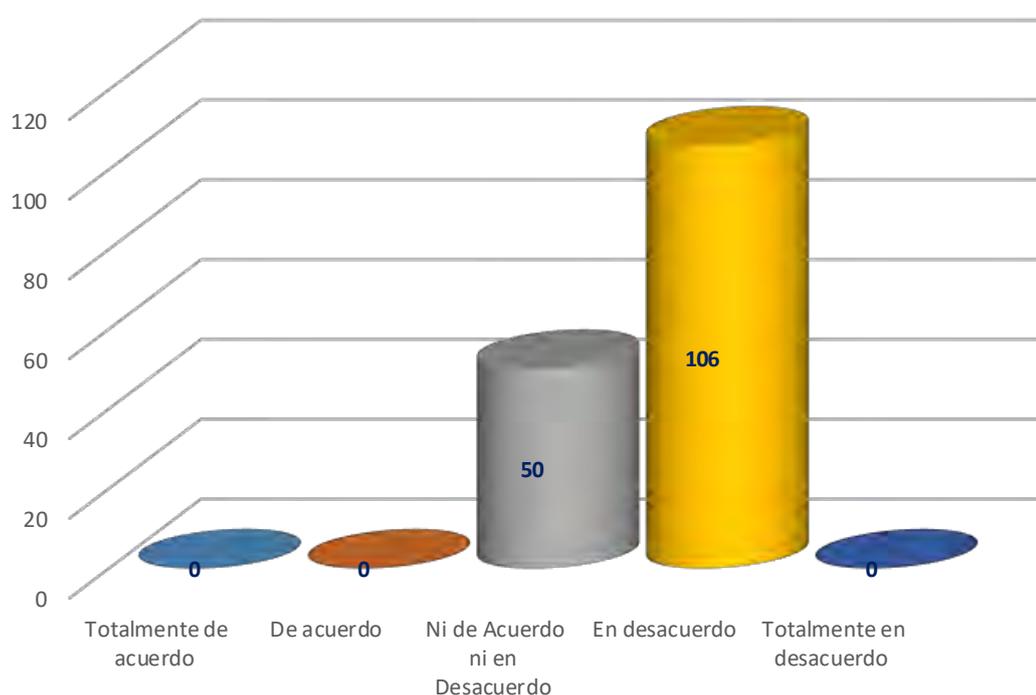
Interpretación

De los 156 encuestados, 135 no tienen una postura clara sobre la cuantificación de pérdidas económicas por phishing, mientras que 21 consideran que no se realiza esta práctica. Esto sugiere que, si estas cifras existen, no están siendo comunicadas de manera efectiva al personal.

Tabla y Figura 60

P51 - Conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad phishing en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	50	106	0



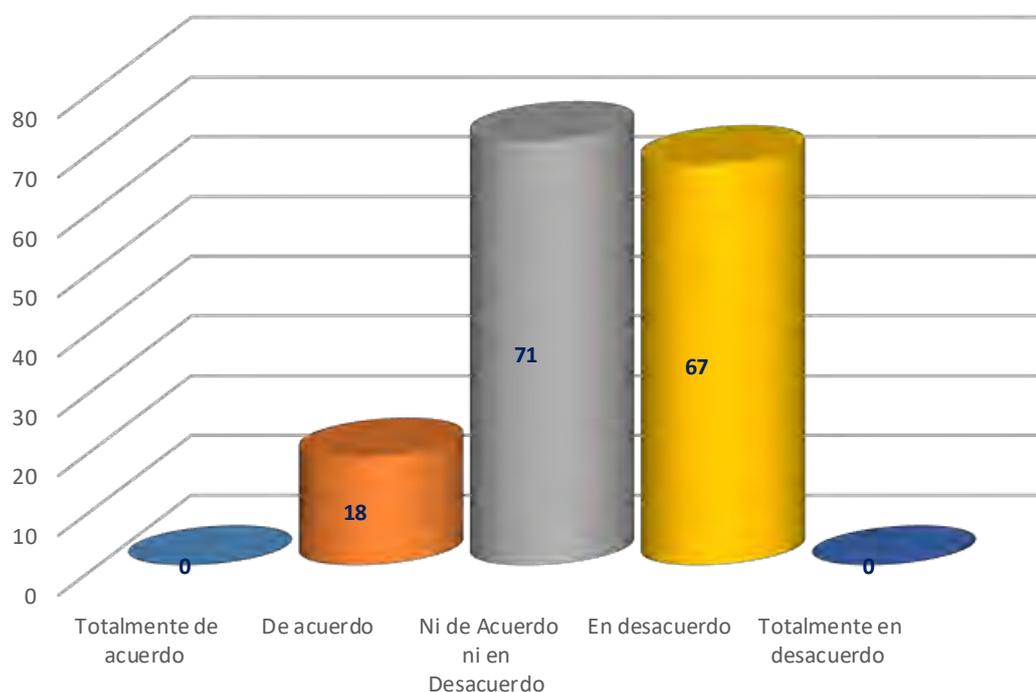
Nota: n la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P51 - Conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad phishing en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (106 de 156), con 50 en neutralidad. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación

De los 156 encuestados, 106 no consideran que el Banco tenga claro el impacto de los montos sustraídos por phishing, mientras que 50 se mantuvieron neutrales. Esta falta de percepción positiva indica que el conocimiento del impacto económico de este tipo de fraude no está claramente comunicado al personal, lo que podría afectar la efectividad de las estrategias de prevención.

Tabla y Figura 61

VE2_D4_PHIS - Phishing				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	18	71	67	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_D4_PHIS - Phishing. La mayoría de las respuestas se concentran entre la neutralidad (71 de 156) y el desacuerdo (67), con 18 en acuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

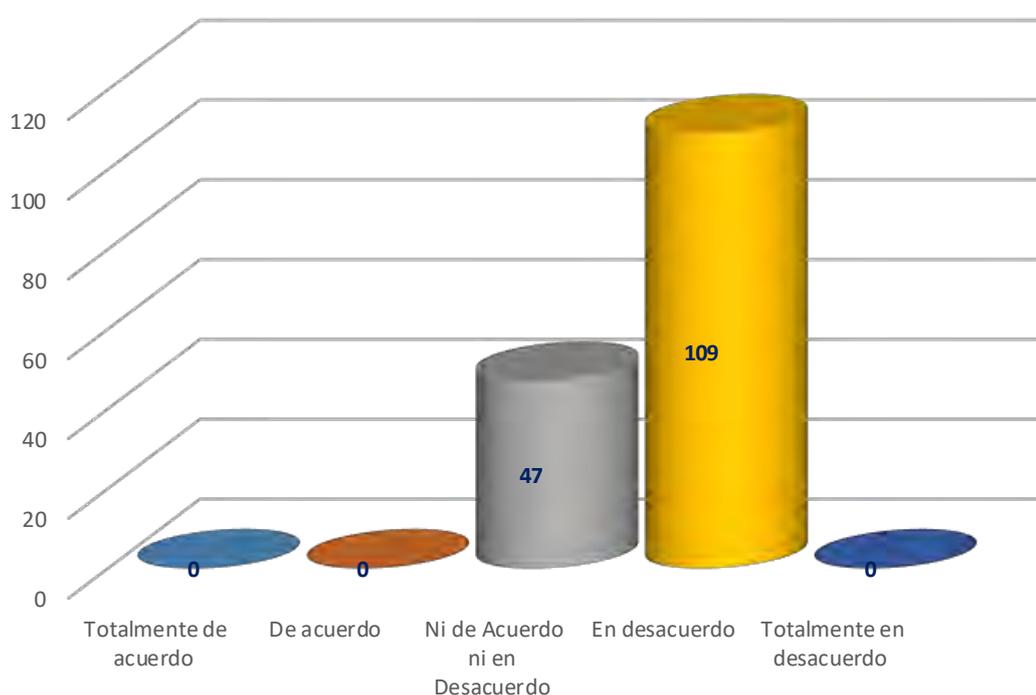
Interpretación:

El resultado de la dimensión Phishing muestra que, de los 156 encuestados, 18 estuvieron de acuerdo en que esta modalidad de fraude se encuentra identificada y controlada en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, 71 se mantuvieron neutrales, mientras que 67 manifestaron desacuerdo. Este equilibrio entre neutralidad y desacuerdo refleja que los colaboradores no perciben que existan medidas suficientes para dimensionar el impacto económico y operativo del phishing. La falta de certeza sobre la efectividad de los controles aplicados ante este tipo de fraude limita la capacidad institucional para priorizar recursos y aplicar estrategias preventivas. El hallazgo pone en evidencia la necesidad de fortalecer la capacitación y la comunicación en torno a esta modalidad delictiva, así como implementar mecanismos más visibles y efectivos para reducir su ocurrencia en el canal de agentes corresponsales.

Tabla y Figura 62

P52 - Se tienen identificados los lugares donde se reportan incidentes de llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	47	109	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P52 - Se tienen identificados los lugares donde se reportan incidentes de llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (109 de 156), con 47 en neutralidad. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

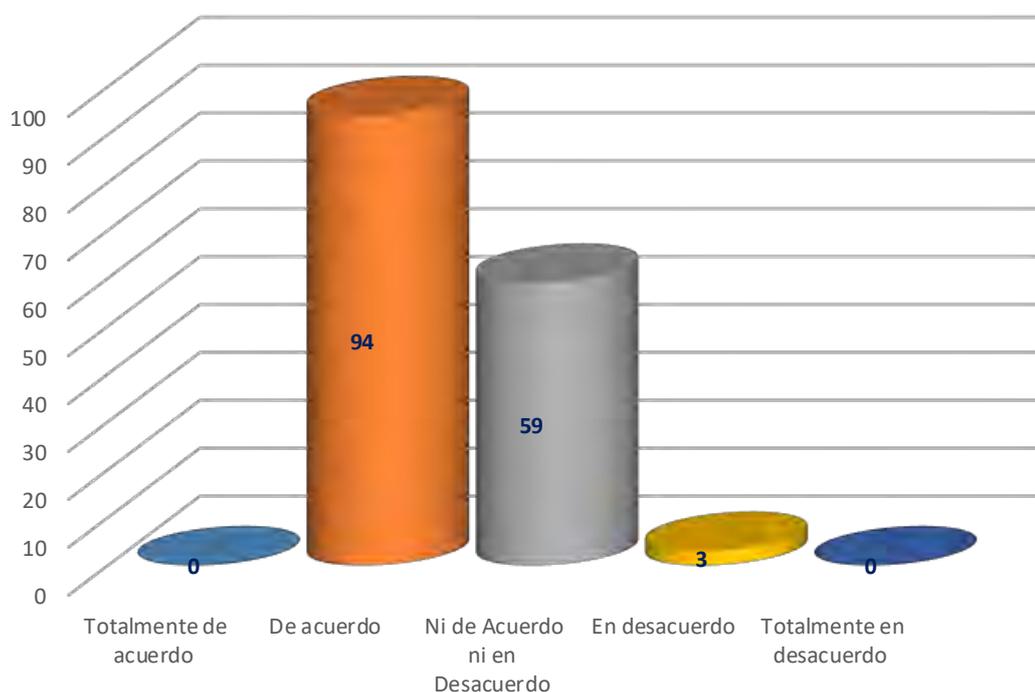
Interpretación

De los 156 encuestados, 109 manifestaron su desacuerdo sobre la identificación de lugares con incidentes de llamadas fraudulentas, mientras que 47 se mantuvieron neutrales. La falta de respuestas afirmativas sugiere que el Banco no ha comunicado adecuadamente estas acciones, lo que podría afectar la prevención de este tipo de fraude.

Tabla y Figura 63

P53 - Es relevante conocer los lugares donde se reportaron incidentes de llamadas fraudulentas para generar alertas de riesgos que coadyuve a disminuir los incidentes de llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	94	59	3	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P53 - Es relevante conocer los lugares donde se reportaron incidentes de llamadas fraudulentas para generar alertas de riesgos que coadyuven a disminuir los incidentes de llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo (94 de 156), con 59 en neutralidad y 3 en desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

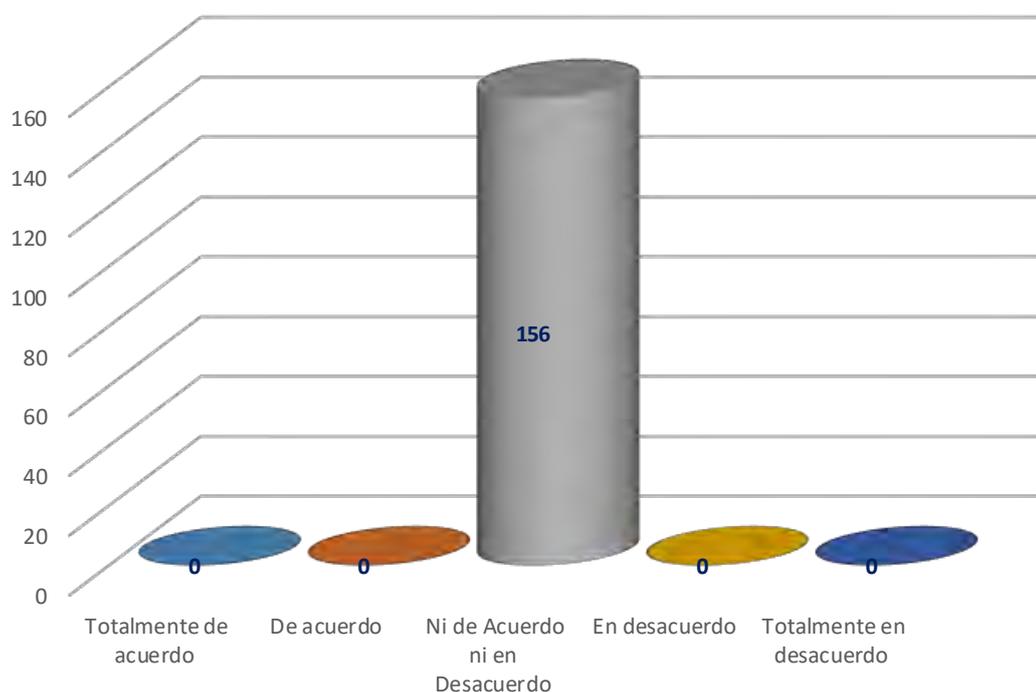
Interpretación

De los 156 encuestados, 94 reconocen la relevancia de identificar los lugares de llamadas fraudulentas, mientras que 59 se mantuvieron neutrales y solo 3 manifestaron desacuerdo. Esta aceptación mayoritaria sugiere que el personal valora la importancia de esta acción como una medida preventiva, aunque la neutralidad de algunos puede reflejar falta de información sobre la implementación de estas prácticas.

Tabla y Figura 64

P54 - Se tiene determinada la frecuencia con la que se reportaron incidentes de llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	156	0	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P54 - Se tiene determinada la frecuencia con la que se reportaron incidentes de llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación. Todas las respuestas se concentran en la neutralidad (156 de 156). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

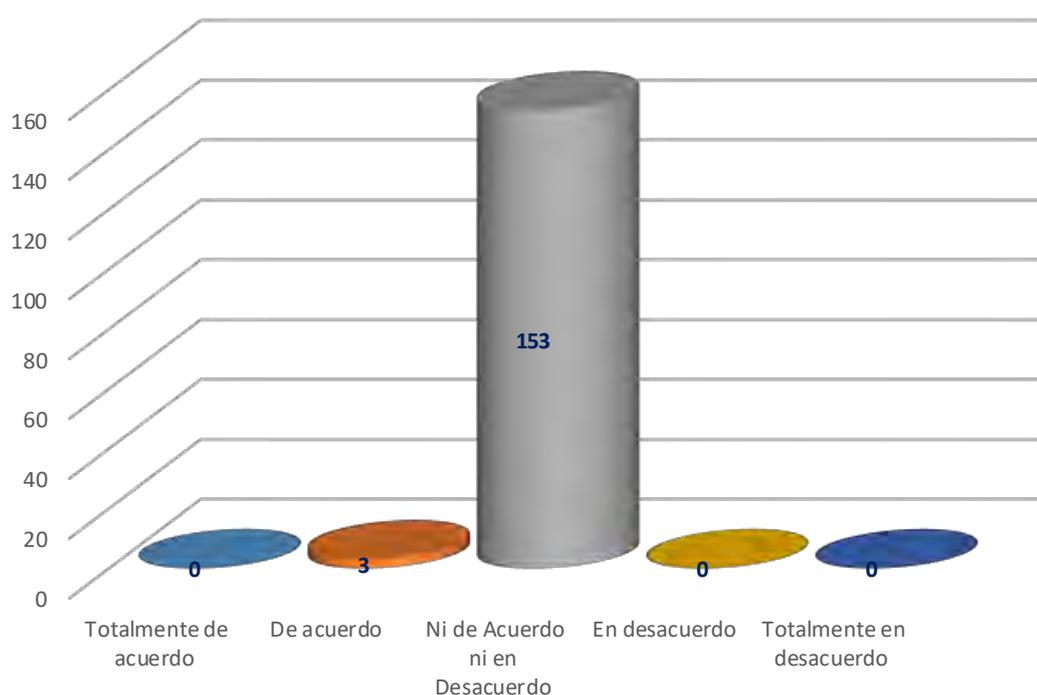
Interpretación

El 100% de los encuestados (156) se mantuvo neutral respecto a la determinación de la frecuencia de llamadas fraudulentas, lo que evidencia una falta total de información o desconocimiento sobre si este monitoreo se realiza. Esta ausencia de claridad puede limitar la capacidad del personal para anticipar y responder a estos incidentes.

Tabla y Figura 65

P55 - Se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia con la que se reportaron incidentes de llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	3	153	0	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P55 - Se establecen indicadores de riesgos relacionados a la frecuencia con la que se reportaron incidentes de llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (153 de 156), con 3 en acuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

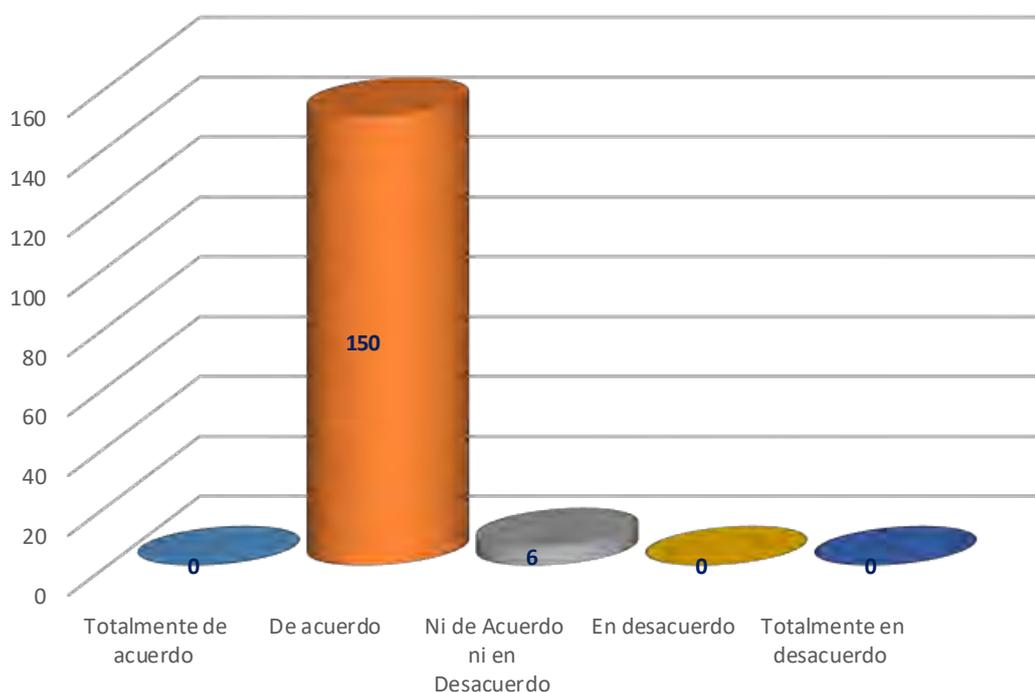
Interpretación

De los 156 encuestados, solo 3 consideran que el Banco ha establecido indicadores de riesgo relacionados a las llamadas fraudulentas, mientras que 153 permanecieron neutrales. Esta falta de claridad sugiere que, aunque podrían existir indicadores, estos no son conocidos por el personal, afectando la percepción de efectividad en la gestión de riesgos.

Tabla y Figura 66

P56 - Se tienen identificadas y clasificadas las modalidades por las cuales se realizan las llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	150	6	0	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P56 - Se tienen identificadas y clasificadas las modalidades por las cuales se realizan las llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo (150 de 156), con 6 en neutralidad. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

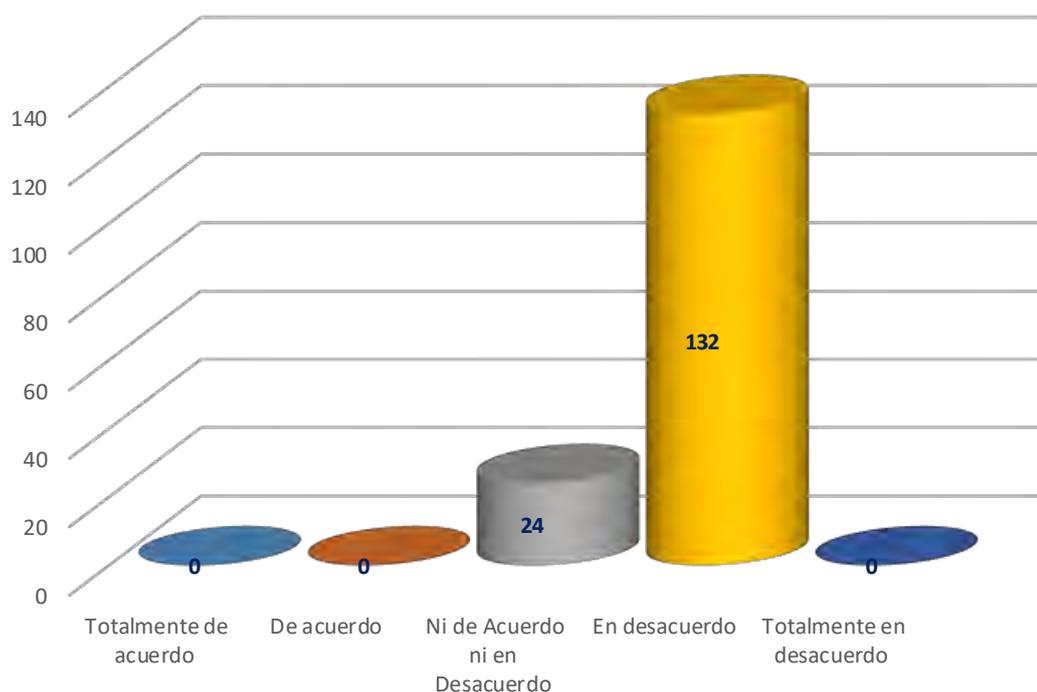
Interpretación

De los 156 encuestados, 150 consideran que el Banco ha identificado y clasificado adecuadamente las modalidades de llamadas fraudulentas, mientras que 6 se mantuvieron neutrales. Esta percepción positiva indica que las estrategias en este ámbito son efectivas y bien comunicadas al personal.

Tabla y Figura 67

P57 - En el Banco de la Nación se tiene conocimiento sobre las modalidades de llamadas fraudulentas contribuye a la disminución de esta modalidad de fraude.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	24	132	0



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P57 - En el Banco de la Nación se tiene conocimiento sobre las modalidades de llamadas fraudulentas contribuye a la disminución de esta modalidad de fraude. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (132 de 156), con 24 en neutralidad. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

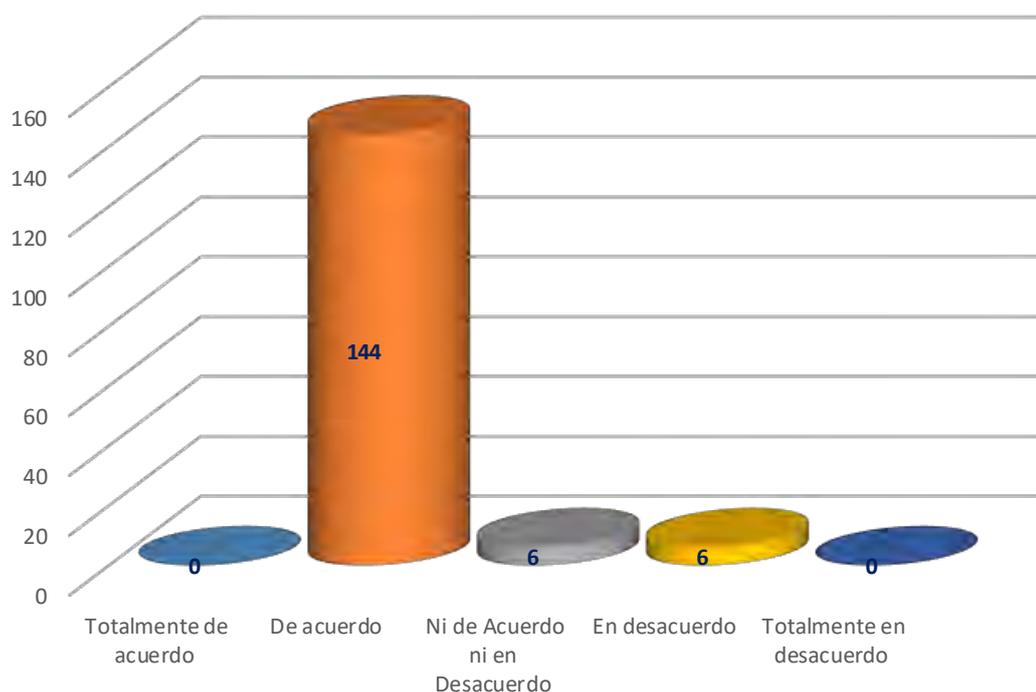
Interpretación

De los 156 encuestados, 132 consideran que el conocimiento de las modalidades de llamadas fraudulentas no ha contribuido significativamente a la disminución de este tipo de fraude, mientras que 24 se mantuvieron neutrales. Esta percepción sugiere que, aunque las modalidades están identificadas, su gestión no ha tenido el impacto esperado en la reducción de incidentes.

Tabla y Figura 68

P58 - Se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	144	6	6	0



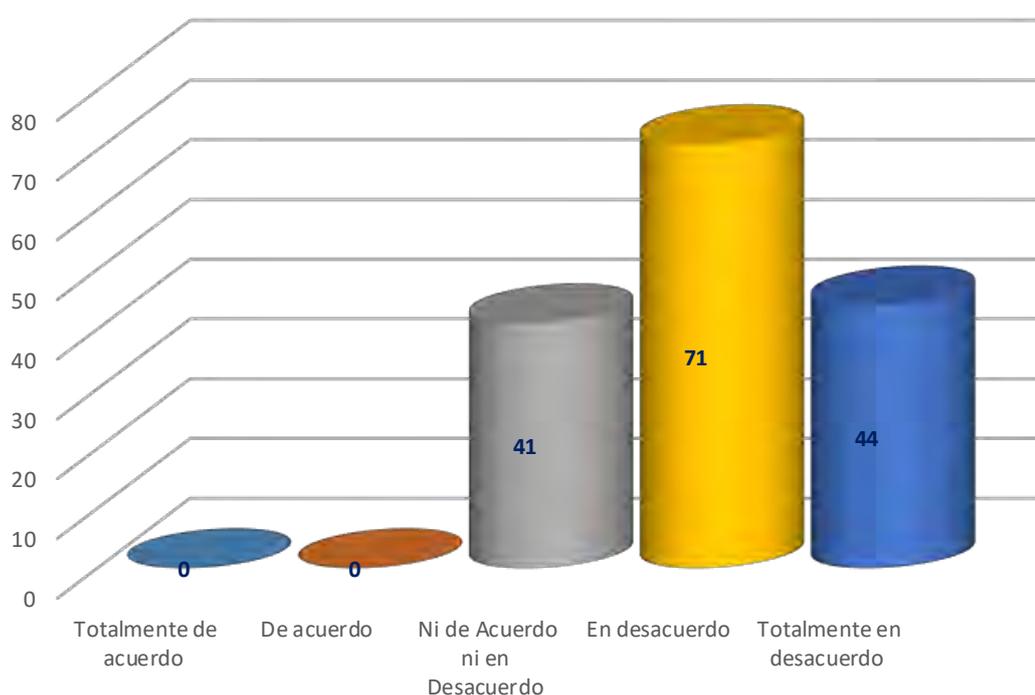
Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P58 - Se tienen cuantificadas las pérdidas económicas de los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad llamadas fraudulentas en el Banco de la Nación. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el acuerdo (144 de 156), con 6 en neutralidad y 6 en desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación De los 156 encuestados, 144 consideran que el Banco ha cuantificado adecuadamente las pérdidas económicas por llamadas fraudulentas, mientras que 6 se mantuvieron neutrales y 6 en desacuerdo. Esta percepción mayoritariamente positiva sugiere que la institución ha logrado establecer mecanismos efectivos para el registro y análisis de estas pérdidas.

Tabla y Figura 69

P59 - En el Banco de la Nación se conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad llamadas fraudulentas.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	0	41	71	44

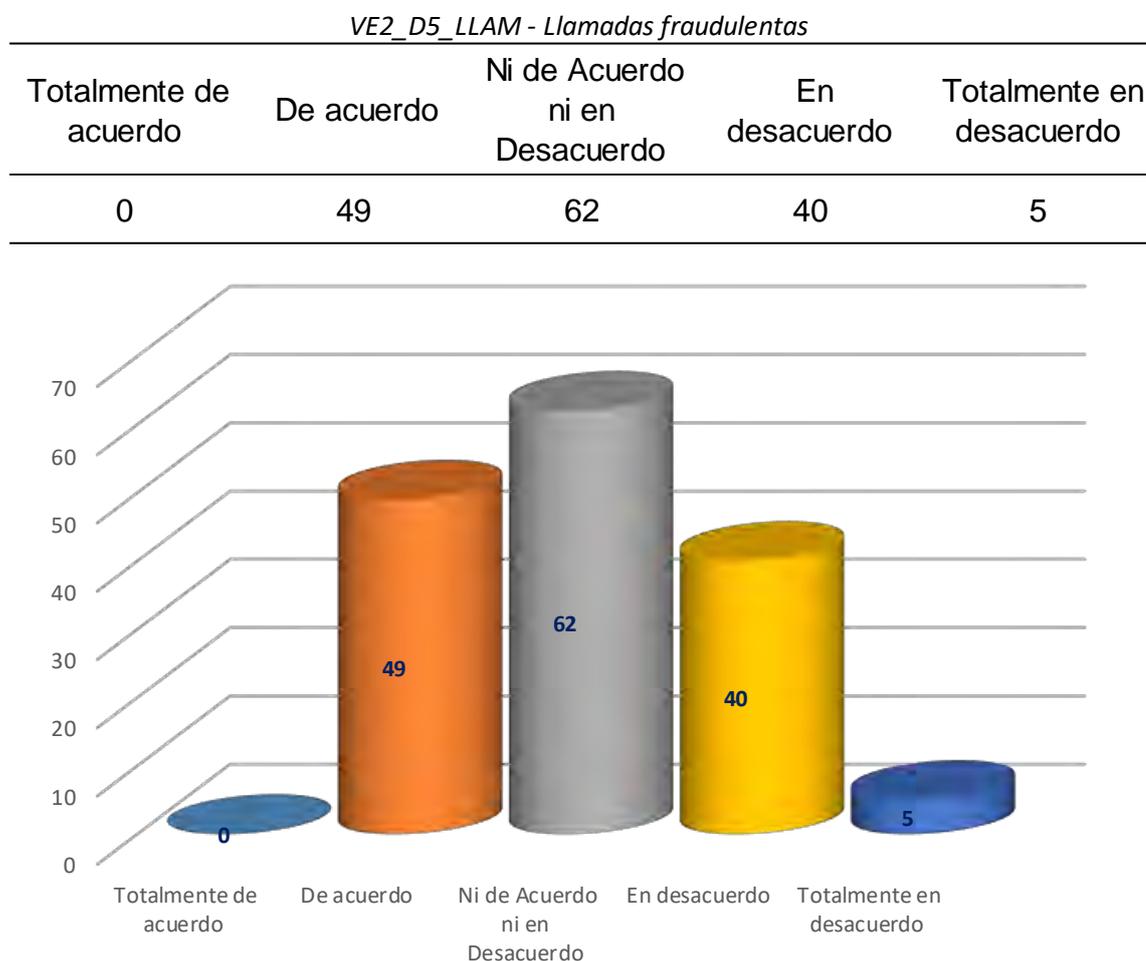


Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: P59 - En el Banco de la Nación se conoce el impacto causado por los montos sustraídos de cuentas mediante la modalidad llamadas fraudulentas. La mayoría de las respuestas se inclinan hacia el desacuerdo (71 de 156) y total desacuerdo (44), con 41 en neutralidad. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación

De los 156 encuestados, 71 manifestaron su desacuerdo y 44 su total desacuerdo respecto al conocimiento del impacto de las llamadas fraudulentas, mientras que 41 se mantuvieron neutrales. Esta distribución refleja una percepción negativa sobre la gestión de este tipo de fraudes, indicando la necesidad de mejorar la comunicación interna sobre el impacto y las medidas tomadas.

Tabla y Figura 70



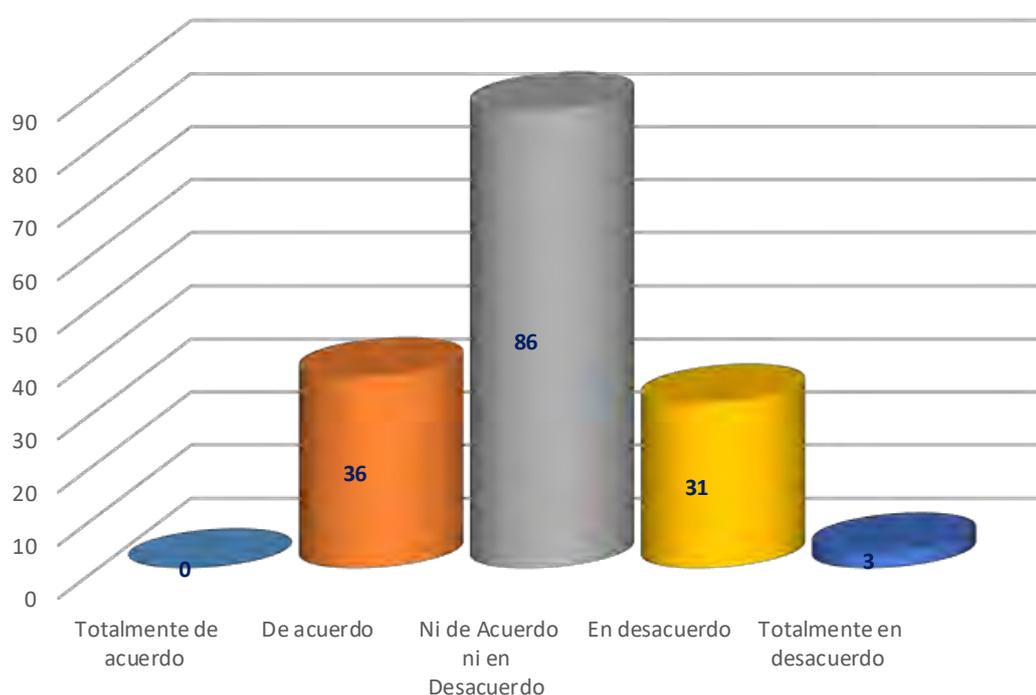
Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_D5_LLAM - Llamadas fraudulentas. Las respuestas se distribuyen entre el acuerdo (49 de 156), la neutralidad (62), el desacuerdo (40) y el total desacuerdo (5). Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación:

El resultado de la dimensión Llamadas Fraudulentas muestra que, de los 156 encuestados, 49 estuvieron de acuerdo en que esta modalidad de fraude se encuentra identificada y controlada en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, 62 se mantuvieron neutrales, mientras que 40 manifestaron desacuerdo y 5 total desacuerdo. Este predominio de respuestas neutrales y negativas evidencia que los colaboradores no perciben de manera sólida la existencia de medidas efectivas frente a este tipo de fraude. La falta de certeza sobre los mecanismos de control y prevención limita la confianza en la capacidad de la institución para proteger a los clientes ante este riesgo. El hallazgo subraya la necesidad de reforzar la supervisión y las campañas de sensibilización, así como de implementar controles más visibles y consistentes, con el fin de reducir la vulnerabilidad del canal de agentes corresponsales frente a las llamadas fraudulentas.

Tabla y Figura 71

VE2_FRAUDES EN AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
0	36	86	31	3



Nota: En la tabla y figura se muestra el grado de acuerdo de los encuestados respecto de la proposición: VE2_FRAUDES EN AGENTES - Fraudes en Agentes Corresponsales. La mayoría de las respuestas se concentran en la neutralidad (86 de 156), con 36 en acuerdo, 31 en desacuerdo y 3 en total desacuerdo. Fuente: Elaboración propia, a partir del instrumento aplicado.

Interpretación:

El resultado de la variable Fraudes en Agentes Corresponsales muestra que, de los 156 encuestados, 36 estuvieron de acuerdo en que este tipo de fraudes se encuentra identificado y controlado en el Banco de la Nación Agencia 1 Cusco. Sin embargo, la mayoría, 86, se mantuvo neutral, mientras que 31 manifestaron desacuerdo y 3 total desacuerdo. Este predominio de neutralidad y percepciones negativas evidencia que los colaboradores no perciben con claridad la existencia de mecanismos sólidos y efectivos frente a las diferentes modalidades de fraude (robo de tarjetas, manipulación de cajeros, suplantación de identidad, phishing y llamadas fraudulentas). La falta de certeza respecto a la eficacia de los controles implementados limita la confianza institucional y aumenta la vulnerabilidad del canal de agentes corresponsales. El hallazgo resalta la necesidad de fortalecer integralmente las medidas de prevención y control, así como la capacitación y sensibilización del personal, con el fin de consolidar un sistema que brinde mayor seguridad a los clientes y reduzca la ocurrencia de fraudes.

Anexo 5 Presupuesto

Útiles de escritorio materiales y suministros

Descripción	Cantidad		Precio unitario	Costo total
Copia fotostática	200	Uds.	S/. 0.10	S/. 20.00
Impresión	300	Uds.	S/. 0.30	S/. 90.00
Cuaderno	5	Uds.	S/. 3.50	S/. 17.50
Lapiceros	10	Uds.	S/. 1.50	S/. 15.00
Folders	6	Uds.	S/. 2.00	S/. 12.00
TOTAL				S/. 154.50

Servicios y alimentación

Descripción	Cantidad		Precio unitario	Costo total
Anillados	7	Uds.	S/. 4.00	S/. 28.00
Telefono móvil	6	Meses	S/. 79.90	S/. 479.40
Internet	6	Meses	S/. 89.90	S/. 539.40
Transporte	184	Dias	S/. 10.00	S/. 1,840.00
Alimentacion	184	Dias	S/. 30.00	S/. 5,520.00
TOTAL				S/. 8,406.80

Equipo

Descripción	Cantidad		Precio unitario	Costo total
Note Boock	1	Uds.	S/. 2,399.00	S/. 2,399.00
Impresora multifuncional	1	Uds.	S/. 649.00	S/. 649.00
USB	1	Uds.	S/. 16.00	S/. 16.00
TOTAL				S/. 3,064.00

Anexo 6 Cronograma de realización de tesis

	ACTIVIDADES	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
		Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Levantamiento de información	■	■																						
2	Elaboración y aceptación del plan de tesis.			■																					
3	Elaboración del programa de investigación			■																					
4	Ejecución del programa de investigación				■																				
5	Evaluación de los procesos					■	■	■																	
6	Análisis de los resultados obtenidos.									■	■	■													
7	Interpretación de los resultados											■	■												
8	Elaboración de las conclusiones													■	■										
9	Redacción preliminar de la tesis incluyendo informe de conclusiones y recomendaciones.															■									
10	Revisión y aceptación por parte de la Universidad de la tesis de investigación.															■	■								
11	Redacción final del informe de conclusiones y recomendaciones																			■					
12	Entrega de la tesis.																				■				
13	Sustentación universitaria.																					■	■	■	■