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

Evaluación de la aplicación del control interno basado en el modelo COSO ERM en el área de monitoreo y prevención de fraudes del sistema financiero

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTOR

Edinso Alberto PAREDES TICONA

ASESOR

Dr. Edwin COLLAZOS PAUCAR

Lima, Perú

2026



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

Paredes, E. (2026). *Evaluación de la aplicación del control interno basado en el modelo COSO ERM en el área de monitoreo y prevención de fraudes del sistema financiero*. [Trabajo de suficiencia profesional 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	Edinso Alberto Paredes Ticona
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72465557
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dr. Edwin Collazos Paucar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	22997939
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6148-1600
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Emilio Gabriel García Villegas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08628745
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. Gilmer Lazo Chucos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	20076242
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.24 Control interno
Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.

Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: La Molina Latitud: -12.07325 Longitud: -76.95632
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2025 - 2026
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://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 LA ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORÍA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

ACTA N° 020-TSP-EPAESP-FCC-2026

SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (TSP) PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la ciudad de Lima, local Auditorio (3er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo las 09:00 horas del día trece de junio del año dos mil veintiséis, 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° 000830-2026-D-FCC/UNMSM de fecha 12 de junio de 2026, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Emilio Gabriel García Villegas
MIEMBRO	:	Dr. Gilmer Lazo Chucos
MIEMBRO - ASESOR	:	Dr. Edwin Collazos Paucar

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulado: ***"EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO ERM EN EL ÁREA DE MONITOREO Y PREVENCIÓN DE FRAUDES DEL SISTEMA FINANCIERO"***, presentado por el bachiller Edinso Alberto Paredes Ticona con código de matrícula N° 20110529, para la obtención del Título Profesional de Contador Público.

Habiendo concluido con la sustentación y evaluación sobre las asignaturas terminales o concentradoras (capstone) de la especialidad, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADO

Siendo las 12:00 horas, se dio por concluido el acto académico y, leída la presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Emilio Gabriel García Villegas
Presidente

Dr. Gilmer Lazo Chucos
Miembro

Dr. Edwin Collazos Paucar
Miembro - asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Edwin Collazos Paucar en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la E.P. de Auditoría Empresarial y del Sector Público N° 000029-2026-EPAESP-FCC/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es *"EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO ERM EN EL ÁREA DE MONITOREO Y PREVENCIÓN DE FRAUDES DEL SISTEMA FINANCIERO"*, presentado por el bachiller Edinso Alberto Paredes Ticona para optar el Título Profesional de Contador Público, 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 la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 15% 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 Contador Público.

Lima, 14 de septiembre de 2026

Firma del asesor: _____

Nombres y apellidos del asesor: Dr. Edwin Collazos Paucar

DNI: 22997939

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado principalmente a mi madre Sandra, quien es el motor y motivo principal por el cual yo siga de pie luchando en esta vida, por su amor y apoyo incondicional que han sido fundamental en cada etapa de mi vida. De manera honorifica y especial, dedico también este logro a mi abuelita Susana, quien desde el cielo sigue siendo fuente de inspiración en mi vida. Asimismo, ofrezco mi agradecimiento eterno y sincero a mi tía Lucy, por su apoyo en todo momento. Finalmente, a mi compañera de vida, Liz, por su comprensión, paciencia y constante motivación.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios, por permitirme seguir cumpliendo todas mis metas, por brindarme vida, salud y ser mi guía de vida. Finalmente, a mi familia quienes con su cariño, respaldo y confianza han sido parte fundamental en el cumplimiento de esta meta personal y profesional.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN 1

1. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD 3

1.1. Institución donde se desarrolló la actividad 3

1.1.1. Reseña histórica 3

1.1.2. Servicios que brinda 3

1.1.3. Organización y estructura empresarial 4

1.2. Periodo de duración de la actividad 5

1.3. Finalidad y objetivos de la entidad 6

1.4. Razón o denominación social 7

1.5. Dirección postal 7

1.6. Correo electrónico y teléfonos del centro laboral 8

2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD 9

2.1. Organización de la actividad 9

2.2. Finalidad y objetivos de la actividad 10

2.3. Problemática 11

2.3.1. Descripción del problema 11

2.3.2. Formulación del problema 13

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática 14

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema 22

2.3.4.1. Conocimientos teóricos 22

2.3.4.2. Conocimientos normativos 27

2.3.4.3. Conocimientos técnicos 31

2.4. Metodología y procedimientos 32

2.4.1. Técnicas e instrumentos 32

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso 33

2.5. Resultados de la actividad 43

2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos 43

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución 44

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución 46

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida 47

3. CONCLUSIONES 48

4. RECOMENDACIONES 49

REFERENCIAS 50

REFERENCIAS 50

ANEXOS 52

Anexo 1: Ficha de Evaluación de Trabajo de Suficiencia Profesional 52

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 *Estructura Orgánica del Banco* 5

Figura 2 *Geolocalización del Banco* 8

Figura 3 *Flujo de atención del área de monitoreo* 39

Figura 4 *Indicadores de desempeño por cada analista de monitoreo* 42

Figura 5 *Reporte de calidad individual* 42

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo evaluar cómo la aplicación del control interno en el área de Monitoreo y Prevención de Fraudes de una entidad financiera contribuyó al establecimiento de lineamientos claros y efectivos para la gestión de casos de fraude. Asimismo, buscó demostrar que la correcta evaluación, aplicación y monitoreo del control interno fortaleció la prevención de riesgos de fraude. Para ello, se identificaron los procesos y procedimientos aplicados, se evaluó la implementación de los componentes del modelo COSO y se determinaron los riesgos asociados a la gestión de alertas y la efectividad de los controles. La metodología empleada incluyó análisis documentario, revisando manuales normativos y procedimentales, normativa vigente y documentos de investigación relacionados; observación participativa directa en los procesos de monitoreo y tratamiento de casos de fraude; y el uso de herramientas digitales de monitoreo para gestionar y analizar alertas en tiempo real. Los resultados evidenciaron deficiencias en la articulación de canales de comunicación, flujos de atención y mecanismos de escalamiento, así como la influencia positiva de la capacitación, supervisión y actualización de reglas de parametrización en la eficiencia del análisis y detección de fraudes. Por último, se recomendó a la gerencia consolidar canales de comunicación eficientes y establecer protocolos claros de escalamiento para la atención de eventos de alto impacto, asegurando la transmisión oportuna de información crítica. Además, se recomendó fortalecer los programas de capacitación continua del personal del área de monitoreo y prevención de fraudes, promoviendo el desarrollo de habilidades analíticas, el conocimiento de nuevas herramientas tecnológicas y la actualización constante sobre nuevas tipologías de fraude. Se concluyó que la adecuada aplicación del control interno permitió optimizar la gestión de eventos de fraude, reduciendo riesgos económicos y reputacionales.

Palabras clave: Control interno, prevención de fraudes, entidad financiera, monitoreo

ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate how the implementation of internal controls in the Fraud Monitoring and Prevention department of a financial institution contributed to the establishment of clear and effective guidelines for managing fraud cases. It also sought to demonstrate that the proper assessment, implementation, and monitoring of internal controls strengthened fraud risk prevention. To this end, the processes and procedures applied were identified, the implementation of the COSO model components was evaluated, and the risks associated with alert management and the effectiveness of controls were determined. The methodology employed included a documentary analysis, reviewing regulatory and procedural manuals, current regulations, and related investigative documents; direct participatory observation of the processes for monitoring and handling fraud cases; and the use of digital monitoring tools to manage and analyze alerts in real time. The results revealed deficiencies in the coordination of communication channels, service workflows, and escalation mechanisms, as well as the positive impact of training, supervision, and updating of parameterization rules on the efficiency of fraud analysis and detection. Finally, management was advised to establish efficient communication channels and clear escalation protocols for handling high-impact incidents, ensuring the timely dissemination of critical information. In addition, it was recommended to strengthen ongoing training programs for staff in the fraud monitoring and prevention area, promoting the development of analytical skills, familiarity with new technological tools, and constant updates on new types of fraud. It was concluded that the proper application of internal controls enabled the optimization of fraud incident management, reducing financial and reputational risks.

Keys words: Internal control, fraud prevention, financial institution, monitoring

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sistema financiero caracterizado por el crecimiento de las operaciones digitales, el uso de nuevas tecnologías y el incremento del volumen de transacciones, es por ello las entidades financieras enfrentan diversos riesgos operativos asociados a posibles eventos de fraude. Estas situaciones representan una amenaza para la estabilidad de las instituciones, la seguridad de los recursos financieros y la confianza de los clientes. Por ello, resulta fundamental que las organizaciones cuenten con mecanismos de control interno eficientes que permitan identificar, prevenir y mitigar oportunamente dichos riesgos.

En ese sentido, el presente Trabajo de Suficiencia Profesional es de suma importancia ya que evalúa como la adecuada implementación del control interno a través del marco normativo internacional COSO mejora la gestión de riesgos y a fortalecer la capacidad institucional para prevenir fraudes. Asimismo, la investigación analiza los procesos implementados en el área de monitoreo y prevención de fraudes, tales como el fortalecimiento de los canales de comunicación ante eventos de alto impacto, la revisión y mejora de las reglas de parametrización en los sistemas de monitoreo de transacciones, la capacitación continua del personal y la implementación de mecanismos de supervisión y mejora continua.

La presente investigación se estructura en cuatro principales capítulos, los cuales se dividen de la siguiente manera:

El primer capítulo se hace un desarrollo de la información institucional donde se sintetiza la reseña histórica, la información de canales de comunicación, los bienes o servicios que brinda la empresa como giro de negocio y como se estructura de manera organizacional la empresa. Por otro lado, el segundo capítulo se centra en abordar principalmente la problemática planteada y el tema de investigación el cual vamos a desarrollar a través de la inclusión del marco teórico y normativo, las técnicas y metodologías utilizadas para la obtención de los resultados del trabajo de investigación. Por último, el capítulo tres y cuatro abordaran las conclusiones y recomendaciones propuestas, a las cuales se llegó luego de poder

validar y sustentar el presente trabajo de investigación con la información correspondiente de acuerdo con la experiencia laboral desarrollada.

Finalmente, este trabajo busca aportar una visión analítica sobre la importancia de fortalecer el sistema de control interno dentro del área de monitoreo y prevención de fraudes con lo que respecta al contexto de una entidad financiera, contribuyendo a mejorar la gestión de riesgos, proteger los recursos institucionales y reforzar la confianza de los usuarios en el sistema financiero.

1. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLO LA ACTIVIDAD

1.1. Institución donde se desarrolló la actividad

1.1.1. Reseña histórica

Es uno de los principales bancos y el más antiguo del país, con más de 130 años de trayectoria en el mercado financiero, tanto a nivel nacional como internacional. Esta entidad financiera se constituyó a partir del capital aportado por un conglomerado de empresarios peruanos de ascendencia italiana. En la actualidad, se encuentra consolidada y lidera el mercado financiero peruano mediante la oferta de diversos servicios y productos financieros, busca el impulso de la innovación tecnológica y la promoción de la educación financiera. Asimismo, tiene como objetivo principal contribuir a que sus clientes transformen sus planes en realidad, a través del financiamiento estratégico y el fortalecimiento de sus conocimientos financieros.

1.1.2. Servicios que brinda

El principal banco del mercado peruano ofrece una serie productos y servicios segmentados de acorde a la clasificación y condición legal - administrativa del cliente.

Persona Natural:

- Cuenta de ahorro
- Prestamos (personales, vehiculares, hipotecarios, compra de deudas, etc.)
- Tarjeta de crédito
- Seguros
- Billeteras digitales
- Depósitos a plazo fijo
- Fondos mutuos

- Plataformas de inversión y educación financiera, entre otros.

Persona Jurídica:

- Cuenta corriente
- Tarjetas corporativas
- Soluciones de pago y cobranza
- Telecrédito Web
- Programas de asesoría negocio
- Servicios PYME – Empresas

Adicionalmente es importante resaltar que el banco también impulsa programas y talleres de educación financiera para la población, contribuyendo así en el desarrollo de conocimientos financieros en el país.

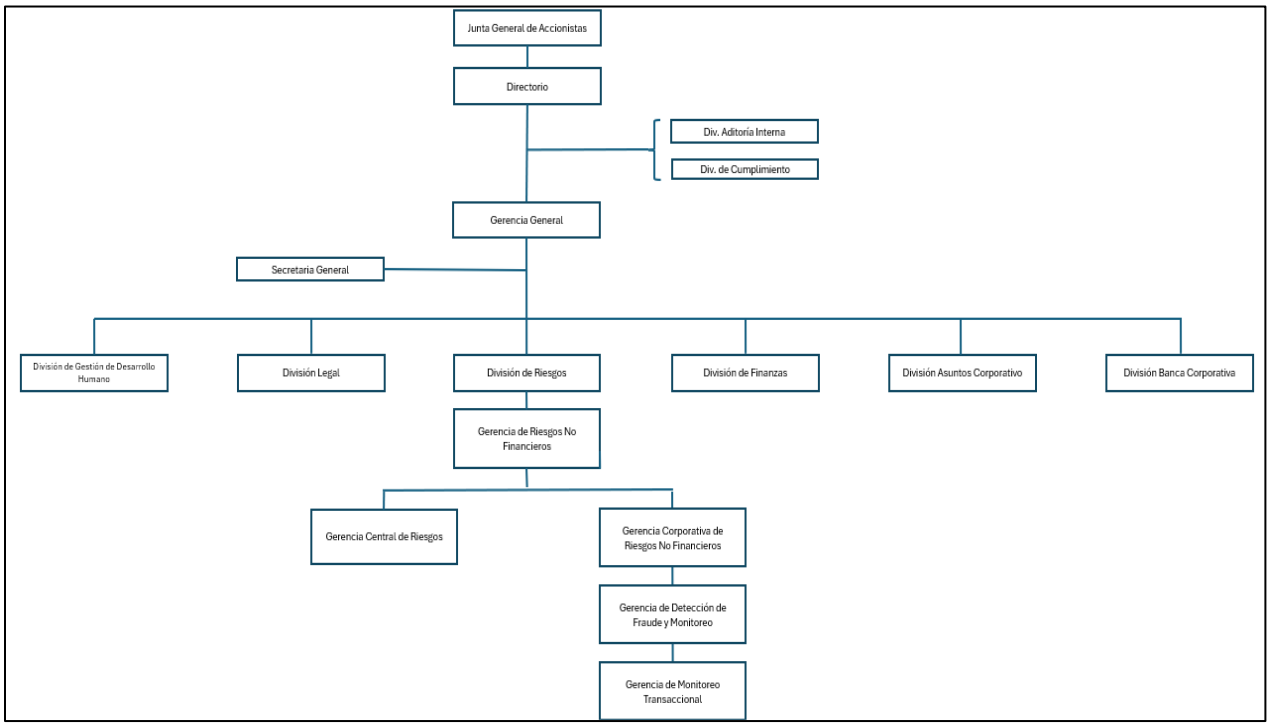
1.1.3. Organización y estructura empresarial

La entidad bancaria objeto de estudio forma parte de uno de los conglomerados financieros más importantes del país y cuenta con una amplia presencia a nivel nacional. Asimismo, mantiene operaciones en el ámbito internacional mediante filiales ubicadas en Bolivia y Miami, a través de las cuales brinda servicios de banca múltiple, estructuración financiera y créditos dirigidos tanto al público en general como a medianas y grandes empresas.

Adicionalmente, durante el año 2025 se concretó la adquisición total de un banco comunitario que opera en Estados Unidos, específicamente en el estado de Florida. Esta operación forma parte de la estrategia de expansión y fortalecimiento institucional de la entidad, orientada a ampliar su presencia internacional y a consolidar la atención de las necesidades financieras de sus clientes, particularmente aquellos que realizan operaciones en mercados globales.

Figura 1

Estructura Orgánica del Banco



Nota: Adaptado del organigrama del Banco, febrero 2026.

1.2. Periodo de duración de la actividad

El periodo de duración de la actividad para la realización del presente trabajo de suficiencia profesional fue de un año, de acuerdo con el tiempo desempeñando las funciones establecidas en el área correspondiente.

Durante el período analizado, se realizaron auditorías periódicas a los procesos vinculados con la identificación, evaluación y respuesta frente a los casos detectados en el área de prevención de fraudes dentro del sistema financiero. Estas acciones permitieron fortalecer el control interno, evaluando la eficacia de los procedimientos aplicados y detectando oportunidades de mejora en la gestión de riesgos. Asimismo, los resultados obtenidos contribuyeron a optimizar el uso de la herramienta de monitoreo continuo, con

el objetivo de mejorar el análisis, seguimiento y atención de las alertas generadas, reforzando así los mecanismos de control y posibles fraudes.

1.3. Finalidad y objetivos de la entidad

La finalidad de la institución financiera analizada radica en ofrecer servicios financieros confiables y accesibles que contribuyan al desarrollo económico de las personas, sus colaboradores, las empresas y del país. En este contexto, sus operaciones se orientan a facilitar el acceso al sistema financiero formal, promover la inclusión financiera y apoyar el crecimiento sostenible de sus clientes mediante la implementación de soluciones innovadoras y seguras. Asimismo, estas acciones se enmarcan en la búsqueda de eficiencia operativa, fortalecimiento del sistema financiero y generación de valor para sus clientes y su equipo de trabajo.

En el marco del presente trabajo de investigación, se establece que uno de los principales objetivos de la entidad financiera consiste en promover y consolidar una cultura organizacional que se aplique tanto en el entorno interno como en su relación con el entorno externo. Dicha cultura se encuentra estructurada sobre un conjunto de seis principios institucionales, los cuales orientan la toma de decisiones, el comportamiento de los colaboradores y la gestión de las actividades del banco, contribuyendo al fortalecimiento de sus prácticas organizacionales y al cumplimiento de sus objetivos estratégicos:

- Cliente céntricos

  La organización orienta sus decisiones estratégicas y operativas hacia la satisfacción de los clientes, situándolos como eje central en el diseño de productos, servicios y soluciones.

- Potenciamos nuestra mejor versión

  La organización promueve el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores como un elemento clave para su crecimiento institucional.

- Sumamos para multiplicar

  La organización promueve el trabajo en equipo como un elemento fundamental para el logro de sus metas institucionales.

- Mínimo, damos lo máximo

  La organización mantiene un compromiso permanente con la excelencia en el desempeño de sus actividades, promoviendo una cultura orientada a la mejora continua y al cumplimiento eficiente de sus responsabilidades.

- Emprendemos y aprendemos

  La organización fomenta una cultura de innovación y adaptación al cambio, promoviendo la generación de ideas y la mejora continua en sus procesos y servicios.

- Seguros y derechos

  La organización reconoce que las oportunidades pueden implicar riesgos, por lo que promueve una gestión responsable basada en la identificación, evaluación y administración adecuada de los mismos.

1.4. Razón o denominación social

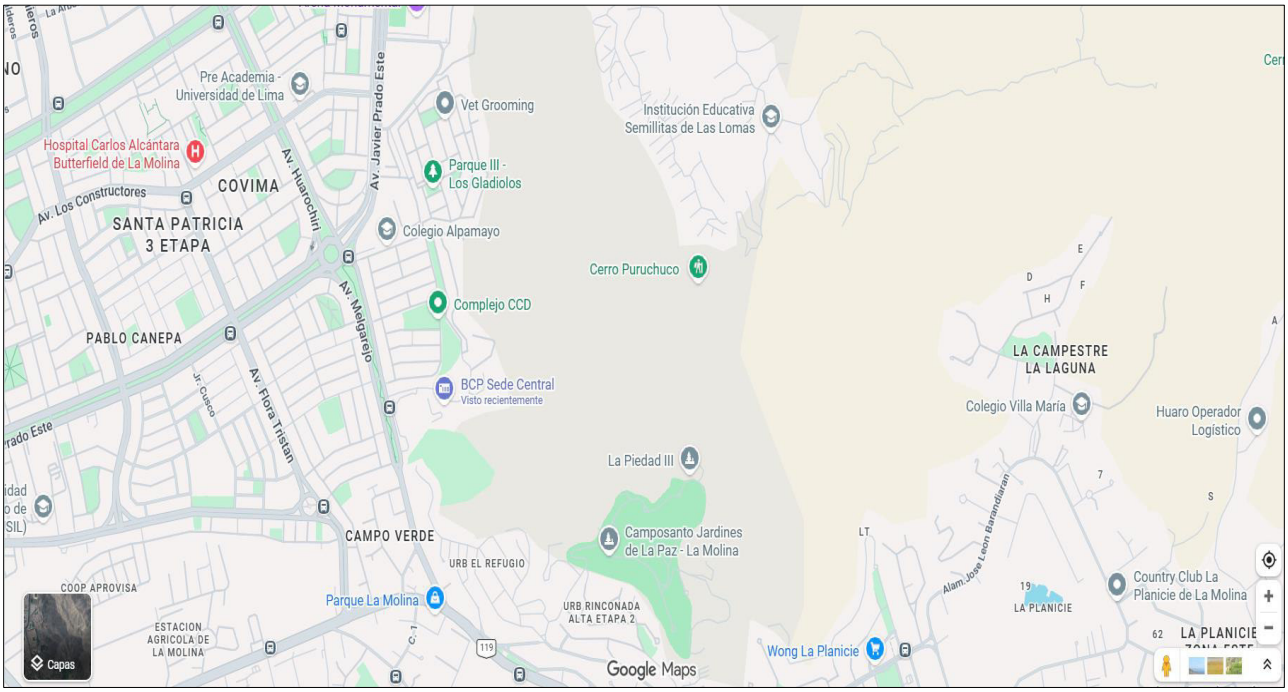
La entidad financiera se encuentra clasificada en el código CIIU 6419 – Otras actividades de intermediación monetaria, categoría que comprende a los bancos comerciales que realizan operaciones de captación de recursos del público y otorgamiento de financiamiento dentro del sistema financiero.

1.5. Dirección postal

El domicilio fiscal y sede principal del banco se ubica en Jr. Centenario N.° 156, Urb. Laderas de Melgarejo, Distrito de La Molina, Lima 15026, Perú.

Figura 2

Geolocalización del Banco



Fuente: Recuperado de Google Maps, 2026.

1.6. Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

La información presentada en esta sección ha sido obtenida de fuentes públicas disponibles en el sitio web oficial de la institución y en otros medios de acceso abierto. Por lo tanto, los datos consignados corresponden únicamente a información institucional de carácter general, como dirección, teléfonos de contacto, servicios y aspectos organizacionales, los cuales se encuentran disponibles para el público en general en la página web del banco. En consecuencia, no se ha utilizado ni divulgado información confidencial o reservada, garantizando el respeto a las normas de confidencialidad y transparencia en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1. Organización de la actividad

Las actividades se desarrollaron en una entidad financiera, específicamente en el área de Monitoreo y Prevención de Fraudes, perteneciente a la Tribu de Riesgos No Financieros. Estas se centraron en la revisión y análisis de diversos casos sospechosos de fraude reportados por clientes, tanto personas naturales como jurídicas. Dichos casos se originan a partir de las operaciones cotidianas que los clientes realizan a través de los distintos canales y plataformas que ofrece el banco. Para este proceso se emplea una herramienta de monitoreo diseñada por la propia entidad financiera, la cual utiliza diversas reglas de parametrización que permiten evaluar los patrones de comportamiento transaccional de los clientes. Cuando se detectan operaciones que se apartan de dichos patrones, el sistema genera alertas sobre posibles actividades inusuales, las cuales son analizadas con el fin de prevenir y mitigar riesgos de fraude.

Asimismo, el área presenta una estructura organizacional conformada por diversos niveles jerárquicos que facilitan la adecuada gestión y supervisión de las actividades relacionadas con la detección y prevención de fraudes. Esta estructura está integrada por los siguientes cargos: Tribe Leader, Gerente de Detección de Fraudes y Monitoreo, Gerente Adjunto de Análisis y Estrategias, Subgerente de Monitoreo Transaccional, Supervisor, Analista y Asistente. En relación con el trabajo y análisis de los casos, estos se desarrollan considerando los cinco componentes fundamentales definidos en el marco de control interno dentro del COSO ERM: gobierno y cultura, estrategia y establecimiento de objetivos, desempeño, información y comunicación, y monitoreo.

Durante mi experiencia profesional, desempeñé el cargo de Analista de Monitoreo y Prevención de Fraudes en una entidad del sector financiero. En el ejercicio de este rol, una de mis principales responsabilidades consistió en efectuar un análisis exhaustivo de los casos de fraude y de sospecha de fraude asociados a los diversos clientes de la organización.

Este proceso tuvo como finalidad verificar el adecuado cumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos previamente establecidos para la gestión y atención de las alertas generadas por la herramienta de monitoreo transaccional.

Adicionalmente, dichas actividades implicaron el desarrollo de evaluaciones orientadas al control interno, con el propósito de determinar si los procesos y mecanismos de control habían sido correctamente diseñados e implementados dentro de la organización. En este sentido, el análisis permitió identificar, evaluar y documentar los riesgos existentes, así como los riesgos potenciales que podrían derivarse de una aplicación inadecuada o de la omisión de los lineamientos institucionales, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento de la gestión de riesgos y a la mejora continua de los procesos internos.

2.2. Finalidad y objetivos de la actividad

Se tiene la finalidad de evaluar cómo la adecuada aplicación del control interno dentro del área de Monitoreo y Prevención de Fraudes contribuye al establecimiento de lineamientos claros y efectivos para la gestión de los casos de fraude. En este sentido, se busca fortalecer los mecanismos de control y mitigar los riesgos asociados a posibles eventos de fraude que puedan afectar a la cartera de clientes de la entidad financiera. Asimismo, la correcta implementación de estos controles permite prevenir posibles perjuicios tanto para la organización como para sus clientes. Por un lado, se contribuye a evitar pérdidas económicas que puedan afectar a los usuarios del sistema financiero y, por otro, se reduce el riesgo de impactos reputacionales para la entidad. De esta manera, el estudio resalta la importancia de fortalecer el control interno en áreas críticas de la organización, evidenciando el compromiso de la entidad financiera con la protección de sus clientes y con la mejora continua de sus procesos.

El objetivo general del presente trabajo es demostrar que una correcta evaluación, aplicación y monitoreo del control interno incide en el fortalecimiento del área de prevención de fraudes con lo que respecta a una entidad financiera, mitigando así los riesgos de ocurrencia.

Objetivos específicos:

- Identificar los procesos y procedimientos aplicados en la revisión y análisis de los casos de fraude y sospecha de fraude generados por las herramientas de monitoreo transaccional.
- Evaluar la aplicación de los componentes del control interno del modelo COSO en el desarrollo de las actividades del área de monitoreo y prevención de fraudes.
- Determinar los riesgos asociados a la gestión de alertas y casos de fraude, así como la efectividad de los controles implementados para su mitigación.

2.3. Problemática

2.3.1. Descripción del problema

En las entidades que conforman el sistema financiero peruano, la prevención y detección de fraudes se encuentra regulada por diversas disposiciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), entidad encargada de supervisar y regular a las instituciones financieras con el objetivo de garantizar la estabilidad, transparencia y seguridad del sistema financiero para los usuarios. Si bien es cierto la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) no establece un plazo fijo o periódico obligatorio para realizar visitas de supervisión a las entidades financieras en materia de prevención de fraudes. En su lugar, aplica un modelo de supervisión basado en riesgos, mediante el cual la frecuencia y el tipo de inspecciones dependen del tamaño, nivel de riesgo, antecedentes e incidencias detectadas en cada entidad. De esta manera, la

supervisión es continua y flexible, priorizando a aquellas instituciones que presentan mayor exposición a riesgos operativos o de fraude.

En tal sentido la entidad financiera a tratar respecto al trabajo de investigación está en constante supervisión debido a la gran envergadura que representa en el sistema financiero peruano, ya que canaliza en su mayoría un porcentaje significativo de clientes bancarizados que se encuentran en su cartera de negocio, lo que trae consigo un mayor volumen de transacciones y por consiguiente tienden a tener mayor cantidad de reclamos y casos de operaciones no reconocidas por parte de los clientes. Es importante señalar que los casos reportados no necesariamente reflejan la responsabilidad directa del banco, ya que muchos fraudes ocurren por vulnerabilidades externas como ciberdelitos, fraudes, phishing, vishing, robo de dispositivos o suplantación de identidad, independientemente de la entidad financiera.

Por lo mencionado y en desarrollo de mis funciones como Analista de Monitoreo y Prevención de Fraudes en dicha entidad financiera, también pude identificar ciertas falencias y omisiones en los procedimientos establecidos de acuerdo con el marco de control interno. Estas fueron las siguientes:

- Debilidad significativa cuando el volumen de alertas supera la capacidad operativa del área, lo que genera análisis superficiales o la omisión de investigaciones exhaustivas lo que puede traer consigo que un fraude se concrete sin previa atención de área correspondiente.
- Error operativo que consiste en el registro incompleto o incorrecto de la información relacionada con alertas o casos investigados, generando la falta de trazabilidad documental o la consignación errónea de evidencias.
- La configuración inadecuada de umbrales, reglas o perfiles de riesgo dentro de los sistemas automatizados, lo que genera tanto falsos positivos como falsos negativos. Una parametrización incorrecta reduce la

eficiencia del monitoreo y puede permitir que operaciones fraudulentas no sean detectadas oportunamente.

- La activación o ejecución errónea de bloqueos preventivos sin una validación adecuada con el cliente afecta la operatividad del cliente generando reclamos ante entes regulatorios o por el contrario puede generarse un evento de fraude.
- La no derivación inmediata de casos complejos o de alto impacto a instancias superiores es un error operativo relevante detectado. Por consiguiente, la demora en la toma de decisiones puede incrementar las pérdidas económicas y limitar la capacidad de respuesta ante eventos de fraude masivo o sistemático.

En atención a lo expuesto, resulta pertinente plantear acciones orientadas a la evaluación y fortalecimiento del sistema de control interno del área de monitoreo y prevención de fraudes, tomando como referencia los componentes establecidos en el modelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO ERM). La aplicación estructurada de este marco conceptual permitirá identificar brechas de control, evaluar la efectividad de los procedimientos existentes y establecer medidas correctivas que contribuyan a mitigar los riesgos latentes. De esta manera, se busca no solo asegurar el cumplimiento de los controles implementados, sino también promover la sostenibilidad, eficiencia y fortalecimiento continuo del área dentro del sistema financiero.

2.3.2. Formulación del problema

¿En qué medida la evaluación de la aplicación del control interno basado en el modelo COSO ERM influye en el área de monitoreo y prevención de fraudes del sistema financiero?

2.3.3. Antecedentes de la realidad problemática

Para el desarrollo del presente trabajo de suficiencia profesional, se realizó una revisión exhaustiva de diversas fuentes bibliográficas especializadas. En este contexto, se han considerado investigaciones tanto del ámbito internacional como nacional, las cuales proporcionan el marco teórico y empírico necesario para sustentar y contextualizar la problemática identificada en el presente trabajo de investigación. De los cuales, se han considerado los siguientes:

Antecedentes Internacionales

Anchundia, A. (2021), en su tesis titulada "El ambiente de control interno en la prevención de fraudes" tuvo como propósito analizar el papel del ambiente de control interno en la prevención de fraudes, con el propósito de identificar la forma en que este componente contribuye al desarrollo y fortalecimiento de un sistema de control interno eficaz dentro de las organizaciones. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo y explicativo, empleando un diseño de tipo no experimental. Para la obtención de la información se utilizó la técnica de revisión documental, empleándose como instrumento un check-list que permitió sistematizar el análisis de la información recopilada. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que el ambiente de control constituye un elemento esencial para la consolidación del sistema de control interno, ya que su adecuada implementación y supervisión favorecen la reducción de riesgos y la prevención de posibles actos fraudulentos. En ese sentido, se concluye que resulta fundamental que la alta dirección de las organizaciones ejerza un liderazgo basado en la integridad y en sólidos principios éticos, promoviendo con su ejemplo el cumplimiento de las políticas y lineamientos establecidos. De esta manera, se fortalece el ambiente de control interno y se fomenta que todos los miembros de la organización actúen alineados con los objetivos institucionales.

De acuerdo con la tesis en relación al trabajo de suficiencia profesional se puede concluir que el ambiente de control constituye el componente fundamental sobre el cual se estructura y consolida el sistema de control interno dentro de una organización, ya que el estudio desarrollado permitió evidenciar que el ambiente de control no solo establece normas y procedimientos, sino que crea una cultura organizacional orientada a la ética, la transparencia y el cumplimiento de directrices institucionales. Por tanto, el ambiente de control no solo es un componente del sistema de control interno, sino el eje que garantiza su efectividad y sostenibilidad en el tiempo.

Pereira, J. (2020), en su tesis titulada "Análisis de riesgo para la prevención y detención de fraudes en una entidad bancaria guatemalteca" tuvo como finalidad evaluar el riesgo de fraude mediante la aplicación de una guía estructurada en cinco principios orientados a la gestión de este tipo de riesgo. Dichos principios abarcan aspectos relacionados con la normativa, la evaluación del riesgo de fraude, la gestión del riesgo, así como los procesos de prevención, detección e investigación del fraude. Estos elementos se conciben de manera integrada, formando un ciclo continuo que permite abordar de forma más eficiente la gestión de estos riesgos. A partir del análisis de los resultados obtenidos, se diseñó una propuesta de plan de gestión de riesgos para la entidad, en la cual se plantearon estrategias dirigidas a fortalecer las acciones de prevención, detección e investigación de posibles fraudes. La validación de la información se llevó a cabo mediante técnicas de investigación documental y de campo, considerando la revisión de literatura especializada y el análisis directo de la entidad objeto de estudio. Según el resultado del estudio se formularon diversas conclusiones relevantes. En primer lugar, con base en la aplicación de la guía de evaluación del riesgo de fraude compuesta por cinco principios, se determinó que, en relación con el Principio 1 referido al Gobierno Corporativo, la entidad cuenta con políticas fundamentales que reflejan la postura de la Alta Dirección frente al fraude. Entre estas se encuentran la Política de Prácticas Prohibidas, el Código de Ética y

el Reglamento Interno de Trabajo. No obstante, se identificó como debilidad la ausencia de un régimen sancionador detallado y claramente definido que contemple lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo, el cual se sustenta en el Código de Trabajo iii, específicamente en el artículo 77 que establece las causas justificadas de despido, considerando la gravedad de las faltas cometidas por los colaboradores y las sanciones correspondientes. En relación con el Principio 2, vinculado con la evaluación del riesgo de fraude, se evidenció que hasta el año 2019 la entidad no había realizado evaluaciones formales sobre este tipo de riesgo, limitando su gestión principalmente a la atención de reclamos presentados por los clientes, sin abordar de manera integral las causas estructurales que generan dichos riesgos. Asimismo, tras la elaboración de la matriz de evaluación basada en los 2,388 casos registrados en 2019, se identificó que el 98% de los eventos correspondía a la categoría de apropiación indebida de activos. Por otro lado, el análisis de los Principios 3 y 4, relacionados con los procesos de prevención y detección del fraude, evidenció un nivel de madurez organizacional bajo, lo que indica la necesidad de fortalecer estos procesos mediante la implementación de mejoras sustanciales que permitan reducir la exposición al riesgo de fraude. Finalmente, en lo que respecta al Principio 5, asociado al proceso de investigación, se concluyó que la entidad no cuenta con un flujo claramente definido para la atención y respuesta ante eventos de fraude, además de que no se encuentran plenamente identificadas las áreas responsables que deben participar en el desarrollo de las investigaciones correspondientes.

Entonces podemos concluir que, de acuerdo con el estudio, se evidenció la necesidad de implementar un sistema integral de gestión del riesgo de fraude, sustentado en principios formales, procedimientos estructurados y un fortalecimiento del control interno, a fin de reducir la exposición al fraude y mejorar la capacidad institucional de prevención y respuesta.

Sánchez, C. (2021), en su tesis titulada “Implementación de la metodología de control interno marco integrado COSO en el departamento de prevención de fraudes de una institución financiera del Ecuador” tuvo como propósito analizar cómo la adopción del modelo COSO puede contribuir a reducir las pérdidas operativas derivadas de fraudes internos y externos en una entidad financiera. El estudio demuestra la viabilidad de implementar este marco de control interno y resalta la importancia de realizar un seguimiento constante de los principales indicadores de gestión para fortalecer los procesos institucionales. En el primer capítulo se aborda la relevancia de los controles internos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, así como las consecuencias que tuvo para el sistema financiero ecuatoriano la deficiente aplicación de estos mecanismos, evidenciada durante la crisis financiera de los años 1999–2000. Asimismo, se menciona que actualmente las entidades bancarias del país se encuentran sujetas a una regulación orientada a proteger a los usuarios del sistema financiero, además de considerar los efectos generados por la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 en los años 2020 y 2021. El segundo capítulo presenta un diagnóstico del sector financiero mediante el análisis del entorno macroeconómico a través de la herramienta PESTEL, complementado con una evaluación de los principales factores que influyen en la actividad bancaria a nivel local, regional y global. También se describe la estructura del sistema financiero ecuatoriano, integrado por bancos, cooperativas y mutualistas debidamente reguladas. De igual forma, mediante el análisis de las cinco fuerzas de Porter se identifica que las entidades financieras mantienen relaciones con proveedores especializados que apoyan diversos procesos vinculados al servicio al cliente. Para el desarrollo del estudio se empleó un enfoque cualitativo orientado a recopilar información que permita identificar oportunidades de mejora en la eficiencia operativa y en la reducción de pérdidas. En el tercer capítulo se detalla la metodología utilizada, la cual considera diversas estrategias relacionadas con aspectos de mercado, distribución, precio, promoción y comunicación, así como el

componente operativo. En esta etapa también se analiza la situación de la institución y sus principales indicadores de desempeño, evidenciándose que, para el año 2021, las pérdidas representaban aproximadamente el 32 % de los ingresos por servicios, principalmente aquellos generados por el uso de canales electrónicos. Posteriormente, el cuarto capítulo propone la implementación del marco COSO como una alternativa para fortalecer la gestión de identificación, mitigación y respuesta frente a los riesgos de fraude en la institución analizada. Considerando el incremento del uso de los canales digitales, se plantearon mejoras orientadas a optimizar los procesos y la experiencia del usuario en los canales transaccionales. Como resultado de estas acciones, se proyectó una reducción significativa en el indicador de pérdidas respecto a los ingresos por servicios, pasando del 32 % al 17 %, lo que representa una disminución aproximada del 15 %.

Finalmente, el quinto capítulo reúne las principales conclusiones y recomendaciones del estudio, evidenciando mejoras sustanciales en los procesos institucionales y estimando ahorros proyectados de aproximadamente US$337 mil, US$667 mil y US$644 mil para los años 2022, 2023 y 2024, respectivamente.

En este sentido, de acuerdo con Arcos (2021), el fortalecimiento del sistema de control interno sustentado en el marco COSO constituye un elemento fundamental para la prevención de fraudes en las entidades financieras, ya que contribuye a resguardar los recursos organizacionales, optimizar la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales en un entorno financiero cada vez más digitalizado y complejo.

Antecedentes Nacionales

Calderón, C. (2025), en su tesis titulada “La auditoría interna y su relación en la prevención de fraudes contables en las empresas editoriales del Cercado de Lima, 2023” el estudio tuvo como propósito analizar la relación existente entre la auditoría interna y la prevención de fraudes contables en empresas editoriales ubicadas en el Cercado de Lima durante el año 2023. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de carácter básico. Para la recolección de información se aplicaron 57 encuestas dirigidas a contadores y auditores internos pertenecientes a diez editoriales representativas de la zona céntrica de Lima. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la auditoría interna y la prevención de fraudes contables, registrándose una correlación positiva muy alta, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,817. Asimismo, el análisis permitió identificar una relación positiva aún más fuerte entre las normas relacionadas con los atributos de la auditoría interna y la incidencia de fraudes contables, alcanzando un coeficiente de 0,872. Por otro lado, en lo que respecta a las normas de desempeño, se observó una correlación positiva de nivel moderado con la presencia de fraudes contables, reflejada en un coeficiente Rho de Spearman de 0,563.

En función a la tesis revisada guarda relación con el presente trabajo de suficiencia profesional, ya que los resultados obtenidos demuestran una relación positiva significativa demostrado estadísticamente entre el control interno y la prevención de fraudes. Por otro lado, también se puede evidenciar de que las normas de desempeño muestran una relación positiva moderada (Rho = 0,563), indicando que la correcta aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría también contribuye a mitigar riesgos, aunque en menor intensidad. En consecuencia, se confirma que la implementación efectiva de un sistema de control interno sólido constituye un mecanismo fundamental para fortalecer la transparencia, confiabilidad de la información financiera y sostenibilidad organizacional en las empresas previniendo así la ocurrencia de algún tipo de fraude.

Melgarejo, J. (2024), en su tesis titulada “El control interno en la prevención del fraude en la Caja Municipal de Sullana S. A. 2022” tuvo como finalidad analizar la relevancia de los controles internos como un mecanismo permanente dentro de los programas institucionales orientados a la prevención del fraude. Asimismo, se resalta que los órganos de gobierno deben ser evaluados de manera independiente por auditorías internas o externas, con el propósito de fortalecer los mecanismos de supervisión y control. Para el desarrollo del estudio se consideró la participación de 50 personas, entre autoridades, servidores públicos, contadores, colaboradores y especialistas con conocimiento en control interno y prevención del fraude. La recolección de información se realizó mediante un muestreo probabilístico y la aplicación de cuestionarios basados en escalas de Likert para medir percepciones y actitudes. Las dimensiones evaluadas incluyeron el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los procesos de información y comunicación, así como el monitoreo continuo. Los resultados mostraron que el 59,09 % de los participantes evidenció un nivel adecuado de control interno orientado al logro de resultados y a la reducción de riesgos de fraude que pueden afectar al Fondo Municipal de Sullana. En conclusión, el estudio señala que el control interno constituye un conjunto de procesos implementados por la dirección y el personal de la organización, cuyo propósito es brindar un nivel razonable de seguridad en el cumplimiento de los objetivos institucionales, promover la eficiencia operativa y contribuir a la prevención de fraudes en la Caja Municipal de Sullana S. A. durante el año 2022.

La presente tesis y el trabajo de suficiencia profesional guardan relación según los resultados obtenidos en la investigación, ya que se concluye que el control interno representa un mecanismo esencial y permanente para la prevención del fraude dentro de la organización. La correcta implementación de sus componentes como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y

monitoreo continuo, contribuye a fortalecer la gestión institucional y a disminuir de manera significativa los riesgos asociados a actos fraudulentos.

Ponce, A., Pérez, S., Lamadrid, S. y Oliva, S. (2019). en su tesis titulada “Buenas Prácticas en la Gestión del Riesgo de Fraude Interno: Casos de tres bancos de Lima Metropolitana” tuvo como objetivo describir las buenas prácticas para la gestión del riesgo de fraude en el sistema financiero peruano. Para ello, se desarrolló una investigación con enfoque cualitativo, mediante la realización de entrevistas a funcionarios responsables de la gestión de este tipo de riesgo, contrastando posteriormente la información obtenida con la literatura revisada. A partir del análisis realizado, se identificó un conjunto de buenas prácticas implementadas en los bancos seleccionados, observándose similitudes entre ellas y las recomendaciones planteadas en diversos estudios. Asimismo, las entidades evaluadas coincidieron en señalar que las pérdidas monetarias derivadas de este tipo de eventos presentan variaciones de un año a otro, lo que dificulta su predicción.

Finalmente, a partir del análisis de la tesis titulada “Buenas Prácticas en la Gestión del Riesgo de Fraude Interno: Casos de tres bancos de Lima Metropolitana”, se concluye que las buenas prácticas identificadas en la gestión del riesgo de fraude interno mantienen una relación directa con la solidez del sistema de control interno implementado en las entidades financieras evaluadas. En este sentido, se evidencia que el control interno constituye la base estructural para prevenir, detectar y mitigar el fraude. Componentes como el ambiente de control, la evaluación continua de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, así como el monitoreo permanente, permiten gestionar de manera integral el riesgo de fraude dentro de las organizaciones.

2.3.4. Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema

2.3.4.1. Conocimientos teóricos

En el desarrollo de esta investigación se han definido los siguientes conceptos clave:

COSO ERM (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

El COSO ERM, desarrollado por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, constituye un marco conceptual y una guía para el diseño, implementación y fortalecimiento del sistema de control interno dentro de las organizaciones. Este modelo orienta la adecuada gestión de riesgos y contribuye a la prevención de fraudes, permitiendo a las entidades establecer mecanismos que aseguren un funcionamiento eficiente de sus procesos. Asimismo, el marco COSO ERM promueve la transparencia en el uso de los recursos, la eficiencia en la gestión organizacional y el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a las operaciones de la entidad.

Este marco normativo establece que el sistema de control interno debe estructurarse sobre la base de cinco componentes interrelacionados. Estos componentes se encuentran sustentados en 20 principios que orientan su adecuada implementación y permiten evaluar la efectividad del sistema dentro de la organización.

En ese sentido, el presente trabajo de suficiencia profesional desarrollará la definición y el análisis de cada uno de estos componentes, con el propósito de comprender su aplicación y validar su relación en el contexto de la investigación:

Gobierno y cultura

Es la base del control interno ya que establece la inclusión de los valores éticos, la integridad, la estructura organizacional y el compromiso de la organización. En la entidad financiera busca establecer y fomentar los valores éticos dentro de la organización a través del código de ética y conducta de los colaboradores, además de establecer las funciones de cada área que conforma la división de riesgos no financieros.

Estrategia y establecimiento de objetivos

Es el proceso mediante el cual se identifican y analizan los riesgos que podrían influir en el cumplimiento de los objetivos de la organización. Dentro del área de monitoreo y prevención de fraudes la evaluación de riesgos consiste en la supervisión del cumplimiento de las pautas y lineamientos de la atención de los casos generados en línea dentro de la herramienta de la entidad financiera, con ello evaluando la aplicación del flujo de atención establecido por el área, buscando en caso amerite puntos de mejora y reforzamiento para así mitigar riesgos de fraudes.

Desempeño

Son el conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos de control que las organizaciones implementan con la finalidad de reducir o mitigar los riesgos previamente identificados. Dentro de la entidad financiera las actividades de control son la evaluación de todos los casos de fraude o presunción de fraudes generados por la herramienta de monitoreo o a través de los reclamos por parte de la cartera de clientes, se da la revisión del cumplimiento de pautas y supervisión de omisión del proceso de flujo de atención por parte del equipo de monitoreo, es por ello que se cuenta con el área de “Control Operativo y Calidad” los cuales supervisan constantemente cada una de las atenciones realizadas. Por otro lado, el área está en constante actualización y revisión del surgimiento de nuevas

modalidades de fraude, con dicha información se da alcance al área de parametrización que forma parte de la división de Riesgos No financieros para crear y generar nuevas reglas y parámetros dentro de las operaciones de los clientes y con ello se puedan atender de manera oportuna las alertas generadas en la herramienta de monitoreo en línea con la que cuenta la entidad financiera, previniendo que se pueda concretar fraudes entorno a la cartera de clientes del banco, evitando así afectaciones monetarias, perdida reputacional y sanciones legales.

Información, comunicación y reporte

Hace referencia a la transmisión de información relevante y oportuna dentro de la organización. En el área de monitoreo y prevención de fraudes se realizan reuniones periódicas para la revisión de eventos de fraudes y dar con ello los nuevos lineamientos a seguir para evitar una nueva ocurrencia, adicionalmente se comunican las actualizaciones de pautas y flujos de revisión de los casos en caso amerite, con ello se busca reforzar la mitigación de fraudes que puedan ocasionarse dentro de la cartera de clientes del banco.

Monitoreo

Hace referencia la evaluación continua o periódica del sistema de control interno para verificar su funcionamiento y realizar mejoras pertinentes en caso amerite. En el área se realizan reportes donde se evalúan los indicadores de calidad y operatividad del equipo de monitoreo transaccional, donde se valida si se cumplen con los estándares de calidad y flujos establecidos para cada una de las atenciones que se realizan dentro de la herramienta en línea de las operaciones de los cliente, con ello evitar que se concreten eventos de fraudes y en caso se detecten casos de omisión del flujo o lineamiento establecido se establecen medidas correctivas para la mitigación de ocurrencia.

Prevención de fraude

La prevención de fraudes se entiende como un proceso integral que comprende la aplicación de políticas institucionales, controles internos, procedimientos operativos y herramientas tecnológicas orientadas a minimizar la ocurrencia de conductas fraudulentas. Estas acciones buscan proteger los recursos, asegurar la continuidad de las operaciones y resguardar la reputación de la entidad.

Si lo enfocamos en el contexto de las entidades financieras la prevención de fraudes implica la identificación oportuna de riesgos asociados a operaciones crediticias, transferencias electrónicas, uso de tarjetas y canales digitales, así como la implementación de mecanismos de monitoreo continuo y análisis de alertas. Asimismo, requiere el fortalecimiento del sistema de control interno, que permite estructurar procesos de evaluación de riesgos, actividades de control y supervisión permanente, todo ello contribuye a reducir pérdidas económicas, sino que también protege la reputación institucional, garantiza el cumplimiento normativo y refuerza la confianza del público en el sistema financiero.

De acuerdo con lo mencionado y enfocado al fraude en entidades financieras podemos mencionar los tipos de fraude que afectan a los clientes:

Suplantación de identidad

La suplantación de identidad ocurre cuando un tercero utiliza los datos personales de un cliente para acceder a sus cuentas bancarias, solicitar productos financieros o realizar transacciones sin su autorización.

Phishing

Consiste en el envío de correos electrónicos, mensajes o enlaces falsos que aparentan provenir de una entidad financiera o comercio seguro con el objetivo de obtener información confidencial, como contraseñas, códigos de verificación o datos de tarjetas.

Smishing

Consiste en el envío de mensajes de texto (SMS) o aplicaciones de mensajería, en los cuales los delincuentes se hacen pasar por una entidad financiera u organización confiable con el objetivo de engañar a los clientes para que proporcionen información confidencial.

Vishing

Consiste en la realización de llamadas telefónicas en las que el delincuente se hace pasar por un representante de una entidad financiera u otra institución confiable con el propósito de obtener información confidencial del cliente.

Clonación de tarjetas

Implica copiar la información de tarjetas de crédito o débito mediante dispositivos electrónicos colocados en cajeros, POS o cualquier otro medio de pago electrónico para efectuar compras o retiros fraudulentos.

2.3.4.2. Conocimientos normativos

De acuerdo con el trabajo de suficiencia profesional se tomaron en cuenta la normativa correspondiente para poder abordar el tema en desarrollo, con ello poder validar la concordancia y entes reguladores.

1. **Resolución SBS N.º 6523-2013 – Medidas de seguridad aplicables a tarjetas de crédito y débito**

   Este reglamento establece medidas de seguridad para las operaciones realizadas con tarjetas y es una de las bases normativas para la prevención de fraudes en el sistema financiero peruano. A continuación, mencionaremos los artículos correspondientes que hacen mención y tienen relación con el trabajo de suficiencia profesional.

   Artículo 16°: Medidas de seguridad con los usuarios

   Establece que las entidades financieras deben implementar medidas mínimas de seguridad para proteger a los clientes en el uso de sus tarjetas y reducir el riesgo de fraude. Estas disposiciones incluyen la entrega segura de las tarjetas, la gestión adecuada de claves de acceso, la implementación de sistemas de notificación de operaciones y el establecimiento de controles en determinadas transacciones.

   Artículo 17°: Medidas de seguridad en el monitoreo y realización de las operaciones

   Establece que las entidades financieras deben implementar mecanismos de monitoreo y control sobre las operaciones realizadas por los usuarios, con el fin de detectar transacciones inusuales y prevenir posibles fraudes. Estas disposiciones obligan a las

instituciones a contar con sistemas de seguimiento de operaciones, mecanismos de autenticación y controles en los diferentes canales transaccionales.

Artículo 18°: Medidas en seguridad de la información

Establece que las entidades financieras deben adoptar medidas relacionadas con la seguridad de la información para proteger los datos de los usuarios y las operaciones realizadas a través de medios electrónicos. Estas disposiciones obligan a implementar controles tecnológicos, políticas de seguridad y mecanismos de protección de la información, con el objetivo de prevenir accesos no autorizados.

Artículo 21°: Mecanismo de comunicación

Establece la obligación de las entidades financieras de implementar mecanismos de comunicación accesibles para los usuarios, que permitan reportar incidentes, operaciones no reconocidas o situaciones de riesgo vinculadas al uso de productos financieros. Estas disposiciones buscan fortalecer la interacción entre la institución y el cliente, facilitando la detección temprana de posibles fraudes.

Artículo 22°: Seguimiento de operaciones correspondientes a patrones de fraude

Establece que las entidades financieras deben efectuar un seguimiento constante de las operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, mediante la implementación de sistemas de monitoreo y análisis de transacciones. Esta disposición busca que las instituciones identifiquen oportunamente comportamientos inusuales o sospechosos, permitiendo la adopción de medidas preventivas que reduzcan el riesgo de fraude y protejan a los usuarios.

Artículo23°: Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Establece la responsabilidad de las entidades financieras frente a las operaciones no reconocidas por los usuarios. Esta disposición señala que las instituciones deben evaluar y determinar el origen de dichas transacciones, considerando el cumplimiento de las medidas de seguridad implementadas y el comportamiento del cliente respecto al resguardo de su información.

2. **Resolución N.º 504-2021 – Gestión de Seguridad de la Información y la Ciberseguridad**

Este reglamento establece que las entidades supervisadas como empresas financieras, compañías de seguros y AFP, deben implementar mecanismos de autenticación que permitan controlar el acceso a los servicios ofrecidos mediante canales digitales, con el propósito de fortalecer la seguridad y aumentar la confianza de los usuarios en la utilización de estos medios.

Artículo 14: Programa de ciberseguridad

Establece que las entidades financieras deben contar de manera permanente con un Programa de Ciberseguridad, el cual debe evaluar y mejorar continuamente sus capacidades de protección digital, utilizando estándares internacionales para identificar, proteger, detectar, responder y recuperarse ante incidentes que afecten la información o los sistemas tecnológicos.

Artículo 15: Reporte de incidentes de ciberseguridad significativos

Establece que los entes supervisados deben informar de inmediato a la SBS sobre incidentes de ciberseguridad importantes que puedan generar algún fraude interno o externo, realizar un análisis forense para determinar las causas y elaborar un informe técnico que permita a la autoridad supervisar y gestionar adecuadamente estos eventos.

Artículo 17: Implementación de los procesos autenticación

Establece que las entidades supervisadas deben implementar procesos de autenticación seguros y acordes al riesgo que enfrentan respecto a los temas de fraude, incluyendo el uso de múltiples factores de verificación, con el fin de garantizar que solo usuarios autorizados accedan a los sistemas y servicios financieros que ofrecen con entidad financiera.

Artículo 18: Enrolamiento del usuario en servicios provistos por canal digital

Establece que las entidades financieras deben realizar un enrolamiento seguro de los usuarios en los canales digitales, verificando adecuadamente su identidad y aplicando controles que prevengan fraudes o suplantaciones, adicionalmente los canales digitales deben de mantener registros de todos los procesos y operaciones que realicen los usuarios.

Artículo 19: Autenticación reforzada para operaciones por canal digital

Establece que las entidades financieras deben aplicar autenticación reforzada en operaciones realizadas por canales digitales, especialmente en transacciones de mayor riesgo, con el objetivo de proteger a los usuarios y prevenir fraudes.

3. **ISO/IEC 27001 - Sistema de gestión de seguridad de la información**

Norma internacional que establece los requisitos para implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos, con el objetivo de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante un enfoque de mejora continua basada en el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA).

2.3.4.3. Conocimientos técnicos

Con los que respecta al conocimiento técnico, dentro de las actividades que se realizan en el área de prevención de fraudes y monitoreo se utiliza una herramienta principal que permite mitigar los riesgos de fraude en las transacciones de los usuarios dentro de la entidad financiera, permitiendo con ello reforzar los mecanismos de control interno y apoyando en la aplicación de lineamientos y procedimientos establecidos para la atención oportuna de los avisos preventivos emitidos por el sistema.

LYNX – Herramienta de Monitoreo

Herramienta de monitoreo que permite analizar las transacciones en tiempo real o de forma periódica las operaciones realizadas por los clientes (transferencias, pagos, retiros, etc.) con el objetivo de generar alertas cuando se detectan patrones de riesgo o fraude.

2.4. Metodología y procedimientos

2.4.1. Técnicas e instrumentos

El presente trabajo se suficiencia profesional se centró en la utilización de técnicas que ayudaran y permitieran recopilar una información detallada para así poder analizar correctamente el contexto en el cual nos estamos centrando en esta investigación y así poder abordarlo correctamente.

Entre las principales técnicas utilizadas fue el de análisis documentario, donde se realizó principalmente la revisión de los manuales normativos y procedimentales dentro y fuera de la organización, además de la normativa vigente y otros documentos de investigación que vayan alineados al tema de investigación que se está abordando.

Por otro lado, también se utilizó la técnica observación con una observación de tipo participativa ya que dentro del área de desarrollo de investigación se participó directamente en la revisión, análisis, procesos y aplicación de las medidas correctivas respecto a los reportes de fraude. Complementariamente se utilizaron herramientas digitales de monitoreo con los cuales cuenta la entidad financiera para gestionar y revisar las alertas generadas en línea de todas las transacciones generadas por los usuarios.

2.4.2. Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema o caso

a. Identificación del problema

El sistema financiero cumple un rol muy importante en la economía del Perú, es por ello importante tener una correcta gestión del control interno dentro de estas organizaciones, ya que como pieza fundamental enfrenta un constante riesgo asociado a fraudes financieros, ciberataques y operaciones irregulares o no reconocidas generadas por un robo, secuestros o estafas por el lado de sus clientes, esto especialmente a través de los canales digitales con los cuales desarrolla el banco para dar una accesibilidad más rápida y en todo momento al usuario para realizar sus operaciones del día a día. En este contexto el fortalecimiento y aplicación del control interno se ha convertido en una pieza fundamental para las entidades financieras y así estas puedan garantizar la seguridad de las transacciones, la protección de los datos del cliente, una estabilidad financiera y una correcta imagen reputacional ya que como sabemos el área de prevención de fraudes es un área significativamente expuesta a un mayor riesgo por lo ya antes mencionado. Es por ello por lo que se adoptan marcos internacionales, como es el modelo COSO para abordar y proporcionar lineamientos para mejorar la gestión de riesgos, el control interno y la supervisión de los procesos dentro de una organización.

Dentro de la entidad financiera analizada, específicamente en el área de prevención de fraude y monitoreo, área que cumple un rol estratégico dentro de la organización ya que es la encargada de analizar alertas, identificar transacciones inusuales y mitigar riesgos que puedan afectar tanto a la institución como a sus usuarios. Sin embargo, a través de la revisión de los casos previamente analizados por el área de monitoreo se identificaron ciertas deficiencias, como la falta de capacidad operativa de acuerdo con las alertas

generadas por la herramienta de monitoreo, incorrecta validación de los mecanismos de seguridad de los clientes, el registro inadecuado de la información en los casos de fraude y la falta de trazabilidad documental de las evidencias recopiladas durante el proceso de análisis. Asimismo, se evidencian situaciones como la omisión de los flujos de atención definidos, la falta de comunicación oportuna en eventos de alto impacto y la incorrecta aplicación de las reglas de parametrización utilizadas en los sistemas de monitoreo. Con ello podemos ver reflejado debilidades en la evaluación de riesgos, deficiencias en las actividades de control y falta de integración adecuada de la información y comunicación dentro de los procesos de monitoreo.

En este contexto, surge la necesidad de analizar y evaluar cómo se está aplicando el control interno basado en el modelo COSO en el área de monitoreo y prevención de fraudes, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que contribuyan a optimizar los procesos de supervisión, reducir los riesgos de fraude y fortalecer la gestión institucional dentro de la entidad financiera a través del marco normativo y regulatorio.

b. Análisis del marco normativo

De acuerdo con la problemática identificada se revisaron un conjunto disposiciones normativas que establecen un marco regulatorio y sobre todo disponen medidas y directrices que deben ser aplicadas para un correcto manejo y fortalecimiento del control interno, ya que en el Perú las entidades financieras se encuentran sujetas a un conjunto de normas y disposiciones emitidas por organismos supervisores y marcos internacionales que orientan la gestión de riesgos, la seguridad de la información y la prevención de fraudes.

Por ende, el ente regulador de las entidades financiera en el Perú, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha emitido normas que

fortalecen la gestión del control interno y la seguridad de las operaciones financieras. Entre ellas tenemos la Resolución N.º 504-2021, la cual regula la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad en las entidades supervisadas. Esta normativa establece disposiciones relacionadas con la protección de la información, la autenticación en canales digitales, el monitoreo de incidentes de ciberseguridad y la implementación de controles que contribuyan a prevenir fraudes en los servicios financieros.

Por otro lado, tenemos también la Resolución SBS N.º 6523-2013 la cual establece que establece que las entidades financieras deben implementar procesos de monitoreo continuo y mecanismos de reporte de eventos de riesgo operacional, lo cual incluye la detección de operaciones inusuales o fraudulentas.

Asimismo, estos enfoques guardan relación con los componentes del modelo COSO ERM, los cuales son esenciales para fortalecer la prevención de fraudes en el sistema financiero, además de que representa un pilar dentro del marco normativo del sistema financiero peruano, ya que establece lineamientos para la gestión del riesgo operacional y refuerza la necesidad de implementar controles internos eficaces.

c. Construcción de la alternativa de solución

Optimización de los flujos de atención de alertas de fraude

En el área es importante atender de manera oportuna los casos desarrollados de fraude y presunción de fraude a través de una correcta aplicación del flujo de atención de alertas, por ello la medida por la que se optó para poder mitigar dicho riesgo es poder estandarizar los procedimientos, la implementación de matrices de control y la definición clara de roles y responsabilidades dentro del área de prevención de fraude, para ello se implementó el equipo de control operativo y de calidad. De esta manera, se busca asegurar que las alertas generadas por los sistemas de monitoreo sean analizadas de forma eficiente y conforme a lineamientos establecidos.

Fortalecimiento de los canales de comunicación y reporte ante eventos de alto impacto

Por otro lado, para poder garantizar que la información relevante sea transmitida de manera oportuna a las áreas responsables de la toma de decisiones se implementó protocolos de comunicación, establecer niveles de escalamiento y promover el uso de herramientas que faciliten el intercambio de información entre las áreas involucradas, de acuerdo a lo indicado se estableció una cola de vistos por parte de los analistas de monitoreo para que cada alerta generada con mayor riesgo sea designada y calificada por la herramienta y estás sean atendido por orden jerárquico por parte del equipo de supervisores, adicionalmente se estableció una clasificación en la cartera de clientes del banco, para tener una comunicación oportuna por el medio que le corresponda a cada uno de ellos.

Revisión y mejora de las reglas de parametrización en los sistemas de monitoreo de transacciones

Con el objetivo de asegurar que los escenarios de detección de fraude se encuentren correctamente configurados y respondan a los riesgos actuales del entorno financiero, se procedió a implementar evaluaciones periódicas de los parámetros establecidos, validar su efectividad y coordinar con el área de parametrización para su actualización cuando sea necesario.

Capacitación continua del área de monitoreo y prevención de fraudes

De acuerdo con la evaluación de riesgos identificados dentro del área se planteó implementar un programa de capacitación continua para el personal del área de monitoreo y prevención de fraudes, orientado a fortalecer el conocimiento sobre los procedimientos de control interno, la correcta gestión de alertas y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas. Es así como semanalmente los lideres se reúnen con los integrantes de cada uno de los equipos para poder realizar la capacitación de nuevas herramientas implementadas, la comunicación oportuna de cambio de flujos de atención y análisis de casos de fraudes y sus futuras ocurrencias para así todos se encuentren informados y prevenidos ante la aparición de nuevas modalidades de fraudes.

Implementación de mecanismos de supervisión y mejora continua

En este punto se implementaron indicadores de desempeño y evaluaciones del cumplimiento de los controles establecidos, mensualmente se hace la revisión aleatorio de los casos atendidos por cada uno de los analistas de monitoreo, revisando si se cumplió con los lineamientos y las pautas establecidas, además de la revisión de la calidad operativa de cada uno, de acuerdo a ello se realizan los reporte de los indicadores de desempeño de

manera individual y es enviado vía correo electrónico con los puntos de refuerzo, adicionalmente se programa una reunión unificada para poder abordar los puntos de mejora y dudas que puedan surgir respecto a la aplicación de los lineamientos, por otro lado se implementó el equipo de control operativo y de calidad que evalúa el cumplimiento de los controles establecidos.

d. Aplicación de la propuesta o tratamiento identificado

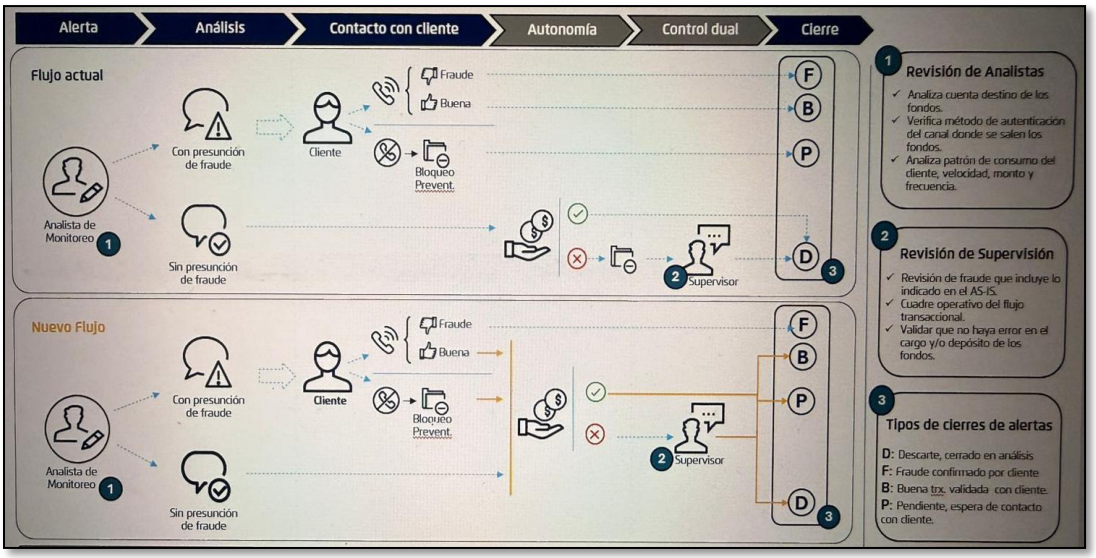
La aplicación de las alternativas de solución se realizó de manera progresiva con el principal objetivo de fortalecer el control interno en el área de prevención de fraudes y monitoreo. Estas acciones se encuentran alineadas a las disposiciones regulatorias y al marco normativo establecido.

Optimización de los flujos de atención de alertas de fraude

El tratamiento que se aplicó en este punto es que se llevó a cabo mediante la estandarización del nuevo flujo de atención desde el momento donde se genera las alertas en el sistema de monitoreo hasta su respectiva calificación de acuerdo con el análisis previo del analista de monitoreo. Con ello se buscó cerrar brechas en la gestión operativa del área, ya que se buscó establecer de manera clara las etapas que deben seguir los analistas desde la recepción de la alerta hasta su resolución final.

Figura 3

Flujo de atención del área de monitoreo



Nota: Adaptado del flujograma de atención del área de monitoreo, febrero 2026.

Fortalecimiento de los canales de comunicación y reporte ante eventos de alto impacto

En este punto para asegurar la transmisión oportuna de información crítica se implementaron protocolos de comunicación y niveles de escalamiento que permiten reportar de manera inmediata los eventos considerados de alto impacto como los posibles fraudes. Es por ello por lo que se implementó una cola destinada para jerarquizar las atenciones que corresponden una atención inmediata, previo análisis y calificación del analista se derivara a la “cola de vistos” revisada por cada supervisor de equipo para poder verificar que acciones se tomaran y aplicar las solicitudes del analista, esto aplicado de acuerdo con el nuevo flujo de atención implementado dentro del área. Adicionalmente, se estableció una segmentación de la cartera de clientes de la entidad financiera, lo que permite definir mecanismos de

comunicación diferenciados según el perfil del cliente y el nivel de riesgo asociado.

Revisión y mejora de las reglas de parametrización en los sistemas de monitoreo de transacciones

En este punto se realizan evaluaciones y revisiones periódicas del número de alertas generadas, la calidad de las alertas detectadas y el nivel de efectividad en la identificación de eventos fraudulentos. Con base a los resultados se realiza la actualización diaria a través del envío de correos masivos de la "Lista de distribución Actualizada para Eventos de Fraude" al área de parametrización para su previa revisión, validación e implementación en caso corresponda.

Capacitación continua del área de monitoreo y prevención de fraudes

Se implementó un programa de capacitación continúa dirigido a los colaboradores del área de monitoreo y prevención de fraudes, donde los líderes de cada equipo realizan reuniones semanales de capacitación, en las cuales se abordan temas relacionados con el uso de nuevas herramientas tecnológicas, la actualización de procedimientos internos y la comunicación de cambios en los flujos de atención de alertas. Adicionalmente se analizan casos reales de fraude detectados, lo que permite a los analistas identificar patrones, comprender nuevas modalidades de fraude y mejorar sus criterios de análisis.

Implementación de mecanismos de supervisión y mejora continua

Por último, se implementaron mecanismos de supervisión y control orientados a evaluar la efectividad de los procedimientos aplicados en el área de monitoreo. Para ello, se establecieron indicadores de desempeño que permiten medir la calidad del análisis realizado por los analistas, así como el cumplimiento de los lineamientos establecidos. Como parte de este proceso, se realiza mensualmente una revisión aleatoria de los casos atendidos por cada analista, con el fin de verificar si se siguieron correctamente los procedimientos establecidos y si el análisis realizado cumple con los estándares de calidad definidos por la organización. Para finalmente se realicen reuniones de retroalimentación individual, en las cuales se revisan los principales hallazgos identificados durante las evaluaciones y se resuelven dudas relacionadas con la aplicación de los procedimientos.

Figura 4

Indicadores de desempeño por cada analista de monitoreo

Equipo Multicanal	Productividad	Calidad	B y/o D Erradas
Analista 1	91	**2.83**	0
Analista 2	87	**2.55**	1
Analista 3	86	**3.00**	0
Analista 4	85	**2.50**	0
Analista 5	82	**2.81**	0
Analista 6	79	**2.67**	0

Productividad		Calidad		B y/o D Erradas	
Mínimo	85	Mínimo	2.75	Excelente	0
Satisfactorio	90	Satisfactorio	2.9	Deficiente	1
Excelente	100	Excelente	3	-	-

Fuente: Recuperado del Reporte de Calidad del Banco, 2026.

Figura 5

Reporte de calidad individual

Nº	Mes	Semana	Fecha de atención	Canal	Tipo de cierre	Comentario	Promedio Final	Meta
1	ENERO	1	03/01/2026	BM	Descarte	Sin observación	3	2.75
2	ENERO	1	02/01/2026	INT	Descarte	Sin observación	3	2.75
3	ENERO	2	10/01/2026	BM	Pendiente	Cuenta destino no bloqueada	2	2.75
4	ENERO	4	06/01/2026	POS	Fraude	Sin observación	3	2.75

Fuente: Recuperado del Reporte de Calidad del Banco, 2026.

2.5. Resultados de la actividad

2.5.1. Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos

Para el desarrollo del presente trabajo de suficiencia profesional se aplicaron la técnica de análisis documental y observación directa. Con lo que respecta a la técnica de revisión documental, estuvo enfocado principalmente en la revisión de los manuales de procedimientos del área de prevención de fraudes, los flujos de atención de las alertas generadas en la herramienta de monitoreo, los reportes de indicadores de desempeño de cada uno de los analistas de monitoreo, el registro de las capacitaciones como las presentaciones semanales que se enviaban para su revisión y los documentos normativos internos relacionados con la gestión de riesgos, como también la normativa vigente de los entes supervisores de entidades financieras en el Perú como lo es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), así como lineamientos vinculados al modelo de control interno desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Por otro lado, para la aplicación de esta técnica se emplearon fichas de revisión documental y matrices de análisis, mediante las cuales se registró información relevante sobre los procedimientos establecidos, los controles implementados y los mecanismos de supervisión utilizados en el área. A través de este proceso se logró identificar aspectos relacionados con la estandarización de los flujos de atención de alertas, la definición de roles y responsabilidades, la implementación de indicadores de desempeño y las medidas de mejora continua.

Con lo que respecta a la aplicación de la técnica de observación, se aplicó con el objetivo de analizar directamente el desarrollo de las actividades realizadas por el equipo del área de monitoreo y prevención de fraudes,

especialmente en lo relacionado con la gestión de alertas generadas por la herramienta de monitoreo de transacciones. Mediante esta técnica se pudo observar el funcionamiento de los flujos de atención de alertas en el uso de las herramientas de monitoreo, la clasificación de las alertas según su nivel de riesgo y el proceso de escalamiento de los casos considerados de alto impacto. Asimismo, permitió aplicar la interacción entre los analistas de monitoreo, los supervisores y el equipo de control operativo y de calidad durante el proceso de análisis y atención de las alertas y casos de fraude. Adicionalmente a través de la aplicación de la técnica de observación también se pudo evidenciar la realización de reuniones de capacitación semanales, en las cuales los líderes de equipo comparten información sobre nuevas herramientas, cambios en los flujos de atención y análisis de casos de fraude detectados, lo que permite fortalecer el conocimiento del personal y mejorar la capacidad de respuesta ante nuevas modalidades de fraude.

2.5.2. Análisis de las alternativas de solución

Respecto al análisis de las alternativas de solución planteadas en el presente trabajo de suficiencia profesional respecto a la evaluación de aplicación del control interno en el área de monitoreo y prevención de fraudes dentro de una entidad financiera pudimos identificar tanto ventajas como desventajas al momento de su aplicación.

Respecto a la optimización de los flujos en la atención de las alertas de fraude si bien es cierto esta propuesta se enfocó principalmente en la estandarización de procedimientos, la definición clara de roles y responsabilidades de todo el equipo dentro del área de monitoreo y prevención de fraudes, lo que nos permitió mejorar la trazabilidad de los casos analizados,

facilitando el seguimiento y la supervisión de las actividades realizadas por los analistas, reducir el riesgo de omisiones en la aplicación de los procedimientos y establecer claridad en la asignación de responsabilidades, lo que mejora la coordinación entre los integrantes del área. Por otro lado, también pudo detectarse que se requería de un mayor tiempo de adaptación por parte del equipo, debido a la adopción de nuevos procedimientos y controles.

Por otro lado, con lo que respecta al fortalecimiento de los canales de comunicación y reporte ante eventos de alto impacto, permitió la mejora en la capacidad de respuesta ante alertas de alto riesgo, mediante la priorización de casos en la cola de monitoreo, también facilito la coordinación adecuada entre las áreas involucradas, debido a la segmentación de la cartera de clientes, lo que contribuye a una toma de decisiones más eficiente.

Finalmente, la capacitación continua y la implementación de mecanismos de supervisión permitieron mantener actualizado al equipo frente a nuevas tendencias y modalidades de fraude. Estas acciones contribuyeron a fortalecer la capacidad de análisis y la toma de decisiones de los analistas, lo cual impactó positivamente en la gestión de las alertas y en la calidad de las evaluaciones realizadas. Asimismo, la supervisión constante facilitó la identificación de errores o desviaciones en la aplicación de los procedimientos establecidos, permitiendo adoptar acciones correctivas oportunas. De esta manera, a través de la evaluación del desempeño operativo de los analistas, se logró fortalecer la mejora continua de los procesos operativos y optimizar el flujo de atención de las alertas de fraude. En términos generales, las alternativas de solución implementadas permitieron fortalecer la gestión del control interno en el área de monitoreo y prevención de fraudes, contribuyendo

a mejorar la detección de operaciones sospechosas, optimizar los procesos de atención de alertas y reforzar los mecanismos de supervisión.

2.5.3. Discusión de las alternativas de solución

Revisando otros trabajos de investigación con lo que respecta a este trabajo de suficiencia profesional podemos identificar lo siguiente:

La tesis de Sánchez (2021), resalta y concluye que el fortalecimiento del sistema de control interno basado en el Marco Integrado COSO constituye una herramienta fundamental para la prevención de fraudes en las entidades financieras, ya que contribuye a proteger los recursos de la organización, mejorar la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales en un entorno financiero cada vez más complejo y digitalizado.

Por otro lado, si nos centramos en un contexto nacional con lo que respecta a la prevención de fraudes dentro de las entidades financieras podemos resaltar la investigación de Melgarejo (2024), donde se concluye que el control interno constituye un conjunto de procesos ejecutados por la administración y los miembros de la organización, diseñados para proporcionar un nivel razonable de seguridad en el cumplimiento de los objetivos institucionales, particularmente en lo relacionado con la eficiencia operativa y la prevención del fraude.

Estas investigaciones guardan relación con el presente trabajo de suficiencia profesional, ya que ambos estudios coinciden en que el control interno representa un mecanismo fundamental y permanente para prevenir fraudes dentro de las organizaciones. Asimismo, se destaca que la adecuada implementación de sus componentes como lo son: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y

comunicación, y monitoreo continuo permite fortalecer la gestión institucional y reducir significativamente los riesgos de actos fraudulentos.

2.5.4. Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como alcance el de analizar la importancia de la aplicación del control interno y como este mecanismo ayuda en la mitigación de riesgos dentro del área de prevención de fraudes y monitoreo, ya que a través de un análisis completo se detectaron puntos de mejora para así evitar problemas potenciales, con ello reducir riesgos operativos dentro del área como un impacto social y económico no solo para la entidad financiera, sino también para la su cartera de clientes. Con ello se busca aplicar adecuadamente los procedimientos y mecanismos de control para reducir la probabilidad de ocurrencia de casos de fraude en las transacciones de sus clientes.

Con respecto a las limitaciones del presente trabajo, está relacionada al acceso restringido de información ya que debido a la sensibilidad del área y la confidencialidad que se debe tener con la información que maneja la entidad financiera con respecto a sus clientes mucha de dicha información no puede ser divulgada.

3. CONCLUSIONES

1. Se identificó que uno de los principales factores que afecta la eficiencia en la gestión de eventos de fraude está relacionado con la limitada articulación entre los canales de comunicación, los flujos de atención y los mecanismos de escalamiento de alertas. En ese sentido, la implementación de protocolos de comunicación y de niveles de priorización en la atención de eventos de alto impacto permite mejorar la capacidad de respuesta del área de monitoreo frente a situaciones críticas.
2. Se evidenció que la capacitación continua del personal del área de monitoreo y prevención de fraudes es un factor determinante para fortalecer las capacidades analíticas de los colaboradores. El análisis de casos reales y la actualización constante en nuevas modalidades de fraude permiten mejorar los criterios de evaluación de los analistas y optimizar la toma de decisiones frente a posibles eventos de fraude.
3. La implementación de mecanismos de supervisión, evaluación y retroalimentación periódica contribuye al fortalecimiento de la cultura de control dentro del área. Estos mecanismos permiten identificar oportunidades de mejora en los procesos, garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y promover una gestión orientada a la mejora continua en la prevención del fraude.
4. La revisión y optimización de las reglas de parametrización en los sistemas de monitoreo de transacciones representa un aspecto fundamental para mejorar la calidad de las alertas generadas. La actualización constante de estas reglas permite reducir la generación de alertas innecesarias, mejorar la identificación de patrones sospechosos y aumentar la efectividad en la detección de operaciones potencialmente fraudulentas.

4. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia consolidar los canales de comunicación eficientes y protocolos claros de escalamiento para la atención de eventos de alto impacto, de modo que la información crítica pueda ser transmitida de manera oportuna a los niveles de supervisión correspondientes, permitiendo una toma de decisiones más rápida y efectiva.
2. Se recomienda a la gerencia fortalecer los programas de capacitación continua dirigidos al personal del área de monitoreo y prevención de fraudes, promoviendo el desarrollo de habilidades analíticas, el conocimiento de nuevas herramientas tecnológicas y la actualización permanente sobre las nuevas tipologías de fraude.
3. Se recomienda a la gerencia reforzar los mecanismos de supervisión y control mediante el establecimiento de indicadores de desempeño y evaluaciones periódicas de la calidad del análisis realizado por los analistas, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora y garantizar una gestión más eficiente en la detección y prevención de fraudes.
4. Se recomienda a la gerencia mantener un proceso permanente de revisión y actualización de las reglas de parametrización de los sistemas de monitoreo de transacciones, incorporando nuevas variables de análisis y patrones de comportamiento asociados a las modalidades de fraude emergentes en el sistema financiero.

REFERENCIAS

Anchundia, A. (2021). *El ambiente de control interno en la prevención de fraudes* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional PUCE. Obtenido de https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f3c0d318-53ec-4ea4-a843-00821431c3f8/content

Calderón, C. (2025). *La auditoría interna y su relación en la prevención de fraudes contables en las empresas editoriales del Cercado de Lima, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8630307d-94e1-4434-ba27-687cfae5c172/content

Gonzáles, R. (2014). *Marco integrado de control interno: Modelo COSO III.* Qualpro Consulting, S. C. Obtenido de https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf

Melgarejo, J. (2024). *El control interno en la prevención del fraude en la Caja Municipal de Sullana S.A. 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC. Obtenido de https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8934/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereira, J. (2020). *Análisis de riesgo para la prevención y detección de fraudes en una entidad bancaria guatemalteca* [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio Institucional USAC. Obtenido de http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_6976.pdf

Ponce Del Águila, A. et al. (2019). *Buenas prácticas en la gestión del riesgo de fraude interno: casos de tres bancos de Lima Metropolitana* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis PUCP. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4984192e-13f9-475d-85a5-777ba42f6e5a/content

Sánchez, C. (2021). *Implementación de la metodología de control interno marco integrado COSO en el departamento de prevención de fraudes de una institución financiera del Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. Obtenido de https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/13929/1/UDLA-EC-TMAE-2022-14.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2013). *Resolución SBS N.º 6523-2013: Reglamento de tarjetas de crédito y débito.* Obtenido de https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/718/v10.0/Adjuntos/6523-2013.R.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2021). *Resolución SBS N.º 504-2021: Reglamento para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad.* Obtenido de https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/2046/v2.0/Adjuntos/504-2021.R.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Ficha de Evaluación de Trabajo de Suficiencia Profesional

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FICHA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

1. Datos generales	
• Razón social de la empresa	Banco de Crédito del Perú
• Área o Dpto. en que realizó la actividad	Monitoreo y Prevención de Fraudes
• Nombre y cargo del profesional responsable	Aylin Villanueva Torres – Sub-Gerente Adjunto de Monitoreo Transaccional
• Periodo de labores (Horas laboradas)	8 horas – 1 año (2,208 horas)
• Nombre del bachiller	Edinso Alberto Paredes Ticona
• Escuela profesional	Auditoría Empresarial y del Sector Público

2. Evaluación (*)	**Óptimo (2pts)**	**Bueno (1 pt)**	**Deficiente (0)**
a. Iniciativa y cumplimiento (trabajo bajo a presión)	X		
b. Puntualidad y asistencia	X		
c. Eficiencia y dedicación	X		
d. Compromiso ético en el desarrollo de la gestión contable, tributaria y/o de auditoría, en el sector público o privado.	X		
e. Capacidad de aplicar conocimientos a la práctica, evaluando casos de investigación.	X		
f. Capacidad de análisis y síntesis, crítico y autocrítico, en los trabajos de campo como gestores contables, tributarios y/o de auditoría.	X		
g. Liderazgo para formular los informes de contabilidad, tributarios y/o de auditoría, con independencia e imparcialidad.	X		
h. Capacidad para trabajar con un equipo multidisciplinario, para lograr los objetivos y metas institucionales.	X		
i. Habilidades en el manejo de la tecnología informática, para el desempeño de su trabajo de campo, reportes, informes, coordinación en redes con sus jefes y autoridades para agilizar su tarea de gestión contable, tributaria y/o de auditoría.	X		
j. Capacidad para la resolución de problemas y la valoración de responsabilidades de los funcionarios públicos y/o ejecutivos del sector privado.	X		
Subtotal	20		
TOTAL (Números y letras)	Veinte		
Comentarios adicionales	Proactivo y responsable		

(*) Evaluación
Satisfactorio : 20 - 15
No satisfactorio : 14 a menos

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

Sub Gte Adjunto Monitoreo Transaccional
Aylin Villanueva Torres
Evaluador