



**UNIVERSIDAD “JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI”**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**“FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES  
Y PEDAGÓGICAS”**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

**EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS EN LA GESTIÓN DE  
LAS OFICINAS DE APOYO A LA ALTA DIRECCIÓN DE LA  
UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI 2015**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: ROCIO WENDY MAMANI FERNANDEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**MOQUEGUA-PERÚ**

**2016**

La presente tesis titulada: **EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS EN LA GESTIÓN DE LAS OFICINAS DE APOYO A LA ALTA DIRECCIÓN DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI 2015**; aprobado por:

DR. Teófilo Lauracio Ticona

Presidente del jurado

.....

DR. Jorge Jinchuña Huallpa

Miembro del jurado

.....

C.P.C Isabel Sarco Anco

Miembro del jurado

.....

Dra. Dora Mayta Huiza

Asesor

.....

### **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico a Dios que me dio la oportunidad de vivir, por ser mi fortaleza, luz y guía, a quien le debo la valiosa oportunidad de haber cursado y culminado mis estudios; y regalarme una familia maravillosa; que aunque ha pasado por momentos difíciles, siempre ha estado apoyándome y brindándome todo su amor; por todo esto les agradezco de todo corazón que estén a mi lado.

A mi madre por su ejemplo, paciencia y abnegada labor, a mi padre por darme el impulso para comenzar esta carrera, a mis hermanos por su amistad incondicional, sus palabras de aliento y comprensión.

A todos los profesores, familiares, amigos y compañeros que estuvieron presentes a lo largo de mi carrera, brindándome sus conocimientos, apoyo, consejos y alegría.

Roció Wendy Mamani Fernández

### **Agradecimientos**

Damos gracias a Dios por la oportunidad que nos brindó de estudiar para llegar a ser profesionales, por la sabiduría y entendimiento que nos regaló para comprender nuevas cosas y adquirir conocimientos, y por todas las personas que a lo largo de nuestro camino colocó para guiarnos y encaminarnos hacia alcance del éxito.

A la colaboración y entendimiento de nuestras familias que nos apoyaron en muchas oportunidades para lograr la consecución de este objetivo y que de una u otra forma siempre renovaron nuestras fuerzas para seguir adelante y no desfallecer.

A mi Asesor de trabajo de grado, Dra. Dora Mayta Huiza, por su infinita paciencia y alegría, por sus palabras de ánimo, por confiar en mí, por el tiempo que me dedicó y sobre todo, por sus valiosas orientaciones, aportes y conocimiento entregado.

A todos nuestros maestros que a lo largo de la carrera siempre enriquecieron nuestras vidas con sus conocimientos y sirvieron de ejemplo para llegar a ser profesionales Íntegros, así como a nuestros tutores tanto técnico como metodológico

## **RESUMEN**

## **ABSTRACT**

## **INDICE**

Capítulo I PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 Descripción de la Realidad de la Problemática .....	1
1.2 Definición del Problema .....	4
1.3 Objetivos de la Investigación .....	5
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación .....	5
1.5 Variables .....	6
1.6 Hipótesis de la Investigación .....	8
Capítulo II MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	9
2.2 Bases teóricas .....	11
Capítulo III MÉTODO.....	37
3.1 Tipo de Investigación.....	37
3.2 Diseño de Investigación.....	37
3.3 Población y Muestra .....	38
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	39
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	39
Capítulo IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	40
4.1 Presentación de los Resultados.....	40

4.2 Contratación de la Hipótesis .....	57
4.3 Discusión de los Resultados .....	65
Conclusiones .....	71
Recomendaciones .....	73
BIBLIOGRAFÍA .....	
ANEXOS .....	

## Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de Variables, indicadores y escala de valores.....	7
Tabla 2. Personal que participo en el Estudio.....	41
Tabla 3. Implementación de Gestión de riesgos de las actividades operativas de las oficinas de Secretaria General e Imagen Institucional de la UJCM.....	42
Tabla 4. Criterios de evaluación de los riesgos identificados.....	44
Tabla 5. Nivel de implementación de los riesgos identificados de las actividades operativas de las oficinas de Secretaria General e Imagen Institucional de la UJCM.....	44
Tabla 6. Resultados de Analisis descriptivos.....	45
Tabla 7. Matriz del nivel de riesgos iniciales y respuesta de actividades operativas de las oficinas de Secretaria General e Imagen Institucional de la UJCM.....	46
Tabla 8. Resumen de la Matriz del nivel de riesgos iniciales de actividades operativas de las oficinas de Secretaria General e Imagen Institucional de la UJCM.....	48
Tabla 9. Nivel de respuesta al riesgo de las actividades operativas de las oficinas de Secretaria General e Imagen Institucional de la UJCM.....	50
Tabla 10. Nivel de riesgo residual de las actividades operativas de las oficinas de Secretaria General e Imagen Institucional de la UJCM.....	52
Tabla 11. Analisis descriptivo del riesgo residual.....	55
Tabla 12. Implementacion del riesgo.....	58
Tabla 13. Pruebas de Chi- Cuadrado de implementacion RG.....	58
Tabla 14. Resumen de la Matriz del nivel de riesgos iniciales.....	60
Tabla 15. Resumen de la Mtriz de respuesta al riesgo.....	62
Tabla 16. Riesgo de la Matriz del riesgo residual.....	64

## Lista de Gráficas

Figura A. Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos.....	29
---	----



## INTRODUCCIÓN

Toda organización requiere de una serie de herramientas que contribuyan al logro de sus objetivos. Una de estas herramientas es la evaluación de factores de riesgos, y obtener información para la organización acerca del desempeño de sus empleados en general; siendo de vital importancia que una organización conozca el desempeño de sus trabajadores ya que a través de una actuación eficiente logra el cumplimiento de la meta organizacional.

La presente investigación tiene por finalidad identificar, evaluar los factores por tipo de riesgos de sus procesos administrativos de la oficina de las Oficinas de Apoyo a la Alta Dirección para conocer de esta manera las fortalezas y debilidades que tiene de las Oficinas de Apoyo a la Alta Dirección, y de allí suministrar algunas recomendaciones para optimizar la elaboración de la matriz de riesgos y evaluarlos en forma permanente en la organización. En el primer **capítulo I** se presenta el planteamiento y formulación del problema de investigación, en donde se señala la Descripción de la Realidad Problemática, definición del problema, objetivo de la investigación (objetivo general y específicos), justificación e importancia de la investigación, variables e hipótesis de la investigación (General y Específica).

Posteriormente, se expone en el **capítulo II** de manera general los antecedentes de la investigación, bases teóricas y marco conceptual.

En el **capítulo III** se desarrolló de manera detallada, el Marco Metodológico de la Investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el **capítulo IV** se presenta el análisis y discusión de resultados, producto del análisis de las opiniones vertidas por las entrevistadas.

Finalmente, en el **capítulo V** se exponen las conclusiones y se proponen posibles recomendaciones que de alguna manera puedan contribuir a la mejora en el desempeño del personal administrativo y demás miembros de la organización.

## RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación titulada “evaluación de factores de riesgos en la gestión de las oficinas de apoyo a la alta dirección de la universidad José Carlos Mariátegui- 2015”, tiene como **objetivo** determinar el nivel de la gestión riesgos y los objetivos específicos: determinar el nivel de riesgos iniciales, respuesta al riesgos y nivel de riesgo residual, de las oficinas de Apoyo de la Alta Dirección de la UJCM, a fin de proponer las estrategias y programas de cambio con la elaboración del matriz de riesgos y la forma de administrarlos, para realizar dicho estudio se partió de una investigación de campo, a partir de una muestra intencionada, a la cual se le aplicó entrevista al personal que laboran en las oficinas de secretaria general y comunicación e imagen institucional, aplicada a 14 personas. El procesamiento de los datos se llevará a cabo en el software SPSS versión 22, esta investigación es de tipo observacional de nivel descriptivo y relacional, vinculada a un proyecto factible. Los **resultados y conclusiones** del estudio determinan que el nivel de gestión de riesgos para las oficinas en estudio es de Regular, mientras que en la evaluación intra grupo de riesgos, los riesgos **estratégicos** y **operativos** también es de Regular, y el grupo de **riesgos de cumplimiento** se muestran como Deficiente y al análisis de inferencia estadística para el total de la variable implementación muestra un valor de  $p 0.356 > 0.05$ , lo que nos permite concluir que la *implementación de riesgos No es distinto en los grupos de riesgos* debido a la inexistencia de seguimiento, evaluación posterior de sus actividades, atribuido a que no se implementa el órgano de control institucional. En relación a los objetivos específicos se estableció que los tipos de **riesgos iniciales** (*estratégicos, operativos y de cumplimiento*) alcanzan 16.7%, 66.7%, y 16.7% respectivamente; mientras que el nivel de **riesgo inicial** en relación al total de riesgos evaluados, muestran un nivel moderado (16.70%), para el nivel importante (58.30%) y para el nivel inaceptable, (25%). La inferencia estadística para el total de la *variable nivel de riesgo* muestra un valor  $p 0.890 > 0.05$ , con lo que se

establece que, *No Existe mayor concentración de riesgos por debajo del nivel moderado*, en respecto del nivel de **respuesta al riesgo** en relación al total de riesgos evaluados, muestran para la respuesta de **prevenir** un (8.30%), para **compartir** (41.70%) y para **evitar** un (50%). La inferencia estadística para el total de la *variable nivel de respuesta al riesgo* reporta un valor  $p 0.002 < 0.05$ , lo que conduce a concluir que, *Existe mayor concentración de riesgos en el nivel de respuesta evitar*, lo que nos indica que son adversos para la gestión, sus soluciones dependen de decisiones de la alta dirección, para implementar de un sistema de control interno adecuado y acciones para generar cambios sustanciales al interior de los procesos, ya sea para mejorar, rediseñar o eliminarlos, y que el nivel de **riesgos residual** en relación al total de riesgos evaluados, muestran para el nivel de riesgo residual **aceptable** un (79.20%) y para **tolerable** (20.80%). La inferencia estadística para el total de la *variable nivel de riesgo residual* reporta un valor  $p 0.010 < 0.05$ , demostrando que, *Existe mayor concentración en el riesgo residual en nivel aceptable*, de lo anterior se concluye que una vez reducido o transferido los riesgos, la alta Dirección debe asumir el riesgo residual y elaborar planes de contingencia, referidas a las actividades y controles necesarios detallados en la tabla 9 (matriz residual), conducentes a transformar el riesgo a insignificante y no requiera ninguna acción.

**Palabras claves:**

Riesgo operativo, Riesgo estratégico, Riesgo cumplimiento, evaluación de riesgos, matriz de riesgo.

## ABSTRACT

The development of this research work entitled "risk factor assessment in office management support to senior management of the university Jose Carlos Mariátegui, home Moquegua 2015", aims to identify risk factors offices support of senior management of the UJCM, in order to determine the level in the type of risk assessment, which adversely affect the activities of the University, in order to propose strategies and programs change in the organizational structure the elaboration of the risk matrix and how to manage them.

He was raised as a key issue What is the level in the assessment of risk factors by type, management offices Support Senior Management of the University Jose Carlos Mariátegui, 2015, Moquegua headquarters for this study he departed from field research, from a purposive sample, which was applied interview staff working in the offices applied to 14 people. The data processing will be carried out in software, in this case the program SPSS version 22 is used, this research is descriptive linked to a feasible project, while a proposal for improvement. Thereby obtaining the necessary information to allow for the implementation and continuous improvement. This proposed improvement will monitor the rational use of resources and measure the level of strategic, operational, compliance offices Support senior management risk, focused on the proper functioning of the offices, in order to mitigate risks.

The results obtained after the evaluation indicate a significant level in the evaluation of risk factors applied to office management support to senior management of the University Jose Carlos Mariátegui, 2015.

### **Keywords:**

Operational risk, strategic risk, compliance risk, risk assessment, risk matrix.