



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector
Público

Implicancias de la gestión de conducta de mercado en
los riesgos de auditoría interna de una aseguradora,
2024

TESIS

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Milagros Caroline GALLIQUIO YACHAPA

ASESOR

Dr. Alberto Benjamín ESPINOZA VALENZUELA

Lima, Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Galliquio, M. (2024). *Implicancias de la gestión de conducta de mercado en los riesgos de auditoría interna de una aseguradora, 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Milagros Caroline Galliquio Yachapa
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72013838
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07335395
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8577-1717
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Alan Errol Rozas Flores
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10557884
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Jesús Pascual Ayala Zavala
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09172852
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Arturo Guillermo Ortiz Burga
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09172852
Datos de investigación	

Línea de investigación	D.11.0.44 Auditoría Interna
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Cercado de Lima Calle: Carlos Germán Amezaga 375 Latitud: -12.0571316 Longitud: -77.0806393
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Junio 2024 - octubre 2024
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

ACTA N° 0033-FCC-D-2024

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la ciudad de Lima, en el local del Salón de Grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a las 17:00 horas del día seis de noviembre del año dos mil veinticuatro, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el trabajo de suficiencia profesional para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 002219-2024-D-FCC/UNMSM de fecha 06 de noviembre de 2024, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Alan Errol Rozas Flores
MIEMBRO ASESOR	:	Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela
MIEMBROS	:	Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala
		Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de la Tesis titulada: **"IMPLICANCIAS DE LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO EN LOS RIESGOS DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA ASEGURADORA, 2024"**, presentado por la bachiller Milagros Caroline Galliquio Yachapa con código de matrícula N° 18110587, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADA

Siendo las 18:00 horas se dio por concluido el acto académico y leída el presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.


Dr. Alan Errol Rozas Flores
Presidente


Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela
Miembro - Asesor


Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala
Miembro


Mag. Arturo Guillermo Ortiz Burga
Miembro



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela mi condición de asesor acreditado con el Oficio N° 000231-2024-EPAESP-FCC/UNMSM de fecha 20 de setiembre de 2024 de la tesis, cuyo título es **"IMPLICANCIAS DE LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO EN LOS RIESGOS DE AUDITORÍA INTERNA DE UNA ASEGURADORA, 2024"**, presentado por la bachiller **Galliquio Yachapa, Milagros Caroline**, para optar el Título Profesional de Contadora Pública, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **20 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública, correspondiente.

Firma del Asesor:

DNI: 07335395

Nombres y apellidos del asesor: Dr. Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela



DEDICATORIA

A mis padres y hermanas, por su amor incondicional y su apoyo constante, que me han enseñado el valor del esfuerzo y la perseverancia. A mi abuelita, por su amor y sabiduría, que ha sido fuente inagotable de inspiración en mi vida. Su apoyo y enseñanza ha dejado una huella profunda en mi camino.

El presente es el resultado de su inspiración y motivación.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han hecho posible la realización de esta tesis.

En primer lugar, agradezco a mis padres por su apoyo incondicional y por siempre animarme a perseguir mis sueños.

A mis hermanas, por sus enseñanzas y el ejemplo de esfuerzo y dedicación que me han brindado.

Reconocer mi compromiso y mi pasión por este trabajo es un paso importante en este viaje.

ÍNDICE GENERAL

I.	INTRODUCCIÓN	1
I.1.	Introducción	1
I.2.	Situación Problemática.....	2
I.2.1.	Formulación del problema	5
I.2.1.1.	Problema general.....	5
I.2.1.2.	Problemas específicos	5
I.3.	Objetivos	5
I.3.1.	Objetivo general	5
I.3.2.	Objetivos específicos.....	5
I.4.	Justificación e importancia de la investigación.....	6
I.4.1.	Justificación teórica.....	6
I.4.2.	Justificación práctica	6
I.5.	Aspectos éticos de la investigación	6
II.	REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
II.1.	Antecedentes del estudio.....	7
II.1.1.	Antecedentes internacionales	7
II.1.2.	Antecedentes nacionales	17
I.1.	Bases teóricas	24
I.1.1.	Conducta de Mercado.....	24
I.1.1.1.	Atención de observaciones.....	25
I.1.1.2.	Juicio Profesional	26
I.1.1.3.	Prácticas de negocio	27
I.1.1.4.	Transparencia de la información	28
I.1.2.	Riesgos de Auditoría	30
I.1.2.1.	Riesgo de Comunicación.....	33
I.1.2.2.	Riesgo de Seguimiento.....	34
I.2.	Definición de términos	35
II.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	36
II.1.	Hipótesis.....	36
II.1.1.	Hipótesis general.....	36
II.1.2.	Hipótesis específicas	36
II.2.	Variables	36
II.3.	Operacionalización de variables.....	37
III.	MATERIALES Y MÉTODOS	43

III.1.	Enfoque y nivel de investigación	43
III.2.	Diseño de la investigación.....	43
III.3.	Unidad de estudio.....	43
III.4.	Población y muestra	43
III.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	45
III.6.	Procesamiento de datos y análisis estadístico	45
IV.	RESULTADOS.....	46
IV.1.	Presentación y análisis de resultados.....	46
IV.2.	Pruebas estadísticas	69
IV.2.1.	Prueba de Normalidad.....	69
IV.2.2.	Prueba de hipótesis general	70
V.	DISCUSIÓN	72
V.1.	Aporte de la investigación.....	72
V.2.	Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos	74
V.3.	Validación de la teoría referente	76
V.4.	Limitaciones del estudio.....	77
V.5.	Agenda futura de la investigación	79
	CONCLUSIONES	79
	RECOMENDACIONES	81
	REFERENCIAS	83
	Anexo 1: Matriz de consistencia.	89
	Anexo 2: Cuestionario.....	90
	Anexo 3: Validación de instrumentos	94
	Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	110

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: “Operacionalización de variables “Conducta de Mercado”	41
Tabla 2: Coeficiente de Correlación de Spearman	46
Tabla 3: Considera usted que las revisiones de la SBS en relación a la atención de observaciones, impactan en la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.....	46
Tabla 4: Considera usted que, producto de las revisiones de la SBS surgen observaciones debido a alguna inconformidad de la empresa aseguradora.....	48
Tabla 5: Considera usted que la toma de decisiones producto de la atención de observaciones, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.....	49
Tabla 6: Considera usted que el grado de expertis del encargado es un factor que permite una adecuada atención de observaciones de la empresa aseguradora.....	50
Tabla 7: Considera usted que la administración de productos de seguro producto de las prácticas de negocio, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora .	52
Tabla 8: Considera usted que la administración de productos de seguros genera valor agregado a la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.....	53
Tabla 9: Considera usted que la comercialización a distancia como parte de las prácticas de negocio de la empresa aseguradora, genera impacto en la gestión de conducta de mercado.....	55
Tabla 10: Considera importante las revisiones que se realizan en la comercialización a distancia, para una mejor práctica de negocio de la empresa aseguradora	56
Tabla 11: Considera usted que el medio de comunicación que se utiliza minimiza el riesgo de comunicación de la empresa fortaleciendo la gestión de riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora	58
Tabla 12: Considera usted que el medio de comunicación utilizado para la atención de observaciones influye en el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora	59
Tabla 13: Considera usted que la asignación de observaciones derivadas del riesgo de comunicación minimiza los riesgos de auditoría interna en la empresa aseguradora	61
Tabla 14: Considera usted que una adecuada asignación de observaciones minimiza el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora	62
Tabla 15: Considera usted que las observaciones subsanadas bajo un adecuado control, minimiza el riesgo de seguimiento coadyuvando a una mejor gestión de los riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora	64
Tabla 16: Considera usted que las observaciones subsanadas necesitan de revisiones periódicas que contribuyan a minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.....	65
Tabla 17: Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos es un factor clave para minimizar el riesgo de seguimiento, producto de la atención de observaciones de la empresa aseguradora	66
Tabla 18: Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos sería la última opción como toma de decisiones para minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora	68
Tabla 19: Pruebas de normalidad	69
Tabla 20: Análisis correlación de Spearman entre Conducta de Mercado y Riesgos de Auditoría Interna. (V1-V2).....	70
Tabla 21: Análisis correlación de Spearman entre Atención de Observaciones y Riesgos de Seguimiento.....	71
Tabla 22: Análisis correlación de Spearman entre Prácticas de Negocio y Riesgos de Seguimiento.....	72

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1: Formula básica.	44
Ilustración 2: Distribución porcentual de las revisiones de la SBS en relación a la atención de observaciones y su impacto en la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	47
Ilustración 3: Distribución porcentual sobre si producto de las revisiones de la SBS surgen observaciones debido a alguna inconformidad de la empresa aseguradora.	48
Ilustración 4: Distribución porcentual referente a si la toma de decisiones producto de la atención de observaciones, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	49
Ilustración 5: Distribución porcentual referente a si el grado de expertis del encargado es un factor que permite una adecuada atención de observaciones de la empresa aseguradora.	51
Ilustración 6: Distribución porcentual referente a si la administración de productos de seguro producto de las prácticas de negocio, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	52
Ilustración 7: Distribución porcentual referente a si la administración de productos de seguros genera valor agregado a la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	54
Ilustración 8: Distribución porcentual referente a la comercialización a distancia como parte de las prácticas de negocio de la empresa aseguradora, genera impacto en la gestión de conducta de mercado.	55
Ilustración 9: Distribución porcentual referente a la importancia de las revisiones que se realizan en la comercialización a distancia, para una mejor práctica de negocio de la empresa aseguradora.	57
Ilustración 10: Distribución porcentual referente a si el medio de comunicación que se utiliza minimiza el riesgo de comunicación de la empresa fortaleciendo la gestión de riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.	58
Ilustración 11: Distribución porcentual referente a si el medio de comunicación utilizado para la atención de observaciones influye en el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.	60
Ilustración 12: Distribución porcentual referente a la asignación de observaciones derivadas del riesgo de comunicación minimiza los riesgos de auditoría interna en la empresa aseguradora.	61
Ilustración 13: Distribución porcentual referente a si una adecuada asignación de observaciones minimiza el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.	63
Ilustración 14: Distribución porcentual referente a las observaciones subsanadas bajo un adecuado control, minimiza el riesgo de seguimiento coadyuvando a una mejor gestión de los riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.	64
Ilustración 15: Distribución porcentual referente a las observaciones subsanadas necesitan de revisiones periódicas que contribuyan a minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.	65
Ilustración 16: Distribución porcentual referente a si la implementación de nuevos procedimientos es un factor clave para minimizar el riesgo de seguimiento, producto de la atención de observaciones de la empresa aseguradora.	67
Ilustración 17: Distribución porcentual referente a si la implementación de nuevos procedimientos sería la última opción como toma de decisiones para minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.	68

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación, consiste en determinar la influencia entre la gestión de la conducta de mercado en los riesgos de auditoría interna de una aseguradora, analizando el sector de seguros en el Perú que ha experimentado un crecimiento notable en los últimos años, impulsado por la necesidad de asegurabilidad de los peruanos frente a contingencias expuestas, además de una mayor conciencia sobre la importancia de la protección de sus bienes. Sin embargo, el crecimiento también enfrenta varios desafíos que limitan su desarrollo. Entre ellos destacan la baja penetración del seguro, riesgos asociados a tendencias sociales, económicas, políticas, de salud y al cambio climático. Respecto a la regulación, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) es el organismo encargado de supervisar y regular el sector. Esto ha contribuido a una mayor transparencia y confianza en el mercado. A consecuencia de la regulación de las prácticas de negocio de las aseguradoras respecto de la oferta o promoción de sus productos o servicios, es de importancia la Gestión de Conducta de Mercado, ya que busca implementar prácticas comerciales adecuadas en relación con los usuarios. Asimismo, la participación de la Auditoría Interna tiene como finalidad aportar valor, optimizar las operaciones de las empresas y fortalecer la eficacia en la gestión de riesgos. Por ello, esta investigación proporciona una contribución relevante al análisis de la relación entre la Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna dentro del sector asegurador.

Para el efecto se realiza el análisis estadístico, el cual nos permitirá identificar correlaciones y verificar las hipótesis. Se obtuvo evidencia de tesis, fuentes bibliográficas, revistas, artículos académicos y reglamentaciones de la SBS.

La investigación es de tipo no experimental, con un enfoque cuantitativo y transeccional, ya que se encarga de recopilar información sobre la Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría, la población estuvo conformada por 65 trabajadores de las áreas de Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo, de la Gerencia de Negocios, Canales y Clientes, de la Gerencia Corporativa de Auditoría y de la Gerencia de Técnica de Vida y Generales. con una muestra de 57, se utilizó la encuesta como técnica para recolectar los datos, a través de un cuestionario; además, se utiliza el Coeficiente de Correlación de Spearman para validar la hipótesis general. Finalmente, los resultados indican que hay una relación significativa entre los factores Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría. Dado lo expuesto se concluye que, a una mejor gestión de Conducta de Mercado, minimiza los riesgos de seguimiento y de comunicación de observaciones, acarreando eficiencia en mecanismos de solución frente a futuras contingencias observadas.

Palabras claves: Aseguradoras, Conducta de Mercado, Observaciones, Prácticas de Negocio, Riesgos de auditoría interna, Seguros.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the influence of market conduct management on the internal audit risks of an insurance company, analyzing the insurance sector in Peru, which has experienced a remarkable growth in recent years, driven by the need for insurability of Peruvians in the face of exposed contingencies, in addition to a greater awareness of the importance of protecting their assets. However, growth also faces several challenges that limit its development. These include low insurance penetration, risks associated with social, economic, political and health trends, and climate change. With respect to regulation, the Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) is the agency in charge of supervising and regulating the sector. This has contributed to greater transparency and confidence in the market. As a result of the regulation of the business practices of insurance companies with respect to the offer or promotion of their products or services, Market Conduct Management is of importance, since it seeks to implement adequate commercial practices in relation to users. Likewise, the participation of Internal Audit aims to add value, optimize company operations and strengthen the effectiveness of risk management. Therefore, this research provides a relevant contribution to the analysis of the relationship between Market Conduct and Internal Audit Risks within the insurance sector.

For this purpose, statistical analysis is performed, which will allow us to identify correlations and verify the hypotheses. Evidence was obtained from theses, bibliographic sources, journals, academic articles and SBS regulations.

The research is non-experimental, with a quantitative and cross-sectional approach, since it is in charge of collecting information on Market Behavior and Audit Risks, the population consisted of 65 workers from the areas of Legal Management and Regulatory

Compliance, Business Management, Channels and Clients, Corporate Audit Management and Life and General Technical Management. With a sample of 57, the survey was used as a technique to collect data, through a questionnaire; in addition, the Spearman Correlation Coefficient is used to validate the general hypothesis. Finally, the results indicate that there is a significant relationship between the factors Market Behavior and Audit Risks. Given the above, it is concluded that a better management of Market Conduct minimizes the risks of follow-up and communication of observations, leading to efficiency in solution mechanisms in the face of future contingencies observed.

Key words: Insurers, Market Conduct, Observations, Business Practices, Internal Audit Risks, Insurance.

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Introducción

La presente investigación titulada “Implicancias de la gestión de Conducta de Mercado en los riesgos de Auditoría Interna de una aseguradora, 2024”, tiene como propósito determinar la relación entre la gestión de la Conducta de Mercado y los riesgos de Auditoría Interna en una aseguradora.

La tesis está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I, contiene la introducción, el planteamiento del problema, que será expuesto a detalle en el planteamiento del problema, además contiene los objetivos, la justificación e importancia de la investigación y los aspectos éticos de la investigación.

En el Capítulo II, contiene la revisión de la literatura, se exponen los antecedentes y las bases teóricas que son de vital importancia, ya que refuerzan el contenido de la investigación referente a la relevancia de alinear las prácticas de negocio del sector asegurador al cumplimiento, de la mano con la gestión de riesgos de la Auditoría interna y último se expone la definición de términos.

En el Capítulo III, contiene las hipótesis, las variables y la operacionalización de variables.

En el Capítulo IV, incluye los materiales y métodos, en el cual se detalla el enfoque y nivel de investigación, el diseño de la investigación, la unidad de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información y el procesamiento de datos y análisis estadístico.

En el Capítulo V, contiene los resultados de la investigación, en el cual se detalla la presentación y análisis de resultados y las pruebas estadísticas.

En el Capítulo VI, se presentará la discusión de los resultados derivados de la investigación, en el cual se detalla el aporte de la investigación, la comparación de los resultados de la investigación con estudios previos, la validación de la teoría referente, las limitaciones del estudio y la agenda futura de la investigación.

En el Capítulo VII, contiene las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los respectivos anexos.

I.2. Situación Problemática

Las Compañías de Seguros surgen de las necesidades de los usuarios, de cubrir un riesgo representativo resguardando su vida, salud o algún bien en particular.

Es por ello que estas crean diversos productos de seguros para cubrir las necesidades de asegurabilidad de los usuarios, cumpliendo con parámetros y normativas vigentes para una adecuada práctica de negocio.

En el ámbito internacional se tiene más desarrollado el concepto de seguros y la relación directa con los asegurados, así mismo la gestión que se realiza desde la comercialización del seguro hasta el uso de las coberturas o gestión de reclamos.

El Boletín Semanal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS] (2019) afirma que “a nivel internacional, los reguladores y la industria de seguros vienen desarrollando iniciativas con el objetivo de fortalecer la conducta de mercado y la protección de los usuarios del sistema asegurador” (p. 21).

Es por ello que mientras más se mantenga una adecuada práctica de negocio, los resultados son más favorables ya que se fomenta una adecuada gestión integral para beneficio mutuo y conlleva a una disminución de ciertos riesgos de auditoría.

En el ámbito nacional, se están redescubriendo nuevas prácticas de negocio y además se están implementando figuras de gestión de empresas internacionales,

alineando políticas, procedimientos y creando nuevas gestiones; obteniendo consecuentemente efectos positivos.

Las entidades que supervisan las prácticas de negocio de las aseguradoras son la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD).

El marco regulatorio de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, engloba la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley N° 26702), la Ley del Contrato de Seguro (Ley N° 29946) y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571).

El marco regulatorio de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) engloba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 020-2014-SA. Cabe recalcar que la instancia en mención no tiene predominio sobre la Gestión de Conducta de Mercado, ya que ésta se encuentra regulada por la SBS.

Para reforzar el marco regulatorio, la SBS supervisa que se desarrolle una apropiada Gestión de Conducta de Mercado a nivel nacional bajo el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros (Resolución S.B.S. N° 4143-2019). La SBS (2019) define que la conducta de mercado son “prácticas que adoptan las empresas y los corredores de seguros en su relación con los usuarios, respecto de la oferta o promoción de productos de seguros, la transparencia de información y en la gestión de reclamos.” (p. 5).

Además, la SBS supervisa que se desarrolle una adecuada Auditoría Interna bajo el Reglamento de Auditoría Interna (Resolución S.B.S. N° 11699 -2008) exponiendo lo siguiente:

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de las empresas, al ayudarlas a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado en la evaluación y mejora de la eficacia de la gestión de riesgos y del gobierno corporativo. (SBS, 2008, p. 5)

Además, cabe resaltar que se trabaja en una auditoría basada en riesgos, el cual va depender del nivel de gestión de la empresa, generando así mayor valor de las actividades de la Auditoría Interna.

La gestión de Conducta de Mercado reside en el desempeño de sus funciones propias y también fomenta el cumplimiento de la normativa aplicable al sector, además de dar soporte en las visitas de inspección de la SBS y en el levantamiento de información. La Auditoría Interna de la presente compañía es la encargada de realizar el seguimiento de las observaciones de la mano con el área de Conducta de Mercado, realizando sinergias de conocimiento. La problemática reside en que no hay un procedimiento materializado donde se especifique el tratamiento de la observación y seguimiento en conjunto, ya que es de importancia la participación del área de Conducta de Mercado para el levantamiento de observaciones referente a las prácticas del negocio y consecuentemente disminuir los riesgos de seguimiento inadecuado y de comunicación inadecuada de la Auditoría Interna de la aseguradora.

Por lo tanto, en este estudio se pretende evidenciar la relación que existe entre la Conducta de Mercado y la influencia en la disminución de los riesgos de la Auditoría Interna de una empresa Aseguradora en el año 2024, la cual va involucrar el análisis de si existe una disminución en el riesgo de seguimiento de las observaciones y una disminución en el riesgo de seguimiento de las prácticas de negocio que engloba la oferta de seguros y la transparencia de información.

Con respecto a la articulación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el presente trabajo de investigación pertenece a la ODS N°9 Industria, Innovación e Infraestructura, ya que permite lograr niveles más elevados de competencia profesional, promueve la adopción de medidas inmediatas frente a contingencias que se presenten dentro de la gestión de buenas prácticas, por lo que de ese lado se justifica la importancia del tema de investigación.

I.2.1. Formulación del problema

I.2.1.1. Problema general

¿La gestión de conducta de mercado influye en los riesgos de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024?

I.2.1.2. Problemas específicos

¿La atención de observaciones influyen en el riesgo de seguimiento de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024?

¿Las prácticas del negocio influyen en el riesgo de seguimiento de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

La gestión de la conducta de mercado influye en los riesgos de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024.

I.3.2. Objetivos específicos

La atención de observaciones influyen en el riesgo de seguimiento de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024.

Las prácticas del negocio influyen en el riesgo de seguimiento de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024.

I.4. Justificación e importancia de la investigación

I.4.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justifica en brindar un nuevo conocimiento sobre la gestión integral de una empresa aseguradora, referente a la conducta de mercado la cual involucra prácticas de negocio bajo el análisis y supervisión de la auditoría interna. Asimismo, los instrumentos de validación servirán para futuros trabajos de investigación.

I.4.2. Justificación práctica

La gestión de conducta de mercado viene a ser un concepto nuevo dentro de la gestión de una empresa aseguradora y de la mano con una adecuada auditoría interna conlleva al crecimiento.

El presente trabajo de investigación va servir para que en la práctica se mejoren las funciones y actividades de las áreas en estudios con prevalencia en las empresas aseguradoras.

De esta manera, se pretende brindar conocimiento sobre una adecuada gestión entre las áreas de Conducta de Mercado y Auditoría Interna, implementando procesos y procedimientos de gestión, sirviendo de referencia para las demás empresas del sector.

I.5. Aspectos éticos de la investigación

El presente trabajo de investigación se caracteriza por tener en cuenta los principios éticos para su elaboración aplicando los principios éticos más relevantes para la investigación los cuales son según la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2023) la autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

Según el Código de Ética en Investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2023) menciona que “todos los investigadores deben actuar con responsabilidad respecto a la pertinencia, los alcances y repercusiones de la investigación a nivel individual o social” (Artículo 8).

Es por ello que, a conocimiento de los deberes de los investigadores para la realización de un trabajo de investigación, el presente trabajo se realiza cumpliendo los estándares mínimos de la presente normativa.

Asimismo, se tiene presente el Código Nacional de la Integridad Científica el cual se basa en los siguientes principios:

- a) **Integridad** en las actividades de investigación científica y gestión.
- b) **Honestidad intelectual** en todos los aspectos de la investigación científica
- c) **Objetividad e imparcialidad** en las relaciones laborales y profesionales
- d) **Veracidad, justicia y responsabilidad** en la ejecución y difusión de los resultados de la investigación científica
- e) **Transparencia**, actuando sin conflicto de interés, declarando y manejando el conflicto, sea este económico o de otra índole. (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2019, Resolución Presidencial N° 192-2019-CONCYTEC-P, Artículo 2.1)

Según lo expuesto, los principios en mención guían el presente trabajo de investigación para un adecuado desarrollo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

II.1. Antecedentes del estudio

II.1.1. Antecedentes internacionales

Autores: Daniel Ángel Marín y María Camila Giraldo Restrepo

Título: La Inteligencia de negocios (BI) para la toma de decisiones en el sector asegurador colombiano.

Año: 2023

Objetivo: Proporcionar un contexto al problema planteado y, a continuación, destacar las principales causas que afectan la toma de decisiones.

Método: Explicativo

Resultados: La relevancia e interés de los entrevistados frente a los datos, como fuente principal de cualquier sistema de toma de decisiones, las herramientas son también un tópico común ya que, de acuerdo con estas, se puede lograr un mejor resultado en el análisis, decantando la data y generando información más verídica. Observamos que la gestión de la calidad dentro de la organización es un tema primordial en la operación del negocio y que los resultados se miden mediante informes que permiten identificar el cumplimiento de los objetivos y las tendencias que se van marcando mediante la aplicación de inteligencia de negocios.

Conclusión: En conclusión, este trabajo se enfocó en analizar cómo la herramienta de inteligencia de negocios Power BI contribuye a la optimización de la toma de decisiones y la eficiencia operativa en las empresas del sector asegurador, con base a que la toma de decisiones se ha convertido en una cuestión de vital importancia en el entorno económico actual, especialmente cuando se considera la necesidad de impulsar la eficiencia en las operaciones diarias de las empresas. Adicionalmente la eficacia en la toma de decisiones depende en gran medida de la capacidad de acceder a información precisa y oportuna, y de utilizar herramientas de Business Intelligence (BI) y análisis de datos para comprender y optimizar el desarrollo de las operaciones en tiempo real. Para lograr el objetivo de este trabajo, se llevó a cabo una investigación que

involucró entrevistas semiestructuradas con directivos y analistas de una empresa aseguradora, y se empleó una metodología explicativa y cualitativa para comprender las percepciones y experiencias de los participantes.

Autores: Jason Gabriel Acevedo Esquivel

Título: Modelo de decisión para el sector asegurador

Año: 2023

Objetivo: Desarrollar un modelo matemático mediante el análisis y la interacción de las variables de decisión en el sector de los seguros, con el fin de facilitar la toma de decisiones estratégicas.

Método: Exploratorio

Resultados: Una empresa aseguradora debe tener el mejor resultado, es decir, mayor ingreso con respecto a su demanda siempre al menor costo y riesgo.

Conclusión: Las investigaciones de toma decisiones en el mercado asegurador realizadas anteriormente, tienen un enfoque operativo. El mercado asegurador tiene una importante cantidad de variables a tomar en cuenta para la toma de decisiones estratégicas. La presente investigación aborda la problemática de decisión en el sector asegurador ante la incertidumbre que puede ser representando en un modelo probabilístico.

La política de decisión es simple y objetiva en maximizar el resultado de una empresa aseguradora, como ubicarla en el umbral del mercado que se desenvuelve.

Autores: Jose Manuel Hernandez Diaz, Reyes Lemus Katherine Adriana y Vasquez Rosales Jackeline Beatriz

Título: Programa de Auditoría Interna para evaluar la Gestión de la Oficialía De Cumplimiento, en una Compañía de Seguros, ubicada en la zona Metropolitana de San Salvador.

Año: 2022

Objetivo: Desarrollar un programa de auditoría interna actualizado y mejorado, fundamentado en el marco técnico y legal vigente, para evaluar la gestión de la Oficialía de Cumplimiento en relación con el sistema de prevención del lavado de dinero, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, con el objetivo de reducir riesgos en la compañía de seguros ubicada en la zona metropolitana de San Salvador.

Método: Deductivo

Resultados: Todas las empresas que pertenecen al sector financiero están en la obligación de crear dentro de su estructura organizativa un área de Oficialía de Cumplimiento encargada de elaborar y ejecutar procedimientos para la prevención de lavado de dinero y activos, financiación al terrorismo y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva con el fin de mitigar los riesgos a los que está expuesta la compañía en el desarrollo de su operación, así como lo establece la Fiscalía General de la Republica por medio de la Unidad de Investigación Financiera.

Conclusión: La empresa aseguradora debido a su giro también es regulada por la Superintendencia del Sistema Financiero, por lo tanto, el desarrollo de las actividades de revisión, para la prevención que se encuentran en el programa de auditoría interna deben estar elaborados conforme a la Ley de Lavado de Dinero y de Activos, Reglamento, Instructivo UIF y NRP (esta última adopta la prevención a la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva). Se logró detectar que dicho programa

carece de actividades específicas necesarias para la elaboración de una eficaz revisión de auditoría, debido a cambios realizados al Instructivo emitido por la UIF y las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos emitidas por el Banco Central de Reserva.

Autores: Hugo Armando Guzmán Useche y Cristian David Maldonado Pedroza

Título: ¿Cómo responder desde La Academia a los riesgos que preocupan a las organizaciones?

Año: 2021

Objetivo: El objetivo es identificar, a partir de publicaciones de instituciones especializadas en la gestión del riesgo y las opiniones de estudiantes y directivos del sector asegurador en Colombia, cuáles son los riesgos en el actual contexto empresarial que podrían afectar los objetivos de una organización.

Método: Descriptivo

Resultados: De las 200 personas encuestadas, 189 expresaron vivir en Colombia, 102 pertenecen al sector asegurador y de ellos uno (1) era vicepresidente de compañía, 27 eran directores, 14 gerentes y cinco (5) coordinadores. De los 98 encuestados que no pertenecen al sector asegurador, el 44% ejercían cargos de dirección: tres (3) eran presidentes de empresa, uno (1) vicepresidente, 11 directores, 21 eran gerentes y siete (7) coordinadores. El 77% de los encuestados expresaron que aprender sobre riesgos era importante por razones específicas, en las que se resalta el conocer acerca de este tema para “idear controles y mitigar las pérdidas”, temas como “prepararse para el futuro”, “la prevención” y “situaciones de riesgo frecuentes, en las que vivimos”, hacen parte de las razones más relevantes que el grupo considera importante para aprender sobre riesgos. El 22% de los encuestados respondieron solo que sí era importante aprender sobre riesgos,

sin ninguna razón especial, y de las 200 respuestas una (1) persona afirmó no ser importante aprender al respecto.

Conclusión: El carácter dinámico de los riesgos, es decir, los existentes y la aparición de nuevos, que a su vez evolucionan como resultado de fenómenos asociados a la modernidad (cambios tecnológicos, el internet de las cosas, los riesgos cibernéticos, la inteligencia artificial, la robótica, cambio climático, etc.), exige desde las comunidades educativas contar con programas que permitan formar profesionales que sean capaces de administrar las organizaciones en estos nuevos contextos, teniendo en cuenta todo lo que incluye la gestión de riesgos.

Autores: Maria Gomez Santos

Título: Normas de Conducta de Mercado en el sector Asegurador: Hacia una mayor transparencia del Sistema Financiero.

Año: 2021

Objetivo: Destacar la importancia de la creación de una nueva sección en el sitio web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que facilita el acceso a información fundamental sobre las sanciones impuestas por esta autoridad en relación con las normas de conducta en el mercado.

Método: Descriptivo

Resultados: En definitiva, todos los deberes de información, en tanto que prescriben qué prácticas y comportamientos son admisibles en beneficio del mercado y cuáles no, pueden ser entendidos como normas de conducta y cumplen un papel crucial desde el punto de vista de la integridad del mercado asegurador. Además, contribuyen a reducir la asimetría informativa, lo que beneficia, no solo a los clientes, sino también a la

consolidación de un mercado de seguros más confiable, competitivo y transparente. Sin embargo, con base en la protección del orden público y económico, los únicos comportamientos susceptibles de ser sancionados por la vía administrativa son las infracciones de conductas de mercado de las aseguradoras.

Conclusión: De todas las conductas contempladas en la Sección tercera, sin duda la publicidad ocupa un lugar preeminente desde el punto de vista de la transparencia. En este sentido, el ROSSEAR desarrolla profusamente cómo debe plantearse y materializarse la publicidad realizada por las entidades aseguradoras; publicidad que, en todo caso, habrá de contener información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales del producto de seguro.

Autores: Denisa Lucía Cartis

Título: La importancia de la auditoría interna en la prevención del fraude en el sector asegurador en Portugal.

Año: 2021

Objetivo: El objetivo principal de esta investigación es analizar la relevancia de la auditoría interna en la prevención del fraude en el sector asegurador en Portugal. Además, se busca examinar la contribución de la auditoría interna en este sector y evaluar la relación entre la auditoría interna y la mitigación de riesgos y fraudes.

Método: Exploratorio empírico

Resultados: En primer lugar, la auditoría interna demostró ser muy importante en el sector asegurador. En segundo lugar, se demostró una relación clara entre la auditoría interna, el riesgo de fraude y su prevención. Finalmente, se comprobó que el aporte de la auditoría interna se considera fundamental en el sector asegurador con respecto a la prevención del

fraude, y también se encontró que las organizaciones con un departamento de auditoría interna tienen más probabilidades de prevenir el fraude.

Conclusión: Se demostró que el riesgo de fraude y su prevención están relacionados con la auditoría interna, ya que el riesgo y su prevención están relacionados con la auditoría interna, ya que los encuestados valoran el papel de la AI en la prevención del fraude, considerando que la prevención del fraude es uno de sus objetivos, por lo que debe tener conocimientos sobre controles internos, gestión de riesgos y fraude, con el fin de ayudar a prevenir este riesgo a través de los controles internos. En tercer lugar, desde el punto de vista de los encuestados, la auditoría interna es muy importante en la prevención del el fraude y también contribuye en gran medida a reducir su duración, las pérdidas que conlleva y pérdidas consiguientes y en la mitigación de este riesgo. También se observó que los encuestados consideraban que las organizaciones que disponían de un departamento de auditoría interna tenían más probabilidades de prevenir el fraude.

Autores: Harriet Reneé Ordoñez Agurcia

Título: Análisis en los procesos y Control Interno, Pacific Capital Group.

Año: 2020

Objetivo: Estandarizar un Sistema de Gestión de la Calidad en Pacific Capital Group a través de un control interno y una auditoría de segundo nivel, utilizando los procedimientos documentados.

Método: Descriptivo

Resultados: Para el Control Interno del departamento de cobros de tomo como base llevar la metodología de un plan de auditoría, lista de chequeos de informes de auditoría, esto con el fin de apegarse a la OHN ISO 9001:2015 lo más posible. En primera instancia se

auditó cobros bancarios y luego seguía cobros vida, sin embargo, no fue posible realizar la auditoría por la problemática mundial del coronavirus y las empresas se vieron obligadas a cerrar operaciones.

Conclusión: En la ejecución de la auditoría se logró auditar a la mitad del departamento de cobros, en el área de cobros bancarios. La auditoría se dividió en 2 partes; operativa y de rendimiento, y se hizo una por supervisor, se auditó a 3 supervisores. Del resultado de la auditoría operativa se obtuvieron 29 conformidades y 22 no conformidades en conjunto de los 3 supervisores. De la auditoría de rendimiento se obtuvieron 10 conformidades y 24 no conformidades en conjunto de los 3 supervisores. Se dio retroalimentación y planes de acción inmediatos. Después de desarrollar la cultura de control interno en el área de cobros bancarios, la empresa podrá continuar con el control de nuevos proyectos y las áreas ya existentes para realizar una mejor gestión.

Autores: Gragera Cubero, Jessica y Pérez-Fructuoso, María José

Título: Análisis y gestión del riesgo operacional en las entidades financieras y aseguradoras.

Año: 2019

Objetivo: Examinar las características específicas del riesgo operacional y su gestión en entidades bancarias y aseguradoras, así como identificar las razones que explican estas diferencias.

Método: Descriptivo

Resultados: Para afrontar el riesgo operacional, es necesario tener en cuenta los siguientes puntos: Precisar cómo están vinculados los resultados de riesgo operacional con las personas, los procesos, los sistemas y los eventos externos que los originan. Diferenciar

si el objetivo principal es la gestión del riesgo operacional o su cuantificación para traducir dicha cuantificación en una carga de capital. Evaluar qué herramientas son necesarias para gestionar o valorar el riesgo operacional incorporando consideraciones tanto cuantitativas como cualitativas. Debido a que los factores que determinan los eventos clasificados de alta severidad suelen no ser estables a largo plazo, la provisión de capital destinada a la cobertura del riesgo operacional puede resultar insuficiente o excesiva en relación con el impacto financiero de dicho evento. La gestión y gobernanza de los comportamientos debe centrarse en la mitigación de las consecuencias de los sucesos de riesgo operacional.

Conclusión: Durante los últimos años del siglo pasado, la escasa preocupación por la gestión del riesgo operacional de los sectores financiero y asegurador propició el desarrollo de fórmulas para su cuantificación por parte de los organismos reguladores que poca relación guardaban con la magnitud real de este riesgo obligando a las empresas a inmovilizar una cantidad de capital superior al necesario comprometiendo los resultados de las mismas. Ello se ha debido en parte a que el riesgo operacional es muy difícil de prever y su cuantificación es bastante complicada.

Autores: Rodrigues, João Vítor Freitas

Título: Cumplimiento en las instituciones bancarias: relación con el sistema de control interno y auditoría interna.

Año: 2019

Objetivo: El objetivo principal de este estudio es analizar la función de Cumplimiento en los bancos y su conexión con el Sistema de Control Interno y la Auditoría Interna. Además, se examinarán las directrices publicadas desde 2005 por la Autoridad Bancaria Europea y el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea a lo largo de este trabajo.

Método: Descriptivo

Resultados: El sistema de control interno es una herramienta organizativa interna cuya función es proporcionar seguridad a las operaciones de la institución y fiabilidad a los informes financieros. El sistema de control interno constituye la base de la auditoría, proporcionándole todos los elementos necesarios para evaluar el proceso de gestión.

Conclusión: Siguiendo y adaptando el modelo de las tres líneas de defensa en un contexto organizativo, se observa que el Sistema de Control Interno y el Cumplimiento se sitúan en diferentes niveles de control, siendo el SCI (3er nivel de control) el encargado de verificar el Cumplimiento, la Gestión de Riesgos y la Auditoría Interna (2º nivel de control). Y en definitiva, recomienda que se informe al Compliance Officer de cualquier hallazgo de auditoría relacionado con Compliance.

La relación e integración de Compliance en diferentes departamentos como "auditoría interna" o "departamento jurídico" depende del tamaño de la Entidad de Crédito o Sociedad Financiera.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Autores: Mitzy Lorena Taboada Vidal

Título: Aplicación del marco de trabajo Scrum en la auditoría interna en compañías del sector asegurador del Perú.

Año: 2023

Objetivo: Establecer la relación entre el marco de trabajo Scrum y la auditoría interna en las empresas del sector asegurador en Perú.

Método: No experimental

Resultados: Para verificar las hipótesis planteadas se determinaron una serie de preguntas respecto a la relación del Marco de Trabajo Scrum y la Auditoría Interna en compañías

del sector asegurador del Perú; resultado del análisis se observa que la mayoría de los auditores concordaban con un “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” respecto a una relación positiva entre el Marco de Trabajo Scrum y la Auditoría Interna y respecto al análisis inferencial se obtuvo una correlación de 0.71 debido a que se crearía una perspectiva completa de los riesgos emergentes mediante una supervisión continua, tal como lo indica Gutiérrez (2023) en su investigación que el marco de trabajo Scrum disminuye la cantidad de fallas el proceso por ello muchas empresas buscan nuevos métodos de gestión para la entrega de un producto de calidad debido a que los enfoques tradicionales funcionan, pero no eran eficientes.

Conclusión: Se concluye que la aplicación del marco de trabajo Scrum en la planificación de auditoría interna en las compañías de seguro del Perú puede obtener una visión integral de riesgos, preparando al auditor en adaptarse a entornos cambiantes, asimismo la planificación se volvería más dinámica incluyendo las perspectivas de los participantes de la auditoría.

Autores: Llaza Sánchez Ronald Raúl y Mancilla Carrasco Camila Andrea

Título: Diagnóstico situacional del sector asegurador peruano en el año 2020 y perspectivas estratégicas para su desarrollo.

Año: 2021

Objetivo: Examinar la situación del sector asegurador utilizando la información más reciente disponible hasta finales de 2020, con el fin de proponer alternativas o estrategias de mejora que fomenten el desarrollo del sector.

Método: Interpretativo

Resultados: El diagnóstico desarrollado ha permitido analizar la situación en la que se encuentra el mercado asegurador peruano en el año 2020, conocer los agentes intervinientes y ver el funcionamiento de este sector en el Perú, conocer los aspectos

limitantes que no permiten su completo desarrollo, así como situar al sector seguros peruano respecto a sus pares de Latinoamérica. Asimismo, se realizó entrevistas a expertos del sector seguros que nos ayudaron a identificar las oportunidades de crecimiento y mejora que tiene el sector y las perspectivas que podrían impulsar su desarrollo. Con la información mencionada, construimos las siguientes matrices de factores externos e internos, que nos permitieron armar el FODA del Sector Asegurador Peruano.

Conclusión: Dentro de los aspectos limitantes del sector, se encuentra la alta concentración de mercado donde las 5 empresas más grandes representan el 78.29% del mercado y se registra un índice de Herfindahl (mayor a 1800) lo demuestra que el sector seguro es concentrado y poco competitivo lo que conlleva a precios elevados. La falta de cultura de seguros en la población, las personas sienten que los seguros no son necesarios, sin embargo el principal motivo por el que ahorran son los gastos inesperados o emergencias, precisamente la razón de ser de los seguros, es por ello que podemos decir que no existe una comprensión clara de los beneficios de los seguros, las compañías aseguradoras no han logrado comunicar de manera eficaz sus productos y tampoco transmitir la confianza necesaria para que las personas opten por tener un seguro. Por otra parte, deficiente gestión administrativa que resulta en excesivos trámites documentarios, largos tiempos de atención y demora en el pago de siniestros configuran otras barreras para que las personas opten por no contar con un seguro. Por último, la percepción de la ciudadanía de elevados costos, que frenan la tenencia de los mismos y que muestran el desconocimiento de los micro seguros y alternativas de aseguramiento como la modalidad a primer riesgo.

Autores: Roberto Rios Ossa

Título: El deber de información en el seguro como instrumento de decisión racional en la contratación y de tutela a favor del asegurado.

Año: 2020

Objetivo: Organizar la investigación en dos fases. La primera fase tiene como objetivo examinar el deber de información como un recurso que permite al contratante del seguro tomar decisiones de manera racional y libre. La segunda fase se enfocará en determinar los efectos que surgen del incumplimiento de dicho deber.

Método: Interpretativo

Resultados: En nuestra opinión el deber de información para el caso concreto del seguro tiene necesariamente una dimensión omnicomprensiva, y cada uno de los deberes de conducta que lo componen forma parte de un proceso único dada la interdependencia de tales deberes con miras en un consentimiento libre e informado. Esto quiere decir que el cumplimiento pleno del deber de suministro de datos y el del deber de asesoramiento tienen una vinculación inseparable. La distinción relevante dirigida a determinar el contenido del deber de informar en el sentido omnicomprensivo que formulamos está en los sujetos obligados a su cumplimiento, pues su contenido difiere.

Conclusión: De lo que hemos señalado, una división funcional del deber de información, entendida desde la perspectiva de su incumplimiento y los efectos que acarrea, carecería de sentido, pues, cualquiera sea el deber de conducta incumplido, el efecto será el mismo: una alteración en el proceso de decisión racional de contratar, que desde la dimensión jurídica trastoca la formación del consentimiento y provoca una frustración en la satisfacción del interés de amparo del contratante del seguro. De esta manera, podemos concluir que nuestro ordenamiento jurídico en los artículos 514, 529 n.º 1 del c. co., artículo 57 del dfl 251, artículos 9.º y 10.º del DS 1055 y n.º 420, impone un deber de

información omnicomprendivo, cuya finalidad consiste en dejar al contratante del seguro en la mejor posición posible respecto del contenido contractual y su comprensión.

Autores: Borja Rueda Carlos Alberto, Campbell Falcón Carmen Brigitte, Fernández Moreno Natalia Gladys y Torres Paz Claudia Nancy

Título: Transparencia corporativa en empresas del sector de seguros.

Año: 2020

Objetivo: Evaluar el nivel de Transparencia Corporativa en el mercado asegurador peruano a través de la propuesta de un modelo fundamentado en la metodología del manual "Handbook on Constructing Composite" de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Este modelo será validado por los modelos IDN & KPMG de Chile, TRAC de Brasil e IBEX 35 de España, así como por la regulación de Solvencia II.

Método: Descriptivo

Resultados: El promedio del índice de la muestra resultó en 79.6 de un máximo de 100, lo cual indicó que las empresas muestran un nivel bueno de Transparencia Corporativa, dado que la divulgación de información es de carácter obligatorio. Finalmente, de una muestra de diez aseguradoras, se determinó que las empresas que obtuvieron la mayor puntuación en el índice de Transparencia Corporativa fueron Rímac con 96 puntos, Pacífico con 96 puntos y Mapfre Seguros con 88.33 puntos. A su vez, se observó que cinco empresas arrojaron un índice de Transparencia Corporativa por debajo del promedio, debido a las bajas puntuaciones obtenidas en las dimensiones de Responsabilidad Social y Medio Ambiental, Ética, Integridad y Rendición de Cuentas.

Conclusión: Conforme a los resultados descritos, las empresas del sector de seguros tienen la obligación de brindar información financiera y corporativa a la entidad regulatoria. Debido a que están obligadas a pertenecer a la Bolsa de Valores y, por consiguiente, reportar informes financieros, los resultados en las dimensiones de carácter

obligatorio alcanzaron un nivel de Transparencia Corporativa alto, mientras las dimensiones de carácter voluntario, tal y como Ética, Integridad y Rendición de Cuentas, alcanzaron un nivel bajo, siendo así que la mitad de las empresas no presentan información acerca de sanciones y contratación de bienes y servicios.

Autores: Hopkins Zarate Natalie Susan

Título: La auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en Essalud, de Lima Metropolitana, 2018 - 2019

Año: 2020

Objetivo: Mostrar de qué manera la auditoría interna influye en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales en ESSALUD, Lima Metropolitana, durante el período 2018-2019.

Método: Descriptivo, estadístico y de análisis

Resultados: El 53.4% de auditores, funcionarios y servidores públicos de la entidad, están totalmente de acuerdo que el plan anual de control aprobado es la base para la realización de servicios de control posterior y servicios relacionados de auditoría interna, mientras que un 5.1% de los encuestados, están en desacuerdo con la pregunta formulada.

Conclusión: El plan anual de control de auditoría interna incide en la evaluación del nivel de políticas, metodologías y procedimientos implementados por el Seguro Social de Salud.

Autores: Alberto Benjamín Espinoza Valenzuela

Título: La auditoría como mejora continua en los organismos públicos de salud del Perú.

Año: 2020

Objetivo: Describir y explicar de qué manera la auditoría basada en criterios de mejora continua puede optimizar la gestión de procesos en las entidades estatales que brindan

servicios asistenciales. Esto se sustentará en las recomendaciones derivadas de los informes de los órganos de control institucional que integran el Sistema Nacional de Control, con el objetivo de alcanzar estándares básicos de eficiencia, eficacia, economía y legalidad en las prestaciones de salud proporcionadas por el sector público, representado por el Ministerio de Salud (Minsa) y el Seguro Social del Perú (EsSalud).

Método: Descriptivo, correlacional y exploratorio, con diseño transaccional no experimental.

Resultados: No hay un ambiente de control interno operativo administrativo hasta en un 58%, considerándose los componentes del Sistema de Control Interno Público aprobado por Ley N° 28716, con una ausencia de adecuada organización, niveles de planificación, estrategias organizativas, manejo de recursos humanos y vigencia de documentos normativos. Los resultados, además, demostraron un 63% de ausencia de implementación de ambiente de control en las entidades del Minsa y EsSalud.

Conclusión: Este trabajo de investigación concluye que en el Ministerio de Salud y en EsSalud, el Control y Auditoría gubernamental actuales no se efectúan en un ambiente que responda a las necesidades de mejora de los servicios de salud que brindan. Bajo estas consideraciones, el accionar del control interno por parte de la gestión y la Auditoría gubernamental por parte de los Órganos de Control Institucional, vienen teniendo casi nulo efecto en la mejora de los procesos operativos asistenciales, así como en la mejora de la calidad en los servicios médicos que se brinden a los usuarios. Como Davies y Shellard (1997) señalan que los recientes cambios en la perspectiva de gobierno exigen que las auditorías públicas extiendan su ámbito de investigación y análisis en aspectos propios de gestión. Como conclusión del estudio se propone un control gubernamental moderno y de avanzada que no busque únicamente determinar responsabilidades administrativas, civiles o penales; por cuanto se entiende que el fin constitucional del

Sistema Nacional de Control es y debe ser coadyuvar al uso adecuado de los recursos públicos en un marco de eficiencia, eficacia y economía con impacto en el servicio público que se brinda al usuario que para el caso de estudio es la mejora continua en la atención de los servicios asistenciales a la población, tal como la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) organismo representante de las contralorías a nivel Mundial, señala que a las Entidades Fiscalizadoras Superiores, vale decir Contralorías, se les está pidiendo que incorporen una fase de evaluación de impacto dentro de sus tareas de auditoría, a fin de evaluar con mayor precisión la gestión del gobierno (Khemakhe, 2001). De ese modo, pueden suplir una información objetiva y precisa que pueden usar, en primer lugar, los gerentes, y luego las demás autoridades públicas y los ciudadanos.

I.1. Bases teóricas

I.1.1. Conducta de Mercado

Según la SBS (2019) la conducta de mercado se refiere a las prácticas que emplean las empresas y los corredores de seguros en su interacción con los usuarios, en relación con la oferta o promoción de productos de seguros, la claridad de la información y la gestión de reclamos.

Es por ello que se debe velar por la adecuada gestión de conducta de mercado en la organización, fomentando el cumplimiento de la normativa aplicable al sector en el diseño y comercialización de productos, atención de reclamos, requerimientos y siniestros, además de garantizar un traslado de información veraz de forma oportuna y transparente a los usuarios, tomando en cuenta sus intereses y necesidades.

Según Gomez Santos (2021) define que la conducta de mercado abarca el diseño de modelos de póliza, la fijación de primas de seguro y la adecuación de las bases técnicas

y provisiones utilizadas por las entidades aseguradoras. Estas prácticas son fundamentales para el funcionamiento y la existencia misma del negocio de seguros.

Es decir, se entiende que la conducta de mercado en el sector asegurador vela por el adecuado funcionamiento de la creación de productos de pólizas, estos deben ser aprobados por la entidad fiscalizadora y cumplir con los elementos mínimos considerados en la administración de pólizas.

Según Alliance for Financial Inclusion (2023) la Supervisión de la Conducta de Mercado comprende una serie de actividades destinadas a identificar, supervisar, prevenir y mitigar los riesgos de la conducta de mercado. El objetivo general de la SCM es garantizar un trato justo a los consumidores, al tiempo que se fomenta la confianza en el sistema financiero, lo que a su vez promueve el establecimiento de sistemas financieros inclusivos, el crecimiento económico sostenible y la estabilidad financiera.

Es decir que la supervisión de la gestión de conducta de mercado, es una actividad integral de cumplimiento normativo en la que se analizan los procedimientos relacionados a la oferta de productos y servicios, la transparencia de su información y la gestión de sus reclamos.

I.1.1.1. Atención de observaciones

Según la SBS (2008) dentro del proceso de supervisión, las inspecciones examinan aquellos aspectos que necesitan un análisis más detallado o que deben ser verificados. Estas pueden llevarse a cabo de manera presencial o no presencial. Solicitamos a las empresas que aborden los aspectos considerados prioritarios por la SBS, garantizando que el supervisado disponga de la información necesaria para implementar las medidas correctivas de manera oportuna. Además, buscamos fortalecer la

responsabilidad de los directores y funcionarios sobre la gestión y el desempeño de las empresas supervisadas.

El enfoque en la supervisión mediante inspecciones es crucial para garantizar la integridad y el buen funcionamiento de las empresas en el sector, para identificar y abordar posibles deficiencias de manera proactiva. De ello nacen las observaciones y/o recomendaciones impuestas por la superintendencia, debido a los hallazgos significativos que se encontraron producto de las inspecciones. Por ello es importante realizar una adecuada gestión para el levantamiento de las observaciones o no conformidades, en conjunto con los equipos técnicos directos. En el contexto de requerir a las empresas que resuelvan aspectos prioritarios es esencial para asegurar que se adopten medidas correctivas. Esto no solo protege a los consumidores, sino que también refuerza la responsabilidad de las empresas respecto a sus gestiones contribuyendo a un entorno más seguro y transparente.

I.1.1.2. Juicio Profesional

Según International Auditing and Assurance Standards Board (2009) menciona que el juicio profesional implica utilizar la formación práctica, el conocimiento y la experiencia pertinentes, en el marco de las normas de auditoría, contabilidad y ética, para tomar decisiones informadas sobre la acción más adecuada según las circunstancias del encargo de auditoría.

Por lo tanto, se entiende que el juicio profesional está dividido en tres rasgos distintivos, por lo cual forma parte de las características principales que el Oficial de Conducta de Mercado y el Auditor Interno deben considerar para la atención de observaciones emitidas por parte de la SBS. El concepto de juicio profesional es fundamental en el cual implica la formación práctica, el conocimiento y la experiencia;

además, de la inclusión de la ética en este contexto resalta la responsabilidad que tienen los profesionales de actuar con integridad y objetividad.

Según Viloria y Espinosa (2020, como se citó en Nelson, 2009) afirman que el juicio profesional y el escepticismo profesional son comportamientos intrínsecos y relacionados del contador público que actúa como auditor. El juicio profesional combina conocimientos, experiencias y principios éticos. En este contexto, el escepticismo profesional se refiere a una actitud de cuestionamiento y duda respecto a las evidencias obtenidas, ya que poner en duda una evidencia puede afectar el juicio profesional. Este escepticismo influye en las decisiones que tome el profesional en relación con la evidencia.

De lo expuesto, el juicio profesional viene a ser un aspecto crucial en la realización de las actividades dentro de una organización, ya que determina el grado de expertis asegurando una adecuada toma de decisiones y una gestión integral impactando en el desempeño. El juicio profesional, que combina conocimientos, experiencias y principios éticos, es esencial para la toma de decisiones.

I.1.1.3. Prácticas de negocio

Según la SBS (2019) define que las prácticas de negocio que aplican las empresas, así como los corredores de seguros cuando corresponda, a sus usuarios, respecto de la oferta o promoción y comercialización de los productos; el pago de primas; así como de la liquidación, rechazo o pago de la indemnización.

Por lo tanto, es importante tener en claro el marco vigente para el adecuado flujo de creación de productos de seguros cumpliendo con la normativa vigente y los procesos de adecuación, respetando el flujo de creación de productos, comercialización de estos mismos y posterior a ello la atención de reclamos y requerimientos. Estas prácticas no

solo son una cuestión de cumplimiento normativo, sino que son clave para construir relaciones sostenibles y de confianza entre las empresas de seguros y sus usuarios. Promover una cultura de transparencia y responsabilidad es fundamental para el éxito a largo plazo en este sector.

Según Julio (2020) determina que es un es un proceso encargado de llevar a cabo las actividades productivas en la empresa, con el fin de generar beneficios mediante el uso eficiente de los recursos. La administración, por su parte, se encarga de definir adecuadamente los bienes y recursos de una organización para optimizar su utilización, buscando así resultados que fomenten la rentabilidad y el crecimiento.

De acuerdo a lo explicado, las prácticas de negocio de una empresa van desde la creación de su producto o servicio hasta la experiencia del cliente resultado del uso de este mismo. Es por ello que es importante determinar un flujo correcto de gestión bajo un cumplimiento normativo, ya que conlleva a una adecuada práctica de negocio de la empresa cumpliendo con lineamientos para un buen desempeño de la empresa y posicionándose en el crecimiento. Asimismo, cabe recalcar que el proceso de administración y desarrollo de actividades productivas es fundamental para el éxito empresarial. Una buena gestión no solo optimiza recursos, sino que también crea un ambiente propicio para la innovación y el crecimiento sostenible.

I.1.1.4. Transparencia de la información

Según la SBS (2019) menciona que la transparencia de la información es un mecanismo que tiene como objetivo facilitar el acceso a la información para el usuario, tanto antes como durante la vigencia del contrato de seguro, en su renovación y en la gestión de solicitudes de cobertura y liquidación de siniestros, si corresponde.

Es por ello que la información que se brinda en la comercialización de los productos debe ser clara y sencilla; de fácil entendimiento y a la vez se debe de brindar toda la información necesaria para el uso de los derechos, coberturas y canales de atención para los usuarios. Como son los folletos informativos, información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios y la página web donde se brinda toda la información necesaria para acceso al público en la cual se pueden encontrar canales de atención, información de productos, reportes informativos y cualquier novedad que la aseguradora promocióne. La transparencia de la información en el ámbito de los seguros es fundamental para los usuarios. Al mejorar el acceso a la de un seguro, se garantiza que los consumidores estén plenamente informados sobre los términos y condiciones de su póliza. Esto no solo facilita una mejor comprensión de los productos ofrecidos, sino que también fomenta la confianza de las gestiones de la compañía. De lo expuesto, es importante fomentar la transparencia en el sector asegurador ya que, es una práctica que beneficia tanto a los usuarios como a las entidades, promoviendo una relación más equitativa y sostenible, basada en la confianza y la comprensión mutua.

Según Ruiz (2020) se inclina en el principio de transparencia recalcando que la transparencia se establece principalmente como un requisito general para las entidades dentro de su ámbito de acción, exigiendo la publicación y actualización periódica de toda la información relacionada con sus actividades y el control de la actuación pública.

Dicha inclinación a tal teoría determina la importancia de la transparencia informativa según las actividades de cada organización. La transparencia de la información se viene aplicando progresivamente en la actualidad ya que se caracteriza por ser un elemento esencial en la sociedad. Asimismo, se hace mención a que la transparencia no solo es una exigencia ética, sino también un pilar esencial para fomentar la confianza entre las entidades y sus diversas partes interesadas, como ciudadanos,

empleados, clientes y accionistas. Al recalcar la necesidad de publicar y actualizar periódicamente la información relacionada con las actividades y el control, se promueve una cultura de rendición de cuentas. Esto permite nos permite acceder a datos relevantes que ayuden a entender mejor las decisiones y acciones de las entidades. Es una práctica que, a largo plazo, contribuye a la sostenibilidad y a la mejora.

I.1.2. Riesgos de Auditoría

Según la SBS (2017) menciona que la Auditoría basada en Riesgos consiste en un conjunto de procesos mediante los cuales la auditoría provee aseguramiento independiente al Directorio acerca de:

- Si los procesos y medidas de gestión del riesgo que se encuentran implementadas están funcionando de acuerdo a lo esperado;
- Si los procesos de gestión de riesgos son apropiados y están bien diseñados; y,
- Si las medidas de control de riesgos que la Gerencia ha implementado son adecuadas y efectivas, y reducen el riesgo al nivel de tolerancia aceptado por el Directorio.

Ello determina el grado de desarrollo que la aseguradora mantenga en su gestión de riesgos conllevando a una mayor valoración de las actividades de auditoría interna.

Según Fresco et al. (2024) aborda la gestión de riesgos y menciona que las aseguradoras, destacadas por su prominencia en el mercado, han liderado el desarrollo de métodos eficientes para analizar, transferir, gestionar y mitigar riesgos. Estas metodologías incluyen criterios específicos para determinar la asegurabilidad de riesgos, técnicas actuariales para estimar la cantidad de riesgos que deben ser asegurados, y el uso

de las reglas de grandes números para obtener un conocimiento preciso sobre la probabilidad de materialización de los riesgos.

Es decir, la importancia de las aseguradoras radica en el ámbito de la gestión de riesgos, lo cual es fundamental en un mundo donde los riesgos son cada vez más complejos y van a un paso adelante frente a futuras contingencias. Se hace mención a la necesidad de métodos eficientes para analizar y mitigar riesgos que reflejan la necesidad de un enfoque más integral respecto a la asegurabilidad. Asimismo, se determinan criterios específicos para determinar la asegurabilidad de riesgos, en el cual son esenciales para que las aseguradoras puedan ofrecer coberturas adecuadas y sostenibles. Respecto a las técnicas actuariales es un punto clave que abordar para determinar una correcta estimación de los riesgos, lo que ayuda a garantizar la viabilidad financiera. Además, se hace mención las reglas de grandes números la cual refiere la importancia de los datos y la estadística en la predicción de eventos, lo que permite a las aseguradoras tomar decisiones informadas.

Según Arrieta et al. (2021) refiere que la gestión del riesgo consiste en un conjunto estructurado de acciones destinadas a cambiar los resultados en la consecución de un objetivo, ante la posible ocurrencia de una incertidumbre. Esto implica identificar, analizar, evaluar y tratar dicha incertidumbre con el fin de eliminar, reducir o transferir la intensidad, probabilidad o impacto de la amenaza identificada.

De lo expuesto, se puede determinar que la gestión del riesgo implica una serie estructurada de acciones diseñadas para influir en los resultados al alcanzar un objetivo frente al surgimiento de inconsistencias. Se resalta la importancia de un enfoque más completo abordando la incertidumbre en el logro de objetivos. Así mismo de la mano de un marco teóricos y del expertis en la toma de decisiones. Al enfatizar la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos, subraya la necesidad de ser proactivo en

lugar de esperar la ocurrencia de la situación problemática. Esto no solo ayuda a minimizar potenciales pérdidas, sino que también permite tomar decisiones más informadas por ello entender y gestionar los riesgos es fundamental para el éxito de cualquier proyecto o iniciativa.

Según Montes et al. (2020) menciona que bajo el enfoque de los riesgos en el ámbito de la auditoría interna requieren que esta ofrezca una garantía objetiva a la organización sobre el diseño y la efectividad de las actividades de gestión del riesgo. Esto es fundamental para asegurar que los riesgos principales se manejen de manera adecuada y que el sistema de control interno funcione de manera efectiva.

Por ende, es importante definir sistemas de control y observación periódica de la gestión integral de la organización abarcando la gestión de riesgos dentro de un enfoque basado en riesgos ya que al mantener un control continuo garantiza una mayor seguridad de los procesos y procedimientos clave.

Según Montes y Vallejo (2020) identifica que la auditoría interna y la gestión de riesgos en las organizaciones son enfoques complementarios. Es crucial que las organizaciones creen modelos de gestión de riesgos que incluyan mapas de riesgos y tableros integrados. Estos modelos les permitirán responder de manera más ágil ante cualquier eventualidad. En este sentido, la auditoría interna se convierte en un apoyo fundamental para reaccionar adecuadamente frente a los riesgos.

Por lo tanto, se debe proponer y ejecutar actividades que promuevan la cultura de gestión de riesgos ya que la gestión del riesgo impulsa la toma de decisiones con conciencia de riesgo y optimiza y alinea las decisiones que impactan el desempeño de la organización. Se deben establecer mecanismos de apoyo en la definición, establecimiento

e implementación de los procedimientos y metodologías para la eficiente gestión de riesgos.

Según Jimenez (2019) expone que, en la industria de los seguros, el desarrollo sostenible está vinculado de manera directa a una adecuada gestión del riesgo. La sostenibilidad se entiende como la habilidad de crear soluciones de protección que fomenten el valor compartido, así como la gestión eficiente de las redes de proveedores y la inversión responsable.

El enfoque en el desarrollo sostenible dentro de la industria aseguradora es muy relevante y necesario. Al vincular la sostenibilidad con la gestión del riesgo, se reconoce que el verdadero valor de las aseguradoras va más allá de ofrecer protección financiera sino de mantener una gestión integral de acuerdo a normativas estandarizadas bajo un enfoque de control concurrente a las gestiones en la industria aseguradora. Además, la gestión de riesgos es un proceso crucial dentro del sector, ya que implica identificar, evaluar y mitigar riesgos potenciales que pueden afectar a una organización o proyecto.

Una gestión de riesgos eficaz no solo ayuda a las organizaciones, sino que también puede crear oportunidades al permitir una mejor toma de decisiones y una mayor confianza entre agentes interno y externos. En el contexto de la sostenibilidad, la gestión de riesgos también puede abarcar aspectos ambientales y sociales, promoviendo un enfoque más integral.

I.1.2.1. Riesgo de Comunicación

Según la SBS (2006) define al riesgo de la comunicación es un proceso por el que se genera y transmite información apropiada y oportuna a la dirección, la gerencia, el personal, así como a interesados externos tales como clientes, proveedores, accionistas y

reguladores. Esta información es interna y externa, y puede incluir información de gestión, financiera y operativa.

Es por ello que dentro de las empresas aseguradoras se lleva en cuenta el riesgo de comunicación, ya que representa un grado adecuado de transparencia respecto al verdadero valor del negocio. La definición del riesgo como la posibilidad de que un evento impacte negativamente en los objetivos de una empresa es clara. Resalta la naturaleza de la incertidumbre de los negocios y la necesidad de estar preparados para enfrentar situaciones adversas. La importancia de la comunicación en este contexto es fundamental. Un proceso de comunicación efectivo asegura que la información, relevante o no, fluya de manera adecuada entre todos los niveles de la organización y hacia los interesados. Promoviendo una cultura de transparencia, además de que permite a la alta dirección tomar decisiones informadas. Por último, lo más importante por abordar es la relación entre la identificación del riesgo y la comunicación eficaz, elementos que son esenciales para una gestión de riesgos sólida y para el éxito a largo plazo de la organización. Una buena comunicación no solo ayuda a mitigar riesgos, sino que también puede fomentar la confianza y el compromiso entre todos los actores involucrados.

I.1.2.2. Riesgo de Seguimiento

Según la SBS (2023) determina que el seguimiento de observaciones permite documentar los descargos (respuestas a observaciones) de la entidad supervisada, la evaluación de dichos descargos y establecer fechas de implementación para las recomendaciones correspondientes.

Por ello el enfoque en el seguimiento de observaciones es igualmente relevante. Documentar los descargos de la entidad supervisada es crucial, ya que permite a la organización responder de manera efectiva a las inquietudes planteadas por la

Superintendencia. Esta práctica no solo promueve la rendición de cuentas, sino que también facilita un proceso de aprendizaje continuo, donde las empresas pueden evaluar sus debilidades y áreas de mejora. Además, establecer fechas de implementación para las recomendaciones es un paso esencial para asegurar que las observaciones se conviertan en acciones concretas. Esto no solo refuerza la importancia de la gestión de riesgos, sino que también muestra un compromiso con la mejora continua y la adaptabilidad. De igual manera es importante recalcar que las empresas supervisadas, que vienen a ser las aseguradoras, deben mantener un flujo constante de seguimiento de las no conformidades interpuestas por la Superintendencia y la implementación de las recomendaciones para una mejor gestión integral de actividades. Las no conformidades, son producto de gestiones inadecuadas que están incumpliendo con la normativa vigente y de ello nacen las observaciones. De lo expuesto, se destaca la interrelación entre la identificación de riesgos y un sistema de seguimiento efectivo, lo que es fundamental para una gestión proactiva, ya que va ayudar a las organizaciones a reaccionar ante los problemas y así afrontarlos con vistas al fortalecimiento de sus gestiones.

I.2. Definición de términos

Aseguradoras: Empresa de seguros autorizada por esta Superintendencia para emitir pólizas de seguros.

Auditoría Interna: es una actividad objetiva e independiente que proporciona aseguramiento y asesoría, diseñada para añadir valor y optimizar las operaciones de las empresas. (SBS, 2017)

Conducta de Mercado: acciones que llevan a cabo las empresas y los corredores de seguros en su interacción con los usuarios, en relación con la oferta o promoción de productos de seguros, la claridad en la información proporcionada y la manera en que manejan los reclamos. (SBS, 2019)

Observaciones: No conformidad de los requerimientos solicitados por la SBS.

Prácticas de negocio: actividades del core del rubro de seguros en relación a sus usuarios, respecto de la oferta o promoción y comercialización de los productos; el pago de primas; así como de la liquidación, rechazo o pago de la indemnización. (SBS, 2019)

Riesgos de auditoría interna: Los riesgos de auditoría interna son las posibilidades de que el proceso de auditoría interna no logre identificar deficiencias significativas en la gestión, controles o procesos de una organización.

SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Seguros: Es un sistema que protege a la persona y sus bienes frente a diversos hechos que la amenazan. (SBS, 2019)

II. HIPÓTESIS Y VARIABLES

II.1. Hipótesis

II.1.1. Hipótesis general

La gestión de conducta de mercado influye significativamente en los riesgos de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024.

II.1.2. Hipótesis específicas

La atención de observaciones influyen significativamente en el riesgo de seguimiento de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024.

Las prácticas del negocio influyen significativamente en el riesgo de seguimiento de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024.

II.2. Variables

Variable Independiente

Conducta de mercado

Dimensiones

- Atención de observaciones
- Prácticas de negocio

Indicadores

- Revisiones de la SBS
- Toma de decisiones
- Administración de productos de seguro
- Comercialización a distancia

Variable dependiente

Riesgos de Auditoría Interna

Dimensiones

- Riesgo de comunicación
- Riesgo de seguimiento

Indicadores

- Medio de comunicación
- Asignación de observaciones
- Observaciones subsanadas
- Implementación de nuevos procedimientos

II.3. Operacionalización de variables

La operacionalización de variables se encuentra en la tabla 1

Tabla 1: “Operacionalización de variables “Conducta de Mercado”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Conducta de Mercado	Prácticas que adoptan las empresas y los corredores de seguros en su relación con los usuarios, respecto de la oferta o promoción de productos de seguros, la transparencia de información y en la gestión de reclamos. (SBS, 2019)	La Conducta de mercado está compuesta por 4 ítems en escala de tipo Likert de 1 a 5 (“Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”).	Atención de observaciones: Como parte del proceso de supervisión, las inspecciones evalúan los aspectos que requieren de un examen más profundo o requieran ser verificados, y pueden incluir inspecciones realizadas de forma presencial como no presencial. Requerimos a las empresas que resuelvan los aspectos que la SBS considera prioritarios, asegurando que el supervisado cuente con la información necesaria a fin de adoptar las medidas correctivas del caso oportunamente. Asimismo, procuramos reforzar la responsabilidad que sobre la gestión y desempeño de las empresas supervisadas tienen los directores y funcionarios de las empresas supervisadas. (SBS, 2008)	Revisiones de la SBS	1	Escala valorativa (Tipo Likert)
			Prácticas de negocio: Las prácticas de negocio que aplican las empresas, así como los corredores de seguros cuando corresponda, a sus usuarios, respecto de la oferta o promoción y comercialización de los productos; el pago de primas; así como de la liquidación, rechazo o pago de la indemnización. (SBS, 2019)	Toma de decisiones	2	- Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3)
				Administración de productos de seguro	3	- En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1)
				Comercialización a distancia	4	

Operacionalización de variables “Riesgos de Auditoría Interna”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Riesgos de Auditoría Interna	La Auditoría basada en Riesgos consiste en un conjunto de procesos mediante los cuales la auditoría provee aseguramiento independiente al Directorio acerca de: - Si los procesos y medidas de gestión del riesgo que se encuentran implementadas están funcionando de acuerdo a lo esperado; - Si los procesos de gestión de riesgos son apropiados y están bien diseñados; y, - Si las medidas de control de riesgos que la Gerencia ha implementado son adecuadas y efectivas, y reducen el riesgo al nivel de tolerancia aceptado por el Directorio. Ello determina el grado de desarrollo que la aseguradora mantenga en su gestión de riesgos conllevando a una mayor valoración de las actividades de auditoría interna. (SBS, 2017)	Los Riesgos de Auditoría Interna están compuesto por 4 ítems en escala de tipo Likert de 1 a 5 (“Totalmente en desacuerdo” a “Totalmente de acuerdo”).	Riesgo de comunicación: Condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa y determina que la comunicación es un proceso por el que se genera y transmite información apropiada y oportuna a la dirección, la gerencia, el personal, así como a interesados externos tales como clientes, proveedores, accionistas y reguladores. Esta información es interna y externa, y puede incluir información de gestión, financiera y operativa.	Medio de comunicación	1	Escala valorativa (Tipo Likert)
			Es por ello que dentro de las empresas aseguradoras se lleva en cuenta el riesgo de comunicación, ya que representa un grado adecuado de transparencia respecto al verdadero valor del negocio. (SBS, 2006)	Asignación de observaciones	2	- Totalmente de acuerdo (5)
			Riesgo de seguimiento: Condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la empresa y determina que el seguimiento de observaciones permite documentar los descargos (respuestas a observaciones) de la entidad supervisada, la evaluación de dichos descargos y establecer fechas de implementación para las recomendaciones correspondientes.	Observaciones subsanadas	3	- De acuerdo (4)
			Por ello las empresas supervisadas, que vienen a ser las aseguradoras, deben mantener un flujo constante de seguimiento de las inconformidades interpuestas por la Superintendencia y la implementación de las recomendaciones para una mejor gestión integral de actividades. Las no conformidades, son producto de gestiones inadecuadas que están incumpliendo con la normativa vigente y de ello nacen las observaciones. (SBS, 2023)	Implementación de nuevos procedimientos	4	- Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3)

III. MATERIALES Y MÉTODOS

III.1. Enfoque y nivel de investigación

El enfoque cuantitativo es para probar y validar teorías ya construidas sobre cómo y por qué ocurren los fenómenos a través de la comprobación de hipótesis que se construyen antes de recoger los datos. Niño & Mendoza (2021)

La investigación básica busca ampliar la comprensión teórica y empírica en un campo específico, sin necesariamente considerar aplicaciones prácticas inmediatas.

Según Kerlinger y Lee (2002), el nivel correlacional implica estudiar la relación entre variables tal como se presentan naturalmente en un entorno y se relacionan entre sí sin manipular activamente ninguna de ellas.

III.2. Diseño de la investigación

El diseño no experimental enfatiza en que no modifica el entorno ni interviene en el estudio y transversal se caracteriza por la recopilación de datos en un solo momento o en un corto período de tiempo. Niño & Mendoza (2021)

III.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio del presente trabajo de investigación está compuesta por los trabajadores de las áreas de Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo, de la Gerencia de Negocios, Canales y Clientes, de la Gerencia Corporativa de Auditoría y de la Gerencia de Técnica de Vida y Generales.

III.4. Población y muestra

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye en su totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno. Para esta investigación se tomó a 65 trabajadores de las áreas de Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo, de la Gerencia

de Negocios, Canales y Clientes, de la Gerencia Corporativa de Auditoría y de la Gerencia de Técnica de Vida y Generales.

Según Hernandez et al. (2014) comenta que para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población.

Según Arias (2021, como se citó en Mejía, 2005) menciona que el muestreo es una técnica para estudiar la muestra, como resultado de la aplicación de esta técnica a la población se obtiene un

estadígrafo, esta es una cifra que se logra por medio de un cálculo o una operación estadística la cual proporciona una cifra o el número real de los elementos que representan a la población.

Es por ello que en el presente trabajo de investigación se emplea la fórmula básica para calcular el tamaño de la muestra, para estimar la proporción de la población ya conocida.

Ilustración 1: Formula básica.

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n= muestra

Z= 1.96 (entre 95 y 100%)

N= 65 población

P= 0.5

Q= 0.5

E^2= 5% (entre 5 y 10%)

Después de aplicar la fórmula básica, se obtiene la muestra óptima $n = 57$ considerándose a trabajadores de la Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo, de la Gerencia de Negocios, Canales y Clientes, de la Gerencia Corporativa de Auditoría y de la Gerencia de Técnica de Vida y Generales, los cuales tienen funciones vinculantes a la gestión de conducta de mercado y de auditoría interna.

III.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se elaborarán encuestas a responsables y funcionarios a cargo de las áreas de Auditoría Interna y Conducta de Mercado de la empresa aseguradora, considerando las funciones y actividades a cargo de cada una de ellas. Igualmente, luego de los resultados se procederá a la tabulación correspondiente del cuestionario, que para el caso será una encuesta bajo el tipo Likers.

La técnica que se ha empleado para la recolección de datos es mediante encuestas, la cual está dirigida a responsables y funcionarios a cargo de las áreas de Auditoría Interna y Conducta de Mercado de la empresa aseguradora

Se empleó un cuestionario como herramienta para la recolección de datos a personas especializadas en el tema para comprobar la relación que existe entre la conducta de mercado y la disminución de los riesgos de auditoría interna en una empresa aseguradora.

III.6. Procesamiento de datos y análisis estadístico

Los métodos estadísticos aplicados en el siguiente trabajo son los descriptivos y de igual forma correlacionales, porque se describirán las variables Conducta de Mercado y Riesgos de Auditoría Interna, finalmente el análisis e interpretación de los resultados se realizará mediante el uso de cuadros y gráficos estadísticos generados a través del sistema SPSS.

Análisis descriptivo

Se desarrolla el análisis descriptivo con la finalidad de ordenar la información interpretando estadísticamente los datos para posteriormente obtener gráficos a través del sistema SPSS donde se tabularon los datos para mayor entendimiento.

Análisis bivariado

Se lleva a cabo un análisis bivariado para identificar la relación entre las variables de Conducta de Mercado y Riesgos de Auditoría. Por esta razón, se empleó la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que una de las variables o dimensiones no sigue una distribución normal.

Tabla 2: Coeficiente de Correlación de Spearman

Valores	Significado
0.00 hasta 0.25	Débil
0.26 hasta 0.50	Moderada
0.51 hasta 0.75	Buena
0.76 hasta 1.00	Perfecta

Fuente: Guillen et al. (2020)

IV. RESULTADOS

IV.1. Presentación y análisis de resultados

Variable: Conducta de Mercado

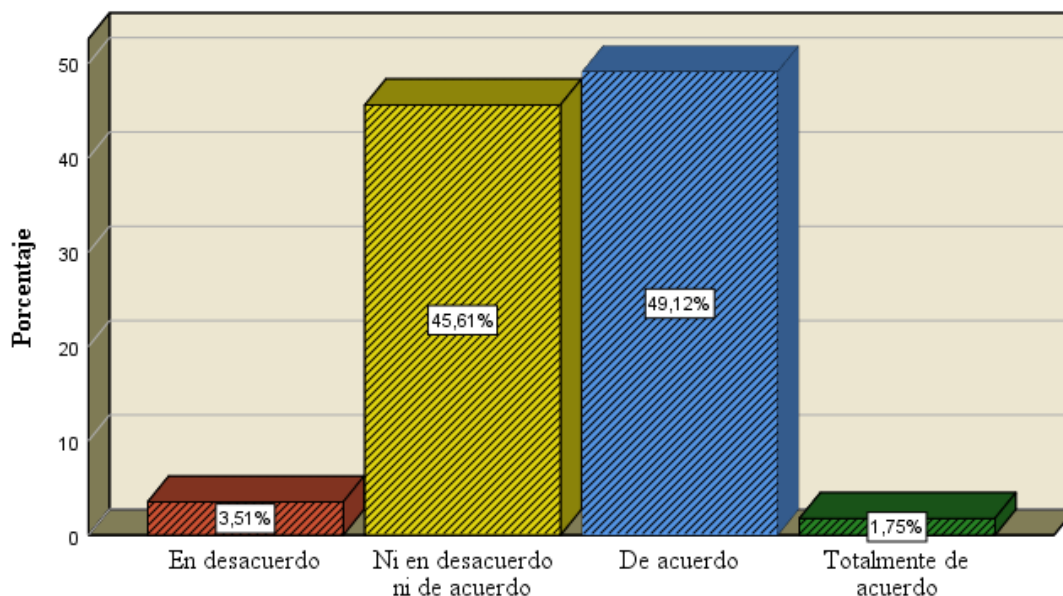
A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Tabla 3: Considera usted que las revisiones de la SBS en relación a la atención de observaciones, impactan en la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	2	3,5	3,5	3,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	26	45,6	45,6	49,1
	De acuerdo	28	49,1	49,1	98,2
	Totalmente de acuerdo	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 2: Distribución porcentual de las revisiones de la SBS en relación a la atención de observaciones y su impacto en la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 3 e Ilustración 2, el 49.12% de los encuestados, opinan que están de acuerdo en que las revisiones de la SBS en relación a la atención de observaciones, impactan en la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora, el 45.61% de los encuestados opinan ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 3.51% de los encuestados refieren que están en desacuerdo y el 1.75% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo.

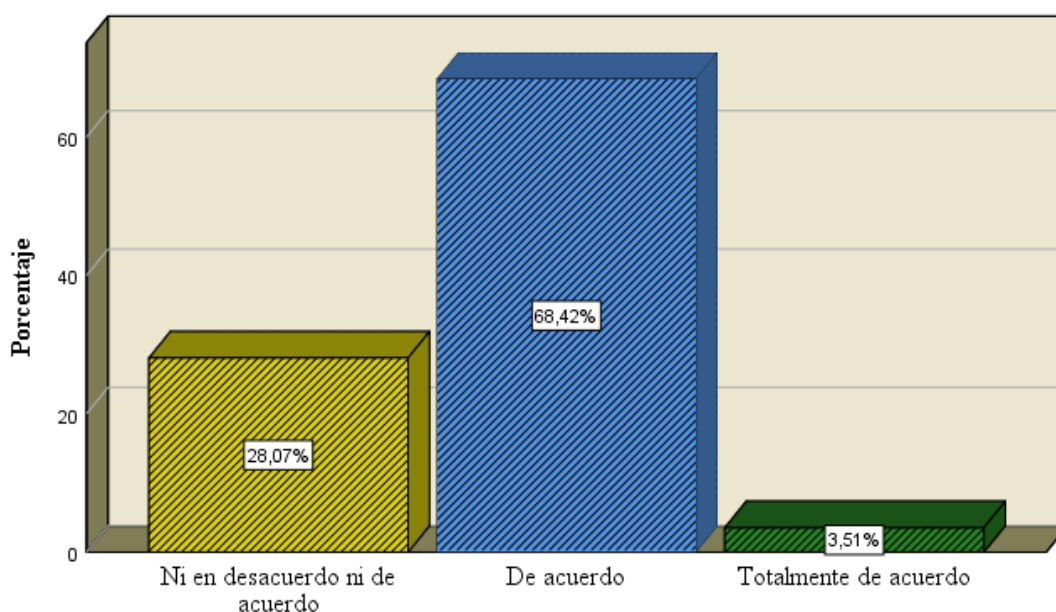
Se puede concluir que regularmente las revisiones de la SBS en relación a la atención de observaciones, impactan en la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora, ya que es muy posible que el ámbito de revisión que se está atendiendo este bajo el alcance de la Gestiones de Conducta de Mercado.

Tabla 4: Considera usted que, producto de las revisiones de la SBS surgen observaciones debido a alguna inconformidad de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	16	28,1	28,1	28,1
	De acuerdo	39	68,4	68,4	96,5
	Totalmente de acuerdo	2	3,5	3,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 3: Distribución porcentual sobre si producto de las revisiones de la SBS surgen observaciones debido a alguna inconformidad de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 4 e Ilustración 3, el 68.42% de los encuestados, opinan que están de acuerdo en que producto de las revisiones de la SBS surgen observaciones debido a alguna inconformidad de la empresa aseguradora, el 28.07% de los encuestados opinan ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 3.51% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo.

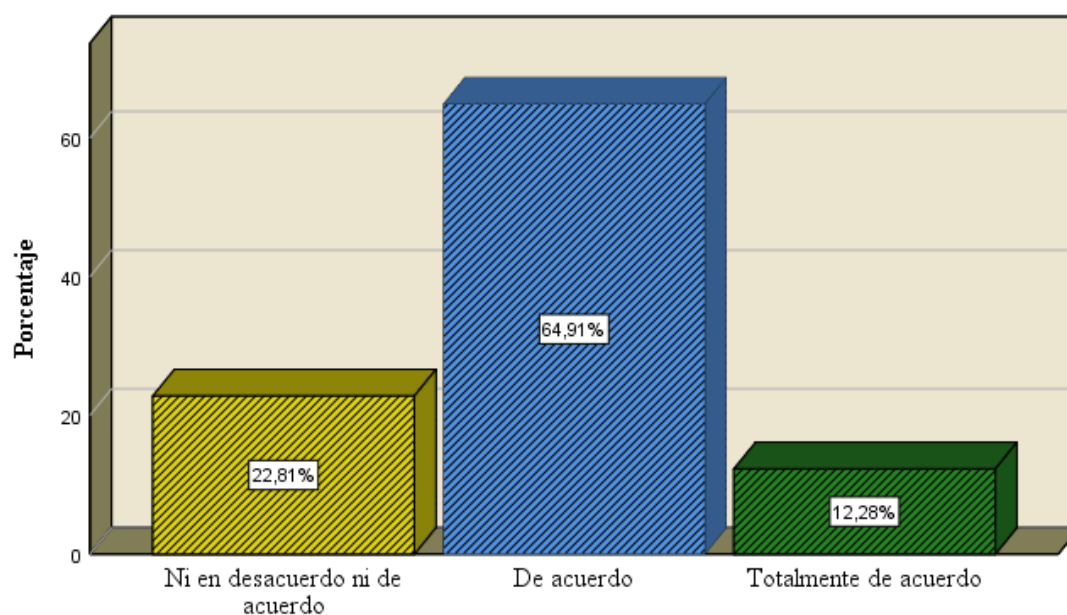
Se puede concluir que producto de las revisiones de la SBS surgen observaciones debido a alguna inconformidad de la empresa aseguradora, ya que es probable que existan irregularidades en los procesos observados, es por ello que se trabaja en la mejora continua de estos mismos.

Tabla 5: Considera usted que la toma de decisiones producto de la atención de observaciones, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	13	22,8	22,8	22,8
	De acuerdo	37	64,9	64,9	87,7
	Totalmente de acuerdo	7	12,3	12,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 4: Distribución porcentual referente a si la toma de decisiones producto de la atención de observaciones, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 5 e Ilustración 4, el 64.91% de los encuestados, opinan que están de acuerdo en que la toma de decisiones producto de la atención de observaciones, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora, el 22.81% de los encuestados opinan ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 12.28% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo.

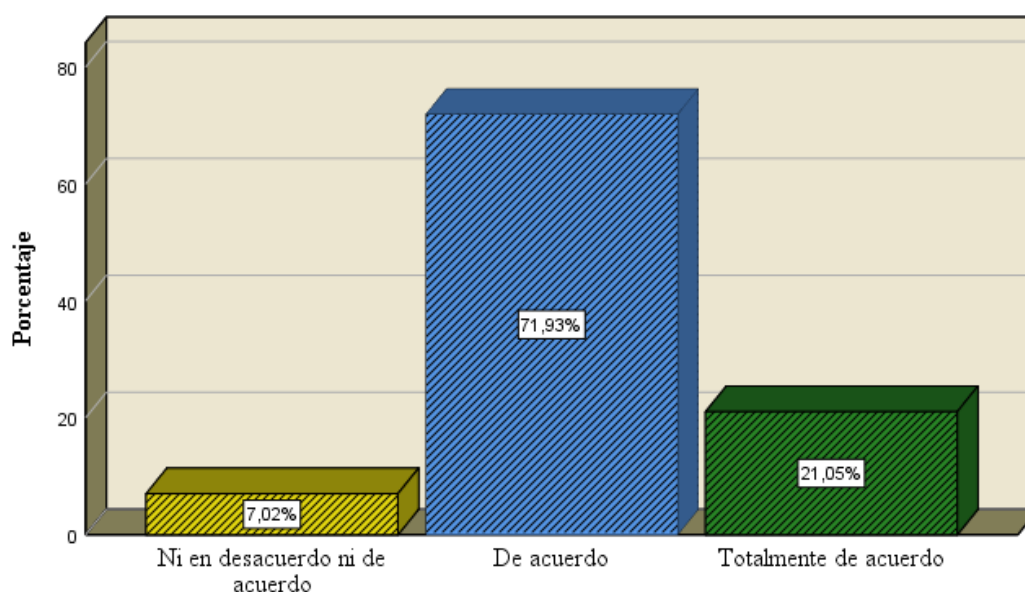
Se puede concluir que la toma de decisiones producto de la atención de observaciones, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora, ya que el grado de expertis de los encargados determinan un adecuado mecanismo de acción para la atención de observaciones o visitas de inspección de la entidad a cargo.

Tabla 6: Considera usted que el grado de expertis del encargado es un factor que permite una adecuada atención de observaciones de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	4	7,0	7,0	7,0
	De acuerdo	41	71,9	71,9	78,9
	Totalmente de acuerdo	12	21,1	21,1	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5: Distribución porcentual referente a si el grado de expertis del encargado es un factor que permite una adecuada atención de observaciones de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 6 e Ilustración 5, el 71.93% de los encuestados, opinan que están de acuerdo en que el grado de expertis del encargado es un factor que permite una adecuada atención de observaciones de la empresa aseguradora, el 21.05% de los encuestados opinan que están totalmente de acuerdo y el 7.02% de los encuestados refieren que están ni en desacuerdo ni de acuerdo.

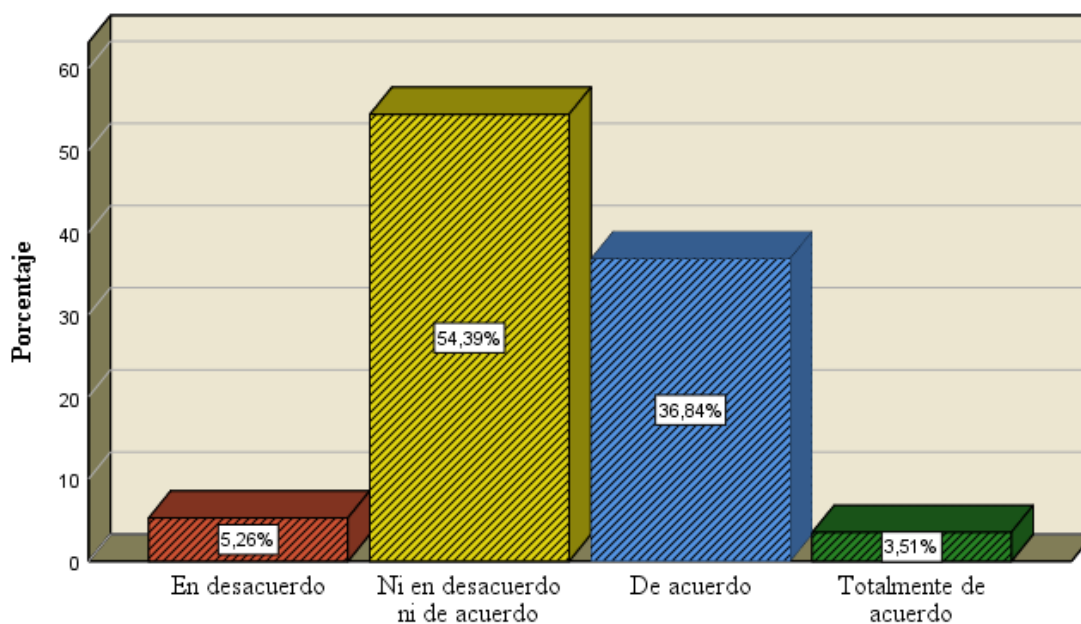
Se puede concluir que el grado de expertis del encargado es un factor que permite una adecuada atención de observaciones de la empresa aseguradora, ya que la experiencia y el conocimiento que mantengan los encargados en base a las gestiones del rubro van a determinar un buen accionar y toma de decisiones frente a las observaciones en cuestión.

Tabla 7: Considera usted que la administración de productos de seguro producto de las prácticas de negocio, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	3	5,3	5,3	5,3
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	31	54,4	54,4	59,6
	De acuerdo	21	36,8	36,8	96,5
	Totalmente de acuerdo	2	3,5	3,5	100,0
Total		57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6: Distribución porcentual referente a si la administración de productos de seguro producto de las prácticas de negocio, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 7 e Ilustración 6, el 54.39% de los encuestados, opinan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo en que la administración de productos de seguro producto de las prácticas de negocio, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora, el 36.84% de los encuestados opinan

que están de acuerdo, el 5.26% de los encuestados refieren que están en desacuerdo y el 3.51% de los encuestados refieren que totalmente de acuerdo.

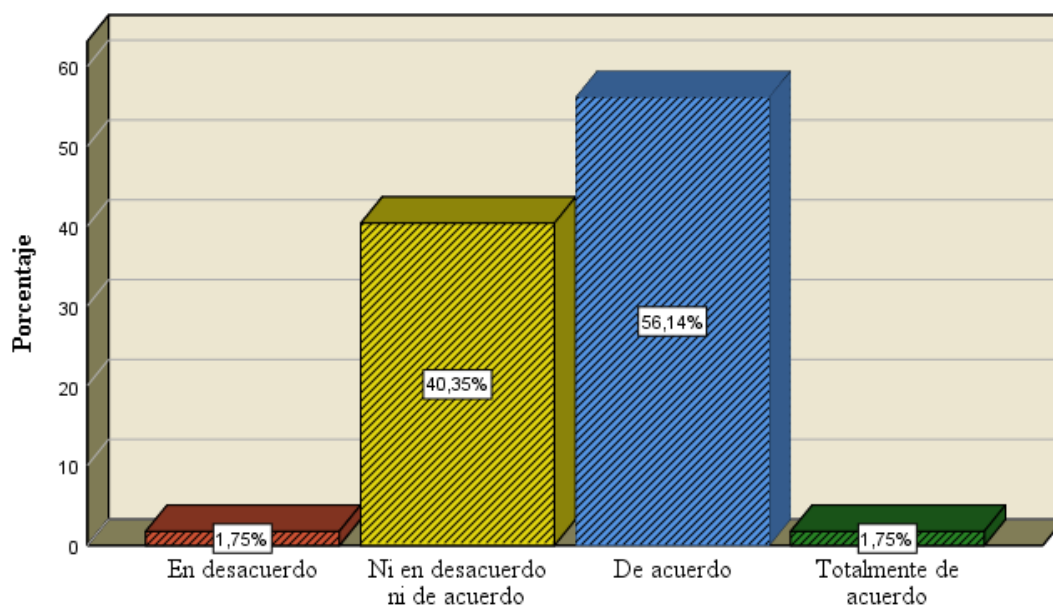
Se puede concluir que en cierta parte la administración de productos de seguro producto de las prácticas de negocio, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora. Ya que la administración de productos de seguros conlleva a una gestión integral que va desde la creación del producto de seguro hasta la aprobación de este mismo por la SBS, es por ello que esta actividad se encuentra bajo el alcance de la gestión de conducta de mercado ya que se considera como practica de negocio respecto de la oferta de productos y servicios.

Tabla 8: Considera usted que la administración de productos de seguros genera valor agregado a la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	23	40,4	40,4	42,1
	De acuerdo	32	56,1	56,1	98,2
	Totalmente de acuerdo	1	1,8	1,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7: Distribución porcentual referente a si la administración de productos de seguros genera valor agregado a la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 8 e Ilustración 7, el 56.14% de los encuestados, opinan que están de acuerdo en que la administración de productos de seguros genera valor agregado a la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora, el 40.35% de los encuestados opinan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 1.75% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo y el 1.75% de los encuestados refieren que están en desacuerdo.

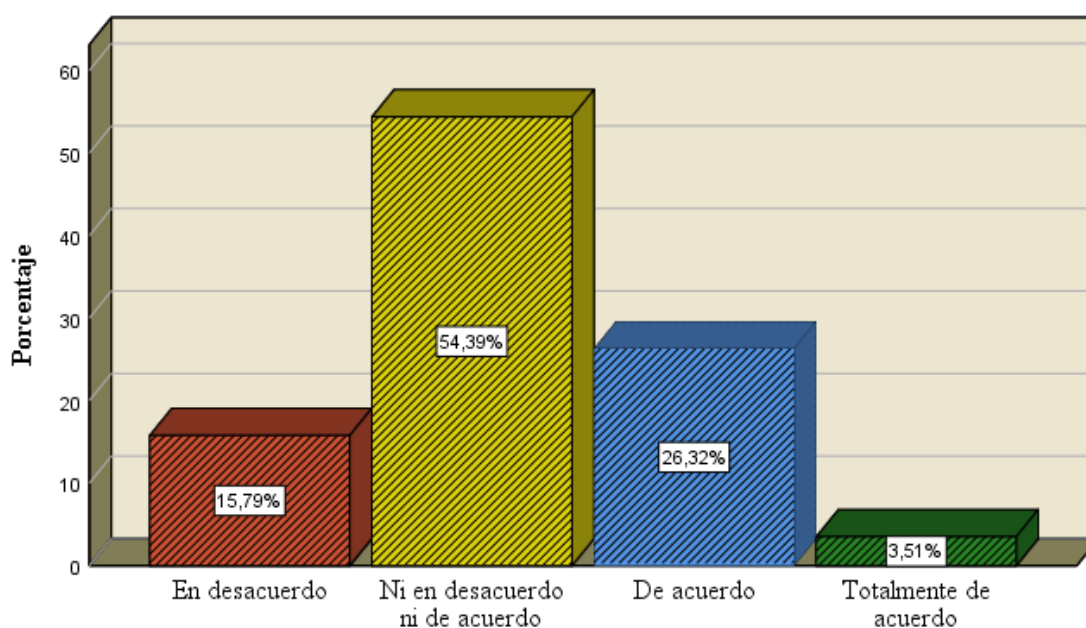
Se puede concluir que la administración de productos de seguros genera valor agregado a la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora, ya que esta actividad es parte integrante del alcance de la gestión de conducta de mercado. Una adecuada administración de productos de seguros conlleva a mejores resultados en la gestión de conducta de mercado.

Tabla 9: Considera usted que la comercialización a distancia como parte de las prácticas de negocio de la empresa aseguradora, genera impacto en la gestión de conducta de mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	9	15,8	15,8	15,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	31	54,4	54,4	70,2
	De acuerdo	15	26,3	26,3	96,5
	Totalmente de acuerdo	2	3,5	3,5	100,0
Total		57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 8: Distribución porcentual referente a la comercialización a distancia como parte de las prácticas de negocio de la empresa aseguradora, genera impacto en la gestión de conducta de mercado.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 9 e Ilustración 8, el 54.39% de los encuestados, opinan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo en que la comercialización a distancia como parte de las prácticas de negocio de la empresa aseguradora, genera impacto en la gestión de conducta de mercado, el 26.32% de los

encuestados opinan que están de acuerdo, el 15.79% de los encuestados refieren que están en desacuerdo y el 3.51% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo.

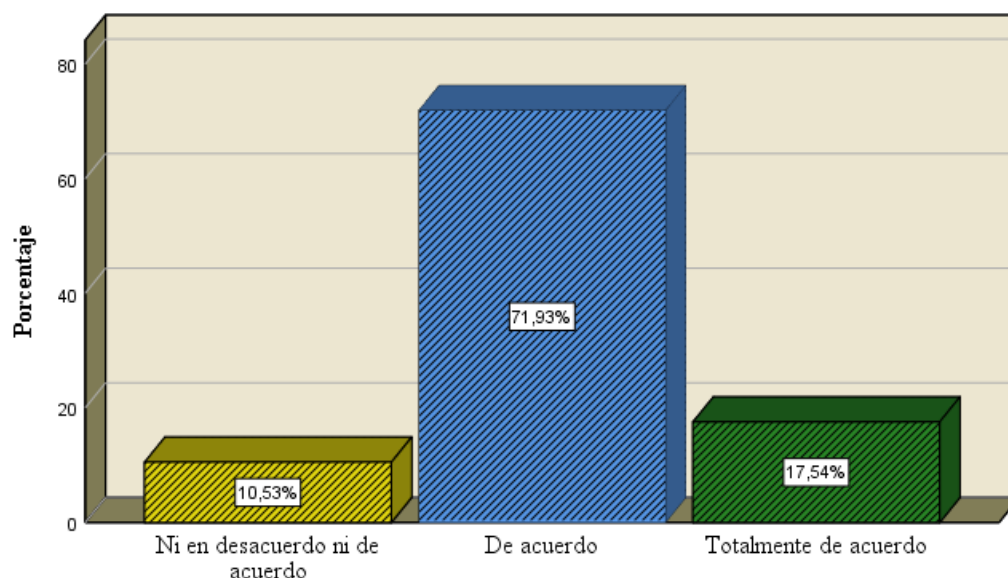
Se puede concluir que en cierta parte la comercialización a distancia como parte de las prácticas de negocio de la empresa aseguradora, genera impacto en la gestión de conducta de mercado. Ya que, esta actividad se encuentra bajo el alcance de la gestión de conducta de mercado considerándose como mecanismo de comercialización respecto de la oferta de productos y servicios. La gestión de conducta de mercado respecto a la comercialización a distancia va resguardar que no se induzcan a error respecto de las características de los productos y servicios.

Tabla 10: Considera importante las revisiones que se realizan en la comercialización a distancia, para una mejor práctica de negocio de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	41	71,9	71,9	82,5
	Totalmente de acuerdo	10	17,5	17,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 9: Distribución porcentual referente a la importancia de las revisiones que se realizan en la comercialización a distancia, para una mejor práctica de negocio de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 10 e Ilustración 9, el 71.93% de los encuestados, opinan que están de acuerdo en considerar importante las revisiones que se realizan en la comercialización a distancia, para una mejor práctica de negocio de la empresa aseguradora, el 17.54% de los encuestados opinan que están totalmente de acuerdo, el 10.53% de los encuestados refieren que están ni en desacuerdo ni de acuerdo.

Se puede concluir que es importante que se realicen las revisiones respectivas en el proceso de comercialización a distancia, para una mejor práctica de negocio de la empresa aseguradora. De esta manera es importante que el mecanismo de comercialización mantenga un adecuado cumplimiento del proceso de venta en concordancia a la normativa vigente para evitar distorsionar la información y se induzca al error.

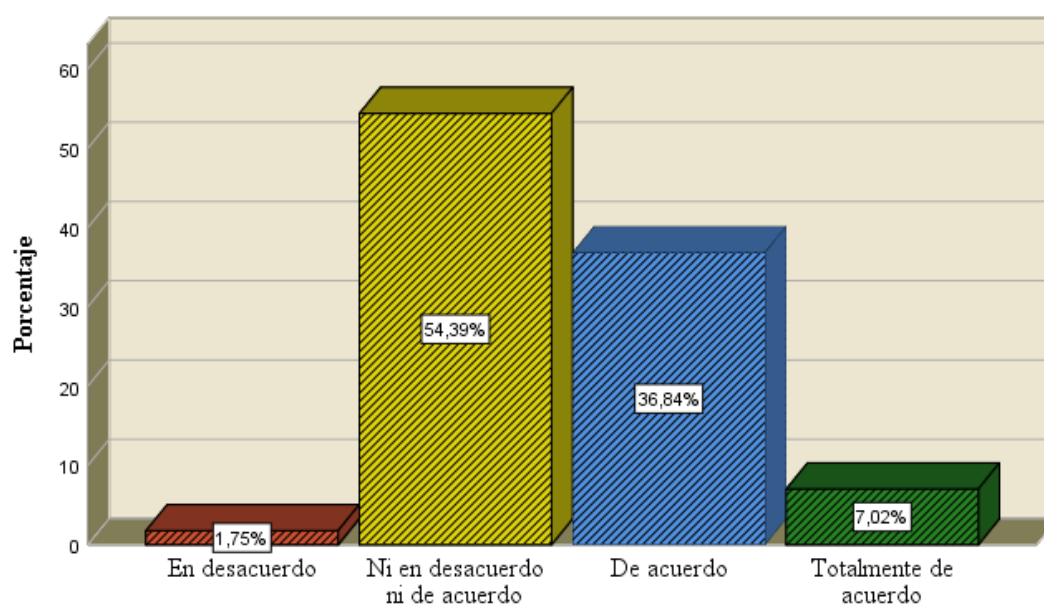
Variable: Riesgos de Auditoría Interna

Tabla 11: Considera usted que el medio de comunicación que se utiliza minimiza el riesgo de comunicación de la empresa fortaleciendo la gestión de riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	31	54,4	54,4	56,1
	De acuerdo	21	36,8	36,8	93,0
	Totalmente de acuerdo	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 10: Distribución porcentual referente a si el medio de comunicación que se utiliza minimiza el riesgo de comunicación de la empresa fortaleciendo la gestión de riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la 11 e Ilustración 10, el 54.39% de los encuestados, opinan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo en considerar que el medio de comunicación que se utiliza minimiza el riesgo de comunicación de la empresa

fortaleciendo la gestión de riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora, el 36.84% de los encuestados opinan que están de acuerdo, el 7.02% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo y el 1.75% de los encuestados refieren que están en desacuerdo.

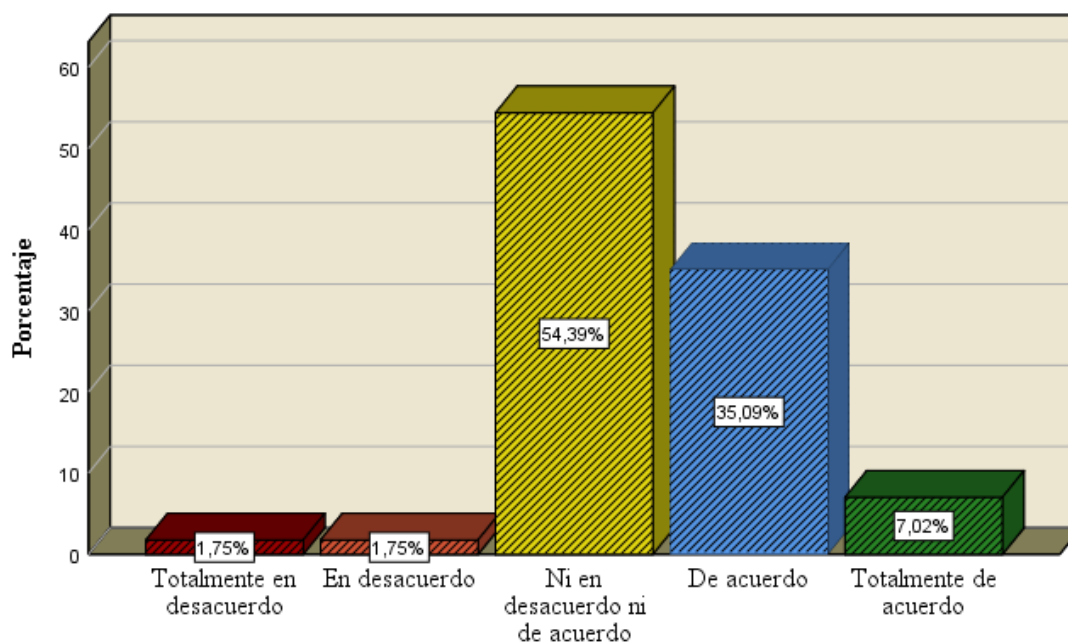
Se puede concluir que el medio de comunicación que se utiliza minimiza el riesgo de comunicación de la empresa fortaleciendo la gestión de riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora. Ya que se debe considerar un medio formal de comunicación para la atención de observaciones además de que se mantenga un resguardo de las evidencias para evitar maximizar el riesgo de comunicación de la empresa.

Tabla 12: Considera usted que el medio de comunicación utilizado para la atención de observaciones influye en el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	En desacuerdo	1	1,8	1,8	3,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	31	54,4	54,4	57,9
	De acuerdo	20	35,1	35,1	93,0
	Totalmente de acuerdo	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 11: Distribución porcentual referente a si el medio de comunicación utilizado para la atención de observaciones influye en el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 12 e Ilustración 11, el 54.39% de los encuestados, opinan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo en considerar que el medio de comunicación utilizado para la atención de observaciones influye en el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora, el 35.09% de los encuestados opinan que están de acuerdo, el 7.02% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, el 1.75% de los encuestados refieren que están en desacuerdo y el 1.75% de los encuestados refieren que están totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que el medio de comunicación utilizado para la atención de observaciones influye en el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora. Debido a que al utilizar un adecuado medio de comunicación para la atención de observaciones contribuye a minimizar la administración de factores de comunicación evitando la

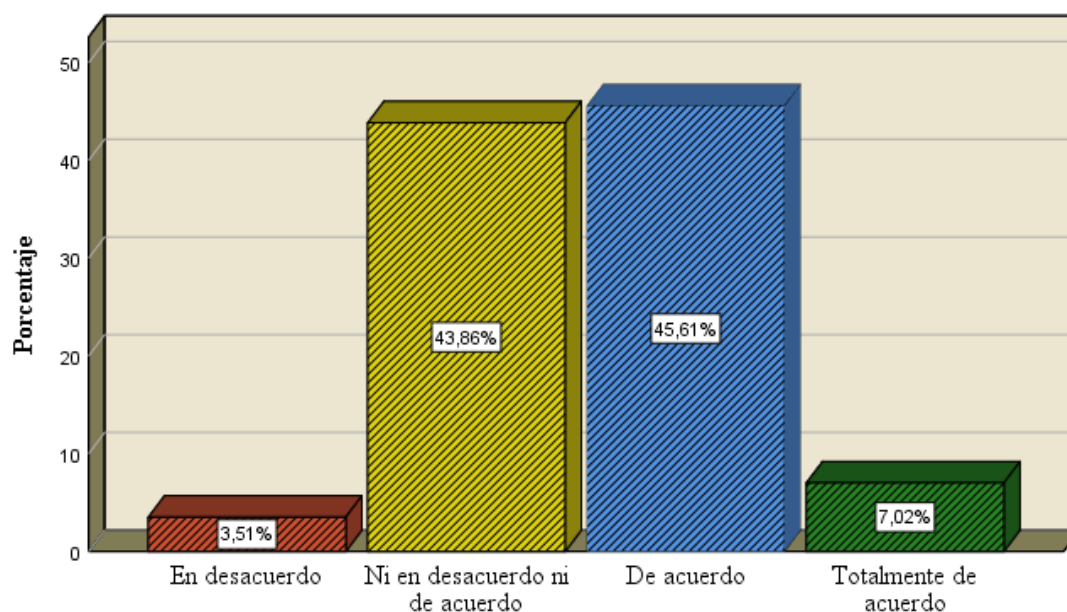
informalidad de la información compartida ya que es importante gestionar los flujos de información con un adecuado medio de comunicación.

Tabla 13: Considera usted que la asignación de observaciones derivadas del riesgo de comunicación minimiza los riesgos de auditoría interna en la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	2	3,5	3,5	3,5
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	25	43,9	43,9	47,4
	De acuerdo	26	45,6	45,6	93,0
	Totalmente de acuerdo	4	7,0	7,0	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 12: Distribución porcentual referente a la asignación de observaciones derivadas del riesgo de comunicación minimiza los riesgos de auditoría interna en la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 13 e Ilustración 12, el 45.61% de los encuestados, opinan que están de acuerdo en considerar que la asignación de

observaciones derivadas del riesgo de comunicación minimiza los riesgos de auditoría interna en la empresa aseguradora, el 43.86% de los encuestados opinan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 7.02 % de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo y el 3.51% de los encuestados refieren que están en desacuerdo.

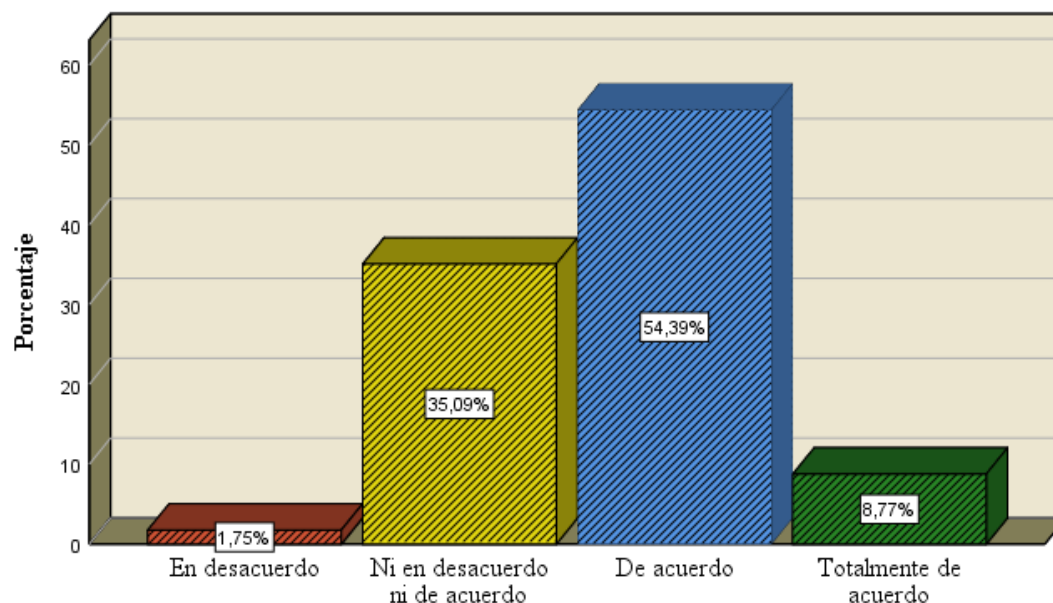
Se puede concluir que la asignación de observaciones derivadas del riesgo de comunicación minimiza los riesgos de auditoría interna en la empresa aseguradora, ya que producto de la ausencia o mala administración de factores de comunicación se puede incurrir en una mala asignación de observaciones, estas surgen debido a que hay una deficiencia en el resguardo de información, hay áreas que no mantienen una gestión de evidencias para la atención de observaciones o mantienen evidencias compartidas con otras áreas implicadas en los procesos compartidos y no hay una adecuada administración de información. Es por ello que resulta importante la asignación de observaciones en base a una adecuada comunicación.

Tabla 14: Considera usted que una adecuada asignación de observaciones minimiza el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	1	1,8	1,8	1,8
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	20	35,1	35,1	36,8
	De acuerdo	31	54,4	54,4	91,2
	Totalmente de acuerdo	5	8,8	8,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 13: Distribución porcentual referente a si una adecuada asignación de observaciones minimiza el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 14 e Ilustración 13, el 54.39% de los encuestados, opinan que están de acuerdo en que una adecuada asignación de observaciones minimiza el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora, el 35.09% de los encuestados opinan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 8.77% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo y el 1.75% de los encuestados refieren que están en desacuerdo.

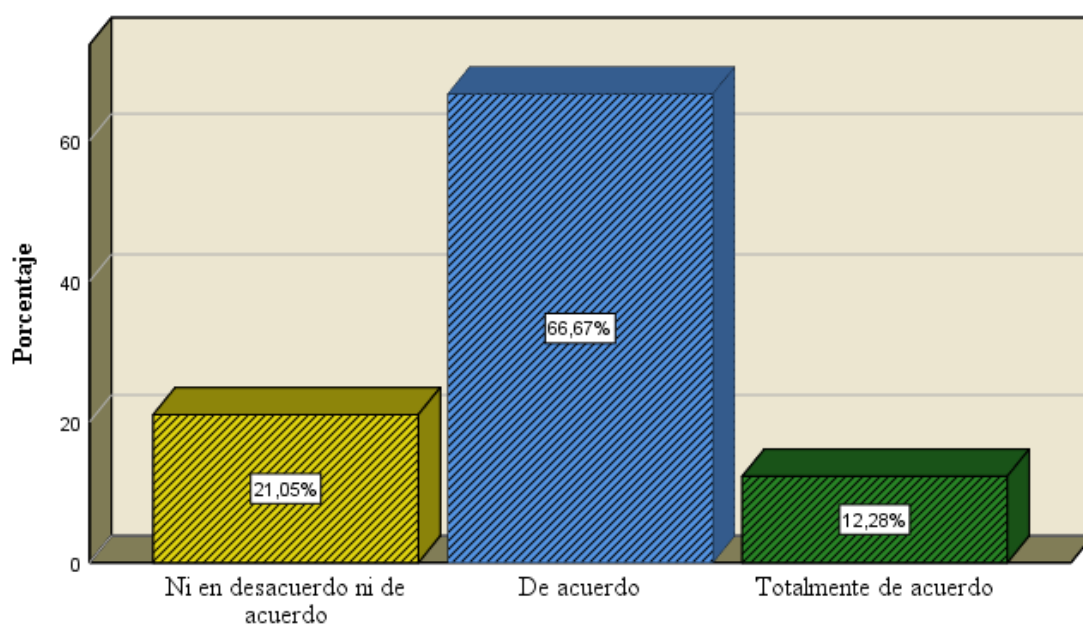
Se puede concluir que una adecuada asignación de observaciones minimiza el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora, ya que de ello deriva un adecuado tratamiento de observaciones destacando la toma decisiones. Además, evita la inadecuada gestión comunicativa que conlleva a una inadecuada gestión corporativa reflejando vulnerabilidad ante las inspecciones.

Tabla 15: Considera usted que las observaciones subsanadas bajo un adecuado control, minimiza el riesgo de seguimiento coadyuvando a una mejor gestión de los riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	21,1	21,1	21,1
	De acuerdo	38	66,7	66,7	87,7
	Totalmente de acuerdo	7	12,3	12,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 14: Distribución porcentual referente a las observaciones subsanadas bajo un adecuado control, minimiza el riesgo de seguimiento coadyuvando a una mejor gestión de los riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 15 e Ilustración 14, el 66.67% de los encuestados, opinan que están de acuerdo en considerar que las observaciones subsanadas bajo un adecuado control, minimiza el riesgo de seguimiento coadyuvando a una mejor gestión de los riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora, el 21.05%

de los encuestados opinan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo y el 12.28% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo.

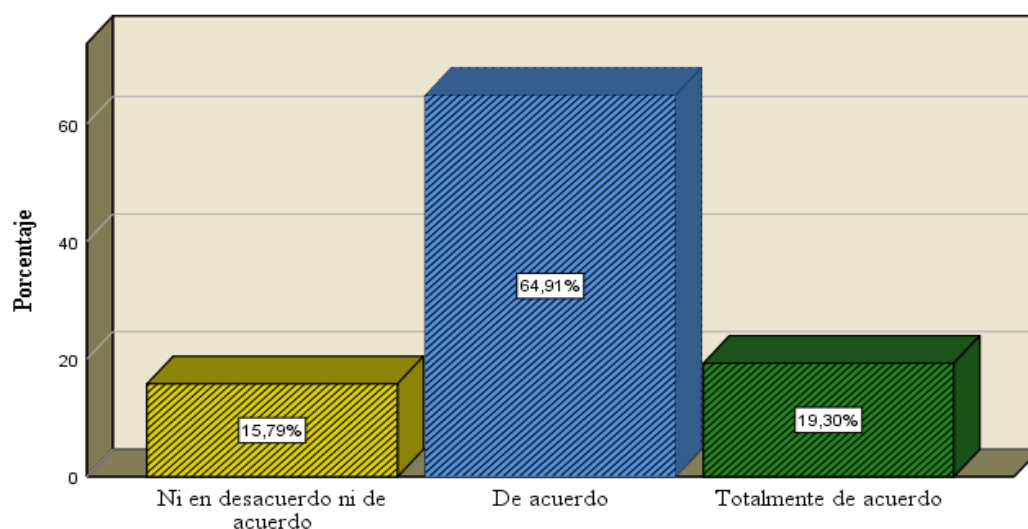
Se puede concluir que las observaciones subsanadas bajo un adecuado control, minimiza el riesgo de seguimiento coadyuvando a una mejor gestión de los riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora. Es por ello que luego de mapear las deficiencias, se debe tener cautela en la revisión de estos mismos para mantener un adecuado control y disminuir los riesgos que derivan de las observaciones.

Tabla 16: Considera usted que las observaciones subsanadas necesitan de revisiones periódicas que contribuyan a minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	9	15,8	15,8	15,8
	De acuerdo	37	64,9	64,9	80,7
	Totalmente de acuerdo	11	19,3	19,3	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 15: Distribución porcentual referente a las observaciones subsanadas necesitan de revisiones periódicas que contribuyan a minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 16 e Ilustración 15, el 64.91% de los encuestados, opinan que están de acuerdo en considerar que las observaciones subsanadas necesitan de revisiones periódicas que contribuyan a minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora, el 19.30% de los encuestados opinan que están totalmente de acuerdo, el 15.79% de los encuestados refieren que están ni en desacuerdo ni de acuerdo.

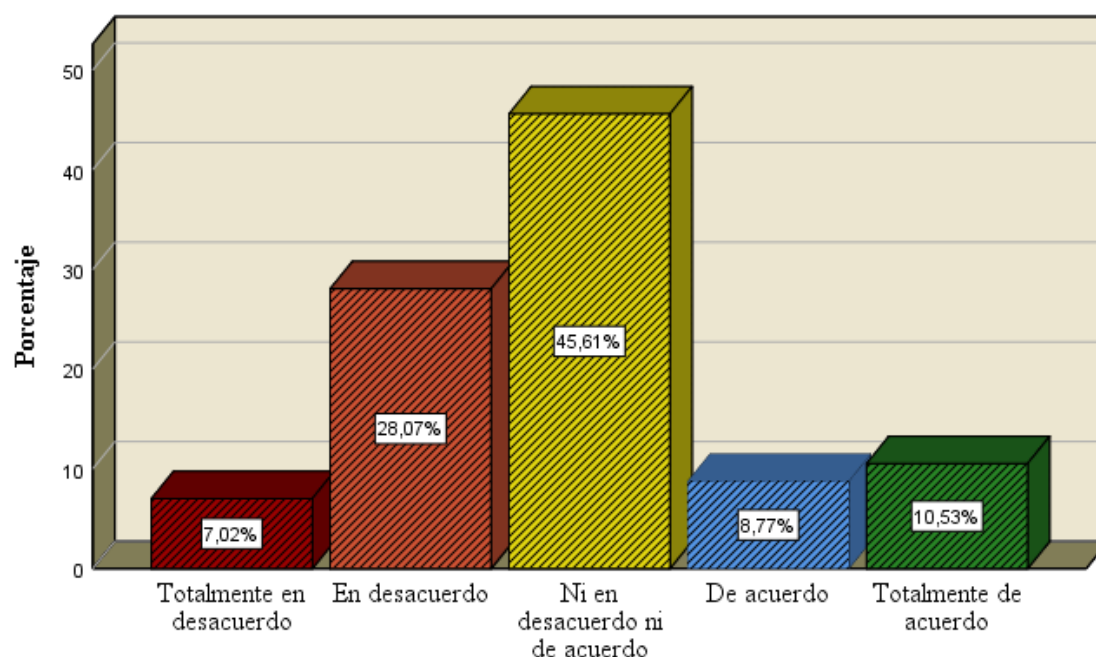
Se puede concluir que las observaciones subsanadas necesitan de revisiones periódicas que contribuyan a minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora. Ya que luego de saltar observaciones, es importante implementar mecanismos de acción como las revisiones periódicas para evitar futuras inconsistencias.

Tabla 17: Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos es un factor clave para minimizar el riesgo de seguimiento, producto de la atención de observaciones de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	7,0	7,0	7,0
	En desacuerdo	16	28,1	28,1	35,1
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	26	45,6	45,6	80,7
	De acuerdo	5	8,8	8,8	89,5
	Totalmente de acuerdo	6	10,5	10,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 16: Distribución porcentual referente a si la implementación de nuevos procedimientos es un factor clave para minimizar el riesgo de seguimiento, producto de la atención de observaciones de la empresa aseguradora



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 17 e Ilustración 16, el 45.61% de los encuestados, opinan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo en considerar la implementación de nuevos procedimientos es un factor clave para minimizar el riesgo de seguimiento, producto de la atención de observaciones de la empresa aseguradora, el 28.07% de los encuestados opinan que están en desacuerdo, el 10.53% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo, el 8.77% de los encuestados refieren que están de acuerdo y el 7.02% de los encuestados refieren que están totalmente en desacuerdo.

Se puede concluir que es poco probable considerar que la implementación de nuevos procedimientos es un factor clave para minimizar el riesgo de seguimiento, producto de la atención de observaciones de la empresa aseguradora. Debido a que es importante considerar que en base a la atención de observaciones producto de las revisiones o inspecciones de la SBS sobre las prácticas de negocio de la empresa pueden

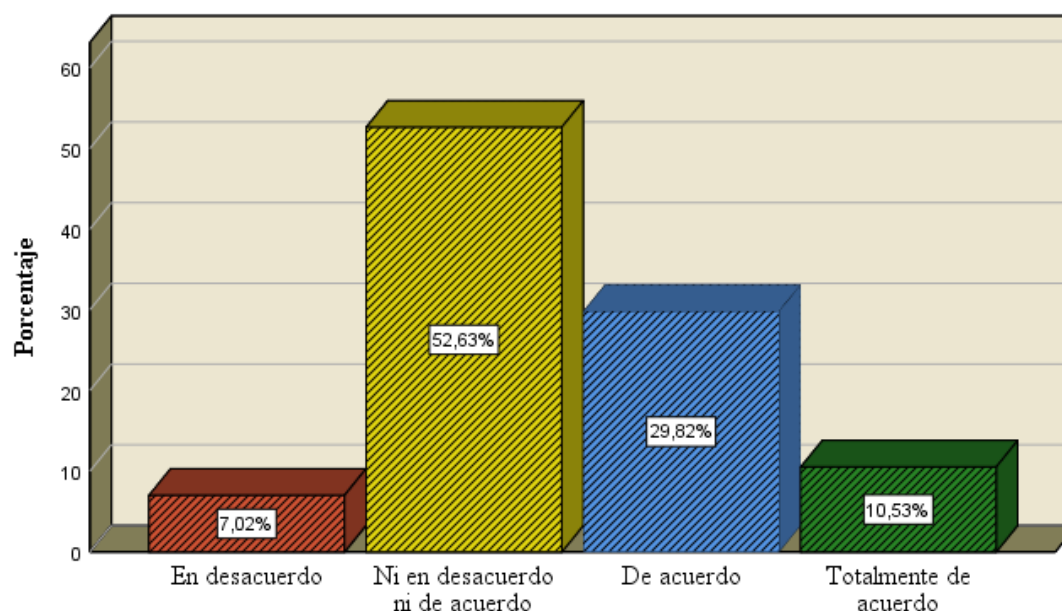
surgir inconsistencias en los procesos de los cuales deben ser regularizados, en base a ello se puede considerar un mecanismo de respuesta, la implementación de controles como también la implementación de un procedimiento que minimice el riesgo de seguimiento producto de un inadecuado seguimiento al levantamiento de observaciones.

Tabla 18: Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos sería la última opción como toma de decisiones para minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	4	7,0	7,0	7,0
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	30	52,6	52,6	59,6
	De acuerdo	17	29,8	29,8	89,5
	Totalmente de acuerdo	6	10,5	10,5	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 17: Distribución porcentual referente a si la implementación de nuevos procedimientos sería la última opción como toma de decisiones para minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora



Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según los resultados, se determina que en la Tabla 18 e Ilustración 17, el 52.63% de los encuestados, opinan que están ni en desacuerdo ni de acuerdo en considerar que la implementación de nuevos procedimientos sería la última opción como toma de decisiones para minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora, el 29.82% de los encuestados opinan que están de acuerdo, el 10.53% de los encuestados refieren que están totalmente de acuerdo y el 7.02% de los encuestados refieren que están en desacuerdo.

Se puede concluir que es probable considerar que la implementación de nuevos procedimientos sería la última opción como toma de decisiones para minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora. Ello depende de la toma de decisiones de las áreas en cuestión, en considerar la implementación de nuevos procedimientos para minimizar el riesgo de seguimiento que surgen debido a un inadecuado control sobre el levantamiento de observaciones, ya que primero se buscarían mecanismos de solución más dinámicos frente a la implementación de más procedimientos que conllevan a mayor carga laboral.

IV.2. Pruebas estadísticas

IV.2.1. Prueba de Normalidad

Tabla 19: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
V1	.144	57	.005	.941	57	.008
V2	.090	57	.200*	.963	57	.080

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como el tamaño de la muestra es de 57, la prueba de normalidad a usar será Kolmogorov-Smirnova.

Criterio de decisión:

- ❖ Ho: Los datos tienden a una distribución normal
- ❖ H1: Los datos no tienden a una distribución normal

En la Tabla 19 se observa que para la variable 1: Conducta de Mercado no tiende a una distribución normal porque el valor de significancia es (< 0.05) por lo que se debe utilizar la prueba no paramétrica y según la correlación, se debe emplear el coeficiente Rho de Spearman.

En la Tabla 19 se observa que para la variable 2: Riesgos de Auditoría Interna tiende a una distribución normal porque el valor de significancia es (> 0.05) por ende, no rechazamos la hipótesis de normalidad.

Según lo expuesto, para el método de correlación a utilizar se elige el coeficiente de correlación Rho de Spearman, ya que una de las variables o dimensiones no sigue una distribución normal.

IV.2.2. Prueba de hipótesis general

Tabla 20: Análisis correlación de Spearman entre Conducta de Mercado y Riesgos de Auditoría Interna. (V1-V2)

<i>Correlaciones</i>			V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	,427**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	57

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Criterio:

Si la sig ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H0).

H0: No existe relación entre la Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna

H1: Existe relación entre la Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna

Interpretación:

En la Tabla 20 se observa una correlación moderada (0.427) entre la Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna. Además, como la $\text{sig} \leq 0.05 (0.001)$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1). Con ello concluimos que existe evidencia para aceptar la existencia de relación entre la Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna.

Tabla 21: Análisis correlación de Spearman entre Atención de Observaciones y Riesgos de Seguimiento.

(D1V1-D2V2)

Correlaciones

			D2V2
Rho de Spearman	D1V	Coeficiente de correlación	,284*
	1	Sig. (bilateral)	,032
		N	57

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Criterio:

Si la $\text{sig} \leq 0.05$ se rechaza la hipótesis nula (H_0).

H_0 : No existe relación entre la Atención de Observaciones y Riesgos de Seguimiento

H_1 : Existe relación entre la Atención de Observaciones y Riesgos de Seguimiento

Interpretación:

En la Tabla 21 se observa una correlación moderada (0.284) entre la Atención de Observaciones y Riesgos de Seguimiento. Además, como la $\text{sig} \leq 0.05 (0.032)$ se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1). Con ello concluimos que

existe evidencia para aceptar la existencia de relación entre la Atención de Observaciones y Riesgos de Seguimiento.

Análisis correlación de Spearman entre Prácticas de Negocio y Riesgos de Seguimiento (D2V1-D2V2)

Tabla 22: Análisis correlación de Spearman entre Prácticas de Negocio y Riesgos de Seguimiento

(D2V1-D2V2)

<i>Correlaciones</i>			D2V2
Rho de Spearman	D2V1	Coefficiente de correlación	,360**
		Sig. (bilateral)	,006
		N	57

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Criterio:

Si la sig ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H0).

H0: No existe relación entre las Prácticas de Negocio y Riesgos de Seguimiento

H1: Existe relación entre las Prácticas de Negocio y Riesgos de Seguimiento

Interpretación:

En la Tabla 22 se observa una correlación moderada (0.360) entre las Prácticas de Negocio y Riesgos de Seguimiento. Además, como la sig ≤ 0.05 (0.006) se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (H1). Con ello concluimos que existe evidencia para aceptar la existencia de relación entre las Prácticas de Negocio y Riesgos de Seguimiento.

V. DISCUSIÓN

V.1. Aporte de la investigación

El presente trabajo de investigación aporta un nuevo conocimiento respecto a la Gestión de Conducta de Mercado y la relación que guarda con los Riesgos de Auditoría

Interna. Los resultados sugieren una correlación moderada entre estas variables, lo que implica que las prácticas de mercado tienen un impacto directo en la identificación y gestión de los riesgos dentro de las auditorías internas. Además, el análisis sobre la Atención de Observaciones y los Riesgos de Seguimiento contribuye a la literatura al demostrar cómo el adecuado seguimiento de observaciones mejora la gestión de riesgos, un aspecto crucial para las aseguradoras en su cumplimiento normativo y en la reducción de vulnerabilidades.

Los hallazgos refuerzan la importancia de la auditoría interna en la mejora de la transparencia y la mitigación de riesgos, lo cual es crucial para las aseguradoras en la prevención de posibles fraudes y la mejora del cumplimiento normativo.

Esta investigación proporciona una contribución significativa al estudio de la relación entre las Prácticas de Negocio y los Riesgos de Seguimiento en el sector asegurador. Los resultados obtenidos mediante el análisis de correlación de Spearman demuestran una relación moderada entre estas variables (coeficiente de correlación de 0.360, $p < 0.05$), lo que sugiere que las prácticas de negocio implementadas por las aseguradoras tienen un impacto directo en la identificación y gestión efectiva de los riesgos. Este aporte es relevante para las empresas del sector, ya que refuerza la importancia de desarrollar estrategias claras y transparentes en sus operaciones de negocio para mitigar riesgos y mejorar la eficiencia en la gestión.

Además, aborda la importancia de incentivar la colaboración interdisciplinaria promoviendo el trabajo en equipo para enriquecer las perspectivas y soluciones que se presenten. Este hallazgo es significativo, ya que no solo contribuye al cuerpo existente de conocimientos, sino que también tiene implicaciones prácticas para el rubro asegurador y financiero.

V.2. Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos

El presente trabajo de investigación demostró que existe una relación indirectamente proporcional entre la gestión de Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna, ya que al evidenciar una adecuada gestión de Conducta de Mercado se van a minimizar los Riesgos de Auditoría Interna, siendo el Riesgo de seguimiento y el Riesgo de comunicación los que se abordan en la presente investigación. Al comparar nuestros resultados con investigaciones anteriores encontramos que el estudio de Hernández et al. (2022) sugiere que, de forma similar al área de cumplimiento estudiada por Hernández en donde aborda el Programa de Auditoría Interna para evaluar la Gestión de la Oficialía de Cumplimiento en una Compañía de Seguros, en el cual es obligatoria la existencia dentro de su estructura organizativa un área de Oficialía de Cumplimiento, con el fin de mitigar los riesgos a los que está expuesta la compañía en el desarrollo de su operación, por lo que sugiere que es de importancia que se cuente con un eficiente programa de auditoría para la elaboración de una eficaz revisión periódica de auditoría, implementación y monitoreo de controles para la prevención de riesgos.

Asimismo, lo expuesto por Rodrigues (2019) donde expone que el sistema de control interno constituye la base de la auditoría, proporcionándole todos los elementos necesarios para evaluar el proceso de gestión y abordar la verificación del cumplimiento.

Ambos estudios abarcan la estrecha relación que existe con la Función de Auditoría Interna y el Sistema de Control Interno con las áreas de cumplimiento. En base a lo expuesto nuestros hallazgos indican que existe una relación entre la Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna, confirmando lo expuesto por los estudios previos ya que, es de relativa importancia abordar un eficiente proceso de gestión de cumplimiento en base a las prácticas del negocio para mitigar los riesgos respecto de la oferta de

productos y servicios. Así mismo, resulta fundamental contar con un apropiado Programa de Auditoría Interna, que gestione el control y los riesgos que derivan de la atención de observaciones.

Asimismo, respecto a la relación entre la atención de observaciones y el riesgo de seguimiento de auditoría interna, se determinó que existe una correlación moderada entre estas dos variables. En la cual la relación existente es indirectamente proporcional ya que, al atender las observaciones y/o requerimientos de información en base a una adecuada gestión y asignación conlleva a un mejor desarrollo de los mecanismos de acción, levantando observaciones e implementando controles internos para evitar irregularidades futuras. Todo ello minimiza el riesgo de seguimiento a las observaciones ya que se estaría contando con procedimientos fuertes que mantienen una adecuada gestión. El trabajo de Ordoñez (2020) sobre el control interno en Pacific Capital Group destaca cómo la implementación de auditorías mejora el control operativo, lo que está alineado con los resultados presentados en este estudio sobre la importancia de un sistema robusto de auditoría interna.

Además, en lo referente a las prácticas del negocio y su relación con el riesgo de seguimiento de auditoría interna, se determinó que existe una correlación moderada entre estas dos variables. Ya que, a una mejor gestión de las prácticas de negocio, en el cual estén alineados al cumplimiento genera poca probabilidad para la existencia de observación y/o requerimientos por ello minimiza el riesgo de seguimiento en futuras inspecciones. Los hallazgos de este estudio son coherentes con investigaciones previas, como la realizada por Gomez (2021) en el cual enfatiza la importancia de la transparencia en las prácticas de negocio para fomentar la confianza en el mercado y reducir la asimetría informativa. Sin embargo, el estudio de Llaza y Mancilla (2021) según su diagnóstico situacional del sector asegurador peruano, reportan no existe una comprensión clara de

los beneficios de los seguros, las compañías aseguradoras no han logrado comunicar de manera eficaz sus productos, existe una deficiente gestión administrativa que resulta en excesivos trámites documentarios, largos tiempos de atención y demora en el pago de siniestros configuran otras barreras para que las personas opten por no contar con un seguro.

De lo expuesto, nuestros hallazgos refuerzan la idea de que la gestión adecuada de las prácticas de negocio puede disminuir significativamente los riesgos operativos y financieros en las aseguradoras, es por ello que se debe reforzar las prácticas de negocio y estar alineados al cumplimiento respecto de la oferta de productos y servicios, la transparencia de su información y la gestión de los reclamos y requerimientos.

V.3. Validación de la teoría referente

Este estudio valida la teoría referente a la Auditoría Basada en Riesgos, que sostiene que las auditorías deben enfocarse en los riesgos clave que afectan a las organizaciones. La correlación significativa encontrada entre la Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna apoya la idea de que la auditoría puede proporcionar un aseguramiento independiente sobre la efectividad de los procesos de gestión de riesgos. Además, la relación entre la Atención de Observaciones y los Riesgos de Seguimiento subraya la necesidad de un enfoque riguroso y sistemático en la revisión de observaciones para reducir los riesgos en la operación de las aseguradoras.

La investigación valida marcos teóricos previamente establecidos en auditoría interna, como el enfoque de Auditoría Basada en Riesgos (ABR), que sostiene que los auditores deben centrar su trabajo en las áreas que presentan mayores riesgos para la organización. Montes y Vallejo (2020) sugieren que la ABR es crucial para proporcionar una visión integral del riesgo y asegurar que los sistemas de control interno funcionen correctamente.

Este estudio refuerza dicha teoría al demostrar que las auditorías internas efectivas son fundamentales para la detección y mitigación de riesgos en entornos complejos, como los sectores financieros y de seguros.

Además, la investigación confirma los principios del control interno propuestos por organismos internacionales como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), que establece la importancia de un enfoque sistemático en la evaluación de la gestión de riesgos. Esto valida la necesidad de auditorías internas rigurosas y adaptadas a los contextos específicos de cada organización, especialmente en sectores regulados como el asegurador.

Asimismo, la relación entre la Atención de Observaciones y los Riesgos de Seguimiento apoya la teoría de que una gestión efectiva del seguimiento de observaciones es esencial para mitigar riesgos futuros y mejorar el cumplimiento regulatorio.

El hallazgo de una correlación significativa entre las Prácticas de Negocio y los Riesgos de Seguimiento confirma la relevancia de la gestión de riesgos dentro de la estructura de auditoría interna, como se describe en la literatura. Asimismo, esta investigación respalda la teoría de que una auditoría efectiva ayuda a las organizaciones a identificar y gestionar de manera proactiva los riesgos, lo que a su vez impulsa una mayor transparencia y eficiencia en el sector asegurador.

V.4. Limitaciones del estudio

Para la presente investigación se presentaron ciertas limitaciones, para el continuo desarrollo del proyecto. Cabe resaltar que parte del tema de investigación es novedoso en el rubro de seguros, creándose la normativa referente a Conducta de mercado siendo

regulada por el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Resolución S.B.S. N° 4143- 2019) creada en el año 2019.

Otro punto en cuestión fue el difícil acceso a la información debido a que el contenido referente a Conducta de Mercado y lo referente a Riesgos de Auditoría Interna, se consideran como evidencia estrictamente confidencial.

La mayoría de los datos utilizados se centran en sectores específicos, como el financiero y el asegurador, lo que podría limitar la generalización de los resultados a otros sectores empresariales. Además, el estudio se basa en gran medida en metodologías cualitativas, lo que limita la capacidad de cuantificar el impacto real de las auditorías internas en la mejora de la gestión de riesgos. Por ejemplo, la investigación de Espinoza Valenzuela (2020) sobre el sector público en Perú indica que las auditorías en estos contextos no siempre se realizan en un ambiente que promueva la mejora continua, lo que puede ser una limitación para obtener resultados comparables.

Otra limitación es el tamaño de la muestra (57 encuestados), lo cual podría limitar la capacidad de generalizar los resultados a otras aseguradoras o sectores. Aunque el análisis estadístico fue riguroso, una muestra más amplia proporcionaría una visión más representativa del impacto de las prácticas de negocio en los riesgos de seguimiento. Además, el enfoque exclusivo en el sector asegurador restringe la aplicabilidad de los hallazgos a otros sectores financieros o empresariales, lo que sugiere la necesidad de investigaciones adicionales en otros contextos para validar los resultados obtenidos. También, la dependencia de métodos no paramétricos para algunas variables puede haber limitado la precisión de los análisis estadísticos, lo que podría abordarse con una mayor variedad de métodos estadísticos en futuros estudios.

A pesar de estas limitaciones, creemos que los resultados obtenidos son válidos y ofrecen un punto de partida sólido para investigaciones futuras.

V.5. Agenda futura de la investigación

Debido a que la presente investigación incluye temas novedosos en el cual se va determinar la relación existente entre la gestión del área de Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna de una empresa aseguradora, lo que se busca es brindar un incentivo a que se siga con la línea de investigación ya que, el sector asegurador aborda desafíos emergentes conforme a las necesidades de los usuarios y a la manifestación de nuevos riesgos. Por ello se considera relevante explorar la relación entre la gestión de Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría en el sector asegurador ya que con el tiempo puede estar influenciada por avances tecnológicos, tendencias económicas, tendencias sociales, problemas ambientales y cambios políticos.

CONCLUSIONES

1. En conclusión, esta investigación no solo aporta nuevos conocimientos sobre la gestión de Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna, sino que también valida y enriquece el marco teórico existente. A medida que la investigación en este campo continúa, es fundamental abordar las limitaciones señaladas y explorar nuevas avenidas que puedan arrojar más luz sobre la gestión de Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna.
2. Se concluye la relación entre la Gestión de Conducta de Mercado y los Riesgos de Auditoría Interna, debido a que a través de la prueba estadística donde se emplea el coeficiente de correlación Rho de Spearman en el cual su índice de correlación resultó 0.427, deduciendo una relación indirecta y proporcional. Eso quiere decir que, a una mejor gestión de Conducta de Mercado, minimiza los riesgos de seguimiento y de comunicación de observaciones, acarreando eficiencia en mecanismos de solución frente a futuras contingencias observadas.

3. Se concluye la relación entre la Atención de Observaciones y Riesgos de Seguimiento, debido a que a través de la prueba estadística donde se emplea el coeficiente de correlación Rho de Spearman en el cual su índice de correlación resultó 0.284 donde se le considera como una relación moderada. Ya que para el levantamiento de observaciones resulta importante que se apliquen controles y revisiones periódicas, así minimizar el riesgo de seguimiento de las observaciones y todo ello se encamine a mejores gestiones.
4. Se concluye la relación entre las Prácticas de Negocio y Riesgos de Seguimiento, debido a que a través de la prueba estadística donde se emplea el coeficiente de correlación Rho de Spearman en el cual su índice de correlación resultó 0.360 donde se le considera como una relación moderada. Ya que, respecto de las prácticas de negocio referente a la oferta de productos y servicios, a los mecanismos de comercialización, el cumplimiento de las condiciones pactadas y los requerimientos de los usuarios. Es de importancia que se realicen revisiones periódicas a las gestiones en mención, para minimizar el riesgo de seguimiento a futuras observaciones.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa aseguradora, actualizar su normativa interna respecto a los Manuales de las áreas involucradas para una adecuada gestión referente al levantamiento de observaciones en donde se implemente el tratamiento sobre la atención de los requerimientos de información efectuados, con la finalidad de garantizar que las solicitudes de información sean atendidas de conformidad y dentro del plazo otorgado y canalizados a las áreas correspondientes determinando una adecuada asignación de observaciones y de esta manera afrontar la falta de entrega de información e información entregada fuera de plazo frente a las inspecciones cursadas por la SBS.
2. Se recomienda a la empresa aseguradora, priorizar la administración de información respecto a los procesos y procedimientos que se manejan en cada área ya que, al realizarse funciones compartidas en toda la gestión integral de la empresa, se mantiene una información dividida e incompleta. Para la atención de requerimientos de información suele ocurrir retrasos en la entrega de información debido a que en ciertas ocasiones la información está dispersa generando el riesgo de incurrir en observaciones.
3. Se recomienda a la empresa aseguradora, mantener las revisiones periódicas y la implementación de controles referente a las prácticas del negocio y difundir una cultura de apoyo colectivo para la remisión de información oportuna y no se generen retrasos en las revisiones periódicas que realizan las áreas de cumplimiento como lo es el área de Gestión de Conducta de Mercado y respecto a la implementación de controles a cargo del área de Auditoría Interna. De esta manera se optimizan los mecanismos de solución para futuras contingencias.

4. Se recomienda fortalecer la conducta de mercado en el sector de seguros, se sugiere implementar un marco de regulación más robusto que fomente la transparencia y la ética en las interacciones entre las empresas y los usuarios. Esto podría incluir la creación de estándares claros para la promoción de productos, garantizando que la información proporcionada sea comprensible y accesible para todos los consumidores. Además, se recomienda establecer canales efectivos para la gestión de reclamos, que no solo sean eficientes, sino que también aseguren una respuesta justa y rápida a las inquietudes de los usuarios.

REFERENCIAS

- Acevedo Esquivel, J. G. (2023). Modelo de decisión para el sector asegurador. Grupo Isua, Universidad Técnica Nacional, 1-11. <https://lc.cx/saP8h6>
- Alliance for Financial Inclusion, (2023). Supervisión de la Conducta de Mercado – Un conjunto de herramientas. <https://lc.cx/OVTQYI>
- Arias Gonzales, J. L. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://lc.cx/8YE-qU>
- Arrieta Leottau, M. C., Cabra Guzmán, J. D. & Martínez Sterling, D. M. (2021). Estrategias de implementación de sistemas de gestión del riesgo para las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) en Colombia. *Panorama Económico*, 29(1), 24-47. <https://lc.cx/FK-hXT>
- Borja Rueda, C. A., Campbell Falcón, C. B., Fernández Moreno, N. G., Torres Paz, C. N. (2019) *Transparencia Corporativa en Empresas del Sector de Seguros* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] <https://lc.cx/q-8UIJ>
- Cartis, D. L. (2021) *La importancia de la auditoría interna en la prevención del fraude en el sector asegurador en Portugal* [Tesis de Maestría, IPC - ISCAC - Instituto Superior de Contabilidad y Administración de Coimbra ISCAC - Tesis de Maestría] <https://lc.cx/oRC4DD>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2019). *Resolución Presidencial N° 192-2019-CONCYTEC-P de 2019. Por la cual se expide el Código Nacional de la Integridad Científica*. <https://lc.cx/Y-PP29>
- Espinoza Valenzuela, A. B. (2020) La auditoría como mejora continua en los organismos públicos de salud del Perú. *Revista Quipukamayoc*, 28(56), 25 - 31. https://lc.cx/nf_Xg0

- Fresco, A. R., Torrico Romero, C. R., Perez Calle, F., Linera Velasco, J. I., Sanchez Concha, M. S. & Silva Leite, T. A. (2024). La ISO 31050 y el futuro de la Gestión de Riesgos: Nuevas estrategias para el sector asegurador. [Trabajo final de Maestría 2024]. <https://lc.cx/wCvyq5>
- Gomez Santos, M. (2021) Normas de Conducta de Mercado en el sector Asegurador: Hacia una mayor transparencia del Sistema Financiero. *Revista de Derecho del Sistema Financiero*, 1(2), 377 - 426. <https://lc.cx/1TnCqS>
- Guillen Valle, O. R., Sánchez Camargo, M. R., & Begazo De Bedoya, L. H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional*. Oscar Rafael Guillen Valle. <https://lc.cx/8In-uT>
- Guzmán Useche, H. A. & Maldonado Pedroza, D. M. (2021). ¿Cómo responder desde La Academia a los riesgos que preocupan a las organizaciones? *PANORAMA*, 15(28), 1-18. <https://lc.cx/RC88OH>
- Hernandez Diaz, J. M., Reyes Lemus, K. A. & Vasquez Rosales J. B. (2022) *Programa de Auditoría Interna para evaluar la gestión de la Oficialía de Cumplimiento, en una Compañía de Seguros, ubicada en la zona metropolitana de San Salvador* [Tesis de pregrado, Universidad de El Salvador] <https://lc.cx/-PFu-t>
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. <https://lc.cx/EyMvIY>
- Hopkins Zarate, N. S. (2020) *La auditoría interna y su incidencia en la gestión de riesgos operacionales en la prestación de servicios asistenciales, en Essalud, de Lima Metropolitana, 2018 - 2019* [Tesis de Maestría, Universidad de San Martin de Porres] <https://lc.cx/5gX3xw>

- International Auditing and Assurance Standards Board. (2009). Objetivos y principios básicos que rigen la auditoría de Estados Financieros. <https://lc.cx/-rPLsi>
- Jiménez, A. L. (2020). Roles de acción del sector asegurador en la sostenibilidad. *Revista Fasecolda*, (177), 64–67. <https://lc.cx/s6yue7>
- Kerlinger, F & Lee, H (2002) *Investigación del comportamiento*. Editorial Mc Graw Hill Interamericana
- Llaza Sánchez, R. R., Mancilla Carrasco, C. A. (2021) *Diagnóstico situacional del sector asegurador peruano en el año 2020 y perspectivas estratégicas para su desarrollo* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María] <https://lc.cx/WcOSBO>
- Marín, D. A & Giraldo Restrepo, M. C. (2023). La Inteligencia de negocios (BI) para la toma de decisiones en el sector asegurador colombiano. *Ágora Revista Virtual de Estudiantes*, (16), 1-32. https://lc.cx/Q_G5ta
- Montes-Salazar, C. A. & Vallejo-Bonilla, C. A. (2020). Los mapas de riesgos en la auditoría interna. *Revista Contexto*, 9, 76-101. <https://lc.cx/JrC1dz>
- Montes-Salazar, C. A., Sanchez-Mayorga, X., Vallejo-Bonilla, C. A. & Vélez-Ramírez, R. A. (2020). Prospectiva de una auditoría interna basada en riesgos. *Libre Empresa*, 17(2), 91-118. <https://lc.cx/iIUVHx>
- Niño, J & Mendoza, M (2021) *La investigación científica en el contexto académico*. Global Knowledge. <https://lc.cx/-ZD42f>
- Ordoñez Agurcia, H. R. (2020) *Análisis en los procesos y Control Interno, Pacific Capital Group* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Centroamericana]. <https://lc.cx/BNjCIS>

- Perez Fructuoso, M. J. & Gragera Cubero, J. (2019). Análisis y gestión del riesgo operacional en las entidades financieras y aseguradoras. *Rev.Ibero-Latinoam.Seguros*, 27(49), 219-245. <https://lc.cx/3E6NN>
- Quintana, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas, *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 16(4), 272-283. <https://lc.cx/6Hc2KZ>
- Rios Ossa, R. (2020) El deber de información en el seguro como instrumento de decisión racional en la contratación y de tutela a favor del asegurado. *Revista de Derecho Privado*, 1(39), 203 - 231. <https://lc.cx/Y4k2YI>
- Rodrigues, J. V. F. (2019) *Cumplimiento en las instituciones bancarias: relación con el sistema de control interno y auditoría interna* [Tesis de Maestría, Universidad Católica Portuguesa] <https://lc.cx/FoG43u>
- Ruiz-Rico, G. (2021). La dimensión constitucional del principio de transparencia y el derecho de información activa. *Revista de Derecho Político*, 110, 47-78. https://lc.cx/3WHw_v
- Serrano Vargas, A. J. (2023) Apoyo a procesos de auditoría y control de bases datos entidad pública Positiva Compañía de Seguros [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia] <https://lc.cx/MuUfdb>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2019) *Un nuevo enfoque de conducta de mercado para el sistema de seguros*. Boletín Semanal SBS Informa. <https://lc.cx/bhFGhk>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2019). *Gestión integral de riesgos*. [Archivo PDF]. <https://lc.cx/2zL36P>

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS]. (2023). *INFORME N° 00096-2023-GTI* [Archivo PDF]. <https://lc.cx/0QjtmK>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2008). *Resolución 11699 de 2008*. Por lo cual se expide el Reglamento de Auditoría Interna. <https://lc.cx/PDQIDm>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2017). *Resolución 3274 de 2017*. Por lo cual se expide el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. <https://lc.cx/0Od0QZ>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). *Resolución 4143- 2019*. Por lo cual se expide el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Seguros. <https://lc.cx/sOiRZu>
- Taboada Vidal, M. L. (2023). *Aplicación del marco de trabajo Scrum en la auditoría interna en compañías del sector asegurador del Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://lc.cx/1eQFuI>
- Tuapanta Dacto, J. V., Duque Vaca, M. A. & Mena Reinoso, A. P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un Cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. *Revista mktDescubre - ESPOCH FADE*, (10), 37 – 48. <https://lc.cx/EQ1Gzu>
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2023). *Resolución Rectoral N° 012648-2023-R/UNMSM de 2021. Por el cual se expide el Código de Ética en Investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. <https://lc.cx/oMhyyi>

Viloria-Ortega, N. & Espinosa-Diaz, Y. S. (2020). El escepticismo profesional del auditor. Una visión desde los docentes de contaduría pública colombianos. Cuadernos de Contabilidad, 21. <https://lc.cx/kK2EHv>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
PROBLEMA GENERAL ¿La conducta de mercado influye en la disminución de los riesgos de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024? PLANTEAMIENTO ESPECÍFICO 1. ¿La atención de observaciones influye en la disminución del riesgo de seguimiento de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024? 2. ¿Las prácticas del negocio influyen en la disminución del riesgo de seguimiento de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024?	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	CONDUCTA DE MERCADO	D1: Atención de observaciones	Revisiones de la SBS	Tipo de investigación: Básica. Enfoque: Cuantitativo. Nivel: Correlacional. Diseño: No experimental, transeccional o transversal	Población: 65 Trabajadores de la empresa aseguradora.	Técnica: La encuesta Instrumento: El cuestionario		
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	La conducta de mercado influye en la disminución de los riesgos de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024.		La conducta de mercado influye significativamente en la disminución de los riesgos de auditoría interna de una aseguradora de Lima Metropolitana, 2024.	D2: Prácticas de negocio				Administración de productos de seguro	Muestreo: 57 Trabajadores de las áreas de Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo, de la Gerencia de Negocios, Canales y Clientes, de la Gerencia Corporativa de Auditoría y de la Gerencia de Técnica de Vida y Generales.
							Comercialización a distancia		Unidad de análisis: Trabajadores de las áreas de Gerencia Legal y Cumplimiento Normativo, de la Gerencia de Negocios, Canales y Clientes, de la Gerencia Corporativa de Auditoría y de la Gerencia de Técnica de Vida y Generales.	
							RIESGOS DE AUDITORÍA INTERNA			D1: Riesgo de comunicación
			Asignación de observaciones							
			D2: Riesgo de seguimiento		Observaciones subsanadas					

Anexo 2: Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS (Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA) FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES UNIDAD DE POSGRADO

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLE: Conducta de Mercado

OBJETIVO: Determinar la relación de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail.

INSTRUCCIONES: Marque con un (X) la alternativa que usted crea conveniente debe elegir una de las cinco opciones, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Las alternativas son: - Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 - En desacuerdo (ED) = 2 - Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3 - De acuerdo (DA) = 4 - Totalmente de acuerdo (TA) = 5

ÍTEMS O PREGUNTAS			VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
VARIABLE: Conducta de Mercado			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: Atención de observaciones	1	Considera usted que las revisiones de la SBS en relación a la atención de observaciones, impactan en la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.					
	2	Considera usted que, producto de las revisiones de la SBS surgen observaciones debido a alguna inconformidad de la empresa aseguradora.					
	3	Considera usted que la toma de decisiones producto de la atención de observaciones, fortalece la gestión de conducta de mercado de la					

		empresa aseguradora.					
	4	Considera usted que el grado de expertis del encargado es un factor que permite una adecuada atención de observaciones de la empresa aseguradora.					
Dimensión 3: Prácticas de negocio	5	Considera usted que la administración de productos de seguro producto de las prácticas de negocio, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.					
	6	Considera usted que la administración de productos de seguros genera valor agregado a la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.					
	7	Considera usted que la comercialización a distancia como parte de las prácticas de negocio de la empresa aseguradora, genera impacto en la gestión de conducta de mercado.					
	8	Considera importante las revisiones que se realizan en la comercialización a distancia, para una mejor práctica de negocio de la					

		empresa aseguradora.					
--	--	-------------------------	--	--	--	--	--

VARIABLE: Riesgos de Auditoría Interna

OBJETIVO: Determinar la relación de la Auditoría Interna en la Gestión de Riesgos del E-Commerce en una empresa retail.

INSTRUCCIONES: Marque con un (X) la alternativa que usted crea conveniente debe elegir una de las cinco opciones, se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible.

Las alternativas son: - Totalmente en desacuerdo (TD) = 1 - En desacuerdo (ED) = 2 - Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3 - De acuerdo (DA) = 4 - Totalmente de acuerdo (TA) = 5

ÍTEMS O PREGUNTAS			VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
VARIABLE: Riesgos de Auditoría Interna			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: Riesgo de comunicación	1	Considera usted que el medio de comunicación que se utiliza minimiza el riesgo de comunicación de la empresa fortaleciendo la gestión de riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.					
	2	Considera usted que el medio de comunicación utilizado para la atención de observaciones influye en el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.					
	3	Considera usted que la asignación de observaciones derivadas del riesgo de comunicación minimiza los riesgos de auditoría interna en la empresa aseguradora.					
	4	Considera usted que una adecuada asignación de observaciones minimiza el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.					
Dimensión 3: Riesgo de seguimiento	5	Considera usted que las observaciones subsanadas bajo un adecuado control, minimiza el riesgo de seguimiento					

		coadyuvando a una mejor gestión de los riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.					
	6	Considera usted que las observaciones subsanadas necesitan de revisiones periódicas que contribuyan a minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.					
	7	Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos es un factor clave para minimizar el riesgo de seguimiento, producto de la atención de observaciones de la empresa aseguradora.					
	8	Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos sería la última opción como toma de decisiones para minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.					

Anexo 3: Validación de instrumentos

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: EDITH CARLA MELGAR ESQUIVEL
- 1.2. Grado académico del informante: Magister
- 1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM
- 1.4. Título de la investigación: Conducta de mercado y la disminución de los riesgos de auditoría interna en una empresa corporativa de seguros, 2024
- 1.5. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autor del instrumento: Milagros Caroline Galliquio Yachapa
- 1.7. Variable a validar: Conducta de mercado

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	ÍTEMS	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00- 0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	Considera usted que las revisiones de la SBS en relación a la atención de observaciones, impactan en la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	0.80	
2	Considera usted que, producto de las revisiones de la SBS surgen observaciones debido a alguna inconformidad de la empresa aseguradora.	0.80	
3	Considera usted que la toma de decisiones producto de la atención de observaciones, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	0.80	
4	Considera usted que el grado de expertis del encargado es un factor que permite una adecuada atención de observaciones de la empresa aseguradora.	0.80	
5	Considera usted que la administración de productos de seguro producto de las prácticas de negocio, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	0.80	
6	Considera usted que la administración de productos de seguros genera valor agregado a la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	0.80	
7	Considera usted que la comercialización a distancia como parte de las prácticas de negocio de la empresa aseguradora, genera impacto en la gestión de conducta de mercado.	0.80	
8	Que tan importante considera usted a las revisiones que se realizan en la comercialización a distancia, para una mejor práctica de negocio de la empresa aseguradora.	0.80	
	Promedio general	0.80	

N ^o	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.80	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.80	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.80	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.80	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.80	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.80	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.80	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.80	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.80	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.80	
Promedio general			0.80	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA

0.80

Validez bueno

**OPINIÓN DE
APLICABILIDAD:**

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

(X)

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y
nuevamente validado

()

Lugar y fecha:

11 de Agosto de 2024



Firma de experto
informante

DNI N° .

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: EDITH CARLA MELGAR ESQUTVEL
- 1.2. Grado académico del informante: Magister
- 1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM
- 1.4. Título de la investigación: Conducta de mercado y la disminución de los riesgos de auditoría interna en una empresa corporativa de seguros, 2024
- 1.5. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autor del instrumento: Milagros Caroline Galliquio Yachapa
- 1.7. Variable a validar: Riesgos de auditoría interna

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

N°	ÍTEMS	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	Considera usted que el medio de comunicación que se utiliza minimiza el riesgo de comunicación de la empresa fortaleciendo la gestión de riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.	0.80	
2	Considera usted que el medio de comunicación utilizado para la atención de observaciones influye en el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.	0.80	
3	Considera usted que la asignación de observaciones derivadas del riesgo de comunicación minimiza los riesgos de auditoría interna en la empresa aseguradora.	0.80	
4	Considera usted que una adecuada asignación de observaciones minimiza el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.	0.80	
5	Considera usted que las observaciones subsanadas bajo un adecuado control, minimiza el riesgo de seguimiento coadyuvando a una mejor gestión de los riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.	0.80	
6	Considera usted que las observaciones subsanadas necesitan de revisiones periódicas que contribuyan a minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.	0.80	
7	Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos es un factor clave para minimizar el riesgo de seguimiento, producto de la atención de observaciones de la empresa aseguradora.	0.80	
8	Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos sería la última opción como toma de decisiones para minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.	0.80	
Promedio general		0.80	

N ^o	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.80	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.80	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.80	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.80	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.80	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.80	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.80	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.80	
9	COMPRESIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.80	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.80	
Promedio general			0.80	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA

0.80

Validez bueno

**OPINIÓN DE
APLICABILIDAD:**

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

(x)

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y
nuevamente validado

()

Lugar y fecha: 11 de agosto de 2024

Firma de experto
informante

DNI N° 42009236

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**1. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ROJAS SALDIVAR, CARLOS
 1.2. Grado académico del informante: Doctor
 1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM
 1.4. Título de la investigación: Conducta de mercado y la disminución de los riesgos de auditoría interna en una empresa corporativa de seguros, 2024
 1.5. Tipo de instrumento: Cuestionario
 1.6. Autor del instrumento: Milagros Caroline Galliquio Yachapa
 1.7. Variable a validar: Riesgos de auditoría interna

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	ÍTEM	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	Considera usted que el medio de comunicación que se utiliza minimiza el riesgo de comunicación de la empresa fortaleciendo la gestión de riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.	0.8	
2	Considera usted que el medio de comunicación utilizado para la atención de observaciones influye en el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.	0.8	
3	Considera usted que la asignación de observaciones derivadas del riesgo de comunicación minimiza los riesgos de auditoría interna en la empresa aseguradora.	0.8	
4	Considera usted que una adecuada asignación de observaciones minimiza el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.	0.8	
5	Considera usted que las observaciones subsanadas bajo un adecuado control, minimiza el riesgo de seguimiento coadyuvando a una mejor gestión de los riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.	0.8	
6	Considera usted que las observaciones subsanadas necesitan de revisiones periódicas que contribuyan a minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.	0.8	
7	Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos es un factor clave para minimizar el riesgo de seguimiento, producto de la atención de observaciones de la empresa aseguradora.	0.8	
8	Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos sería la última opción como toma de decisiones para minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.	0.8	
Promedio general		0	

N ^o	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.8	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.6	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.8	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.8	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.8	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.8	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.8	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.6	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.6	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.6	
Promedio general			0	

**OPINIÓN DE
APLICABILIDAD:**

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y
nuevamente validado

(X)

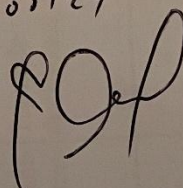
()

Lugar y fecha:

17/08/24

Firma de experto
informante

DNI N° .



01317302

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**1. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ROJAS SALDIVAR, CARLOS
 1.2. Grado académico del informante: Doctor
 1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM
 1.4. Título de la investigación: Conducta de mercado y la disminución de los riesgos de auditoría interna en una empresa corporativa de seguros, 2024
 1.5. Tipo de instrumento: Cuestionario
 1.6. Autor del instrumento: Milagros Caroline Galliquio Yachapa
 1.7. Variable a validar: Conducta de mercado

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	ÍTEMS	VALIDACIÓN DE CONTENIDO Deficiente 0.00- 0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	Considera usted que las revisiones de la SBS en relación a la atención de observaciones, impactan en la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	0.8	
2	Considera usted que, producto de las revisiones de la SBS surgen observaciones debido a alguna inconformidad de la empresa aseguradora.	0.8	
3	Considera usted que la toma de decisiones producto de la atención de observaciones, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	0.8	
4	Considera usted que el grado de expertis del encargado es un factor que permite una adecuada atención de observaciones de la empresa aseguradora.	0.8	
5	Considera usted que la administración de productos de seguro producto de las prácticas de negocio, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	0.8	
6	Considera usted que la administración de productos de seguros genera valor agregado a la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.	0.8	
7	Considera usted que la comercialización a distancia como parte de las prácticas de negocio de la empresa aseguradora, genera impacto en la gestión de conducta de mercado.	0.8	
8	Que tan importante considera usted a las revisiones que se realizan en la comercialización a distancia, para una mejor práctica de negocio de la empresa aseguradora.	0.8	
Promedio general		0	

N°	CRITERIOS	INDICADORES	CALIFICACION Deficiente 0.00-0.40 Débil 0.41-0.60 Regular 0.61-0.80 Bueno 0.81-1.00	COMENTARIOS Y/O SUGERENCIAS
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.	0.8	
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.	0.8	
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.	0.8	
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.	0.8	
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.	0.8	
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.	0.8	
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.	0.8	
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.	0.8	
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.	0.8	
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.	0.8	
Promedio general			0	

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA

0

Validez débil

**OPINIÓN DE
APLICABILIDAD:**

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y
nuevamente validado

(X)

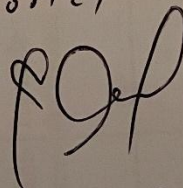
()

Lugar y fecha:

17/08/24

Firma de experto
informante

DNI N° .



01317302

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del informante:

1.1. Grado académico del informante:

1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM

1.4. Título de la investigación: Implicancias de la gestión de Conducta de Mercado en los riesgos de Auditoría Interna de una aseguradora

1.5. Tipo de instrumento: Cuestionario

1.6. Autor del instrumento: Milagros Caroline Galliquio Yachapa

1.7. Variable a validar: Conducta de Mercado

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	ITEMS
1	Considera usted que las revisiones de la SBS en relación a la atención de observaciones, impactan en la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.
2	Considera usted que, producto de las revisiones de la SBS surgen observaciones debido a alguna inconformidad de la empresa aseguradora.
3	Considera usted que la toma de decisiones producto de la atención de observaciones, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.
4	Considera usted que el grado de expertis del encargado es un factor que permite una adecuada atención de observaciones de la empresa aseguradora.
5	Considera usted que la administración de productos de seguro producto de las prácticas de negocio, fortalece la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.
6	Considera usted que la administración de productos de seguros genera valor agregado a la gestión de conducta de mercado de la empresa aseguradora.
7	Considera usted que la comercialización a distancia como parte de las prácticas de negocio de la empresa aseguradora, genera impacto en la gestión de conducta de mercado.
8	Que tan importante considera usted a las revisiones que se realizan en la comercialización a distancia, para una mejor práctica de negocio de la empresa aseguradora.
Promedio general	

Nº	CRITERIOS	INDICADORES
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática.
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.
Promedio general		

PROMEDIO DE VALORACIÓN OBTENIDA

Promedio general

EDIO DE VALORACION OBTENIDA

OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

Lugar y fecha:

Firma de experto informante

DNI N° 004792/2

ROBERTO GERMARINO NEYRA ORGIVIZA

DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del informante:
- 1.2. Grado académico del informante:
- 1.3. Institución donde labora: Facultad de Ciencias Contables de la UNMSM
- 1.4. Título de la investigación: Implicancias de la gestión de Conducta de Mercado en los riesgos de Auditoría Interna de una aseguradora
- 1.5. Tipo de instrumento: Cuestionario
- 1.6. Autor del instrumento: Milagros Caroline Galliquio Yachapa
- 1.7. Variable a validar: Riesgos de auditoría interna

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTOS DE IN**2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Nº	ITEMS
1	Considera usted que el medio de comunicación que se utiliza minimiza el riesgo de comunicación de la empresa fortaleciendo la gestión de riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.
2	Considera usted que el medio de comunicación utilizado para la atención de observaciones influye en el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.
3	Considera usted que la asignación de observaciones derivadas del riesgo de comunicación minimiza los riesgos de auditoría interna en la empresa aseguradora.
4	Considera usted que una adecuada asignación de observaciones minimiza el riesgo de comunicación de la empresa aseguradora.
5	Considera usted que las observaciones subsanadas bajo un adecuado control, minimiza el riesgo de seguimiento coadyuvando a una mejor gestión de los riesgos de auditoría interna de la empresa aseguradora.
6	Considera usted que las observaciones subsanadas necesitan de revisiones periódicas que contribuyan a minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.
7	Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos es un factor clave para minimizar el riesgo de seguimiento, producto de la atención de observaciones de la empresa aseguradora.
8	Considera usted que la implementación de nuevos procedimientos sería la última opción como toma de decisiones para minimizar el riesgo de seguimiento de la empresa aseguradora.
Promedio general	

Nº	CRITERIOS	INDICADORES
1	RELEVANCIA	Los ítems son pertinentes para cumplir con el objetivo de estudio, por estar vinculados directamente a la temática investigada y es coherente con el indicador o subcategoría relacionado con la problemática abordada.
2	CONSISTENCIA	Los ítems son coherentes en cuanto a la estructura y contenido, sin contradicciones internas, no genera ambigüedades para la posterior interpretación de los datos.
3	FINALIDAD	Los ítems se enfocan a cumplir los objetivos de la investigación, por ende, están diseñados para obtener la información y tiene orientación para recopilar los datos requeridos para alcanzar los resultados esperados.
4	ACTUALIDAD	El instrumento está basado en información actualizada y relevante, que refleja el estado actual de conocimiento en el área de estudio.
5	IMPARCIALIDAD	Los ítems están libres de sesgos y prejuicios, ya que no se evidencia influencia de investigador en las respuestas de los participantes, por ser neutrales y objetivos para la recopilación y posterior análisis de datos.
6	TRANSPARENCIA	Los ítems utilizan lenguaje claro y comprensible para los participantes y, no oculta información importante.
7	METODOLOGÍA	Se evidencia que los ítems están basadas en un marco teórico y conceptual sólido, para la posterior recopilación y análisis de datos.
8	ORGANIZACIÓN	La organización del instrumento está estructurada de manera lógica y coherente, presenta una secuencia lógica de preguntas o secciones, que facilita la comprensión del instrumento.
9	COMPRENSIÓN	El instrumento es fácil de entender, pues utiliza un lenguaje claro y conciso, evita términos técnicos o confusos innecesarios.
10	SUFICIENCIA	Contiene ítems adecuados y necesarios para obtener la información requerida, satisface los objetivos y alcance de la investigación y no contiene preguntas redundantes o irrelevantes.

Promedio general

EDIO DE VALORACION OBTENIDA

OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

Lugar y fecha:

Firma de experto informante

DNI N° ..004792/2

ROBERTO GERMARINO NEYRA ORGIVIZA

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Para la realización de la Confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach para determinar el nivel de fiabilidad de los datos obtenidos.

Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
Excelente	]0.9, 1]
Muy bueno	]0.7, 0.9]
Bueno	]0.5, 0.7]
Regular	]0.3, 0.5]
Deficiente	0, 0.3]

Fuente: Tuapanta et al. (2017)

Confiabilidad de Conducta de Mercado

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.710	8

Se analizó la confiabilidad de la variable Conducta de Mercado, la cual esta conformada por 8 elementos dando como resultado una fiabilidad de 0,710. Por ende, se interpreta que las preguntas tienen un muy buen grado de confiabilidad y las respuestas resultan aceptables.

Confiabilidad de Riesgos de Auditoría Interna

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.817	8

Se analizó la confiabilidad de la variable Riesgos de Auditoría Interna, la cual está conformada por 8 elementos dando como resultado una fiabilidad de 0,817. Por ende, se interpreta que las preguntas tienen un muy buen grado de confiabilidad y las respuestas resultan aceptables.