



UAP

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y PREGRADO

TESIS

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVECIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN:

ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR: Domingo Enrique PIZARRO GUERRERO

CAÑETE - PERÚ

2018

**Título: “LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE
ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA CALIDAD DE LA
GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ 2017”**

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado primero a Dios, por darme salud y vida para continuar adelante en mi quehacer profesional;
a mi esposa, mi madre, mis hijas y mis hermanas quienes me han apoyado incondicionalmente en todo momento.
A ellos que me enseñaron a salir adelante, afrontando los retos y a vencer las dificultades que se presentan en cada etapa de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinita bondad, bendiciones y protegerme cada día.

A mi padre, que desde donde está sigue guiando mis pasos.

A mi madre, por su abnegación y entrega permanente.

A mi esposa por su vital e inquebrantable apoyo y empuje.

A Kelly, Ingrid y Lady, mis hijas que me impulsan a ser mejor cada día.

A Gisella y Goretty, mis hermanas por estar conmigo siempre.

A mi asesor, por su predisposición para el desarrollo de la tesis, quién me ha orientado, apoyado y corregido en mi labor científica.

RESUMEN

El propósito de este estudio es determinar la relación entre “la efectividad del sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo y la calidad de la gestión de financiera QAPAQ 2017”.

Para este fin se aplicó una escala para medir la efectividad del sistema de prevención del LA/FT a 32 jefes operativos de la financiera QAPAQ a nivel nacional. La hipótesis principal supone que la efectividad del sistema de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, influye de manera directa en la calidad de Gestión de Financiera QAPAQ en el año 2017.

Los datos encontrados nos muestran un sistema de prevención de LA/FT que está siendo aplicado de manera efectiva.

En referencia a la calidad de la gestión, los resultados obtenidos nos indican que los jefes operativos de financiera QAPAQ se encuentran satisfechos con la calidad de gestión de la financiera.

Las pruebas **Chi cuadrado** para cada una de las hipótesis planteadas en la investigación, indican una relación significativa entre la efectividad del sistema de prevención de LA/FT y la calidad de la gestión de financiera QAPAQ en el año 2017.

PALABRAS CLAVES: efectividad, sistema, prevención, calidad, gestión.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between "the effectiveness in the prevention system of LA/FT and the management quality. For this purpose were applied two scales to measure the effectiveness in the prevention system of money and terrorism financing to 34 operational heads and another for the management quality of the operational heads to 34 customers of the Financiera QAPAQ.

The main hypothesis assumes that there is a relationship between the effectiveness in the prevention system of money and terrorism financing it directly influences in the management quality in the sense. The findings show us a prevention system of LA/FT, applied effectively.

In reference to the satisfaction of the customer of the results found, indicate to us that the operational heads of the FINANCIERA QAPAQ they are satisfied whit the quality of management of the financial.

Chi square tests for each of the hypotheses raised in the investigation indicates a significant relationship made in the research, which indicates a significant relationship between.

Key Words: The effectiveness, system, prevention, quality, management.

INDICE

CARATULA.....	i
TITULO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Planteamiento del problema:.....	2
1.2 Formulación del Problema	4
1.2.1. Problemas Específicos:	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo General:.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos:.....	5
1.4. Justificación del Estudio	5
1.4.1. Justificación Práctica	6
1.4.2. Justificación Metodológica	6

1.4.3. Justificación Teórica	7
1.5. Limitaciones de la investigación.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes del Estudio	9
2.1.1. Antecedentes a nivel nacional.....	9
2.1.2. Nivel Internacional.....	10
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.2. Legislación internacional	15
2.2.3. Políticas respecto al lavado de activos establecidos por la Financiera.	16
2.2.3.1. Políticas generales.....	16
2.2.4. En cuanto a la fundamentación de la variable independiente:	18
2.2.5. Sobre el concepto de efectividad organizacional	18
2.2.6. Modelos de Efectividad Organizacional	25
2.2.7. La efectividad según el GAFI.....	30
2.2.8. Sistema De Prevención Implementado En La Financiera QAPAQ	38
2.2.8.1. Matriz de Cumplimiento	38
2.2.8.2. Políticas respecto al lavado de activos establecidos por la Financiera	39
2.2.8.2.1. Políticas Generales.....	39
2.3. Definición de Términos:	41
2.4. Hipótesis	49

2.4.1. Hipótesis general.....	49
2.4.2. Hipótesis específicas.....	49
2.5. Variables.....	49
2.5.1. Definición conceptual de la variable.....	49
2.5.2. Definición Operacional de las variables.....	51
2.5.3. Operacionalización de las variables.....	51
2.5.4. En cuanto a la variable dependiente.....	53
2.5.4.1. Breve historia de la calidad.....	53
2.5.4.2. Teorías de la calidad.....	54
2.5.4.2.1. Philip Crosby.....	54
2.5.4.2.2. Edwards Deming.....	54
2.5.4.2.3. Joseph Juran.....	55
2.5.4.2.4. Calidad.....	55
2.5.4.2.5. Control de calidad.....	55
2.5.4.2.6. Importancia de la calidad.....	55
2.5.4.2.7. Calidad impulsada por el cliente.....	56
2.5.4.2.8. Servicio.....	56
2.5.4.2.9. Servicio al cliente.....	57
2.5.4.2.10. Calidad de servicio.....	58
2.5.4.3. Gestión Empresarial.....	58

2.5.4.3.1. Características de los indicadores de gestión empresarial	59
2.6. Estructura Organizacional.....	70
2.6.1. Factores de Riesgo del Lavado de Activos y del Financiamiento del terrorismo en la financiera ...	70
2.6.2. Código de Ética y Conducta Profesional	71
2.6.3. Manual del Sistema de Prevención del LA/FT.	72
2.6.4. Responsabilidad del Directorio.....	74
2.6.5. Unidad de Cumplimiento.....	75
2.6.5. Oficial de Cumplimiento.....	76
2.6.6. Recursos y Herramientas Tecnológicas.	78
2.6.7. Política Conozca a su Cliente.....	79
2.6.8. Política Conozca su Mercado.....	81
2.6.9. Política Conozca su Banca Corresponsal.....	83
2.6.10. Política Conozca a su Empleado.....	84
2.6.11. Política de Conocimiento de su Proveedor.	85
2.6.12. Política de Conocimiento de Otras Contrapartes.	87
2.6.13. Política de Conocimiento del Prospecto de Accionista.....	87
2.6.14. Política de Procedimientos de Debida Diligencia.....	88
2.6.15. Control de Operaciones y Transacciones.....	89
2.6.16. Programas de Capacitación.....	91
2.6.17. Informes del Oficial de Cumplimiento.	93

2.6.18. Evaluación del Sistema de Prevención del LAFT.....	93
CAPITULO III: METODOLOGÍA	95
3.1. Tipo de investigación.....	95
3.2. Descripción del ámbito de la investigación:	95
3.3. Población y muestra.....	95
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	96
3.4.1. Cuestionario:	96
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	97
3.5.1. La Confiabilidad del instrumento:	97
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos:.....	97
4.1. Análisis de los resultados:.....	100
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	119
5.1. Interpretación de datos.....	119
5.2. Verificación de hipótesis principal	119
5.3. Verificación de hipótesis.....	119
5.3.1. Combinación de frecuencias	119
5.3.2 Frecuencias esperadas.....	120
5.3.3. Modelo lógico:	121
5.3.4. Nivel de significación:	121
5.3.5. Grados de libertad	121

5.3.6. Calculo de chi-cuadrada.....	121
5.3.7. Conclusión	123
5.4. Comprobación de hipótesis especifica 1	123
5.4.1. Combinación de frecuencias	123
5.4.2. Frecuencias esperadas	124
5.4.3. Modelo lógico:	125
5.4.4. Nivel de significación:	125
5.4.5. Grados de libertad	125
5.4.6. Calculo de chi-cuadrada.....	125
5.4.7. CONCLUSION	127
5.5. Comprobación de hipótesis especifica 2:.....	127
5.5.1. Combinación de frecuencias	127
5.5.2. Frecuencias Esperadas	128
5.5.3. Modelo lógico:	128
5.5.4. Nivel de significación:	128
5.5.5. Grados de libertad	128
5.5.6. Calculo de chi-cuadrada.....	129
5.5.7. Conclusión	130
5.6. Comprobación de hipótesis especifica 3:.....	130
5.6.1. Combinación de frecuencias	130

5.6.2. Frecuencias Esperadas	131
5.6.3. Modelo lógico:	132
5.6.4. Nivel de significación:	132
5.6.5. Grados de libertad	132
5.6.6. Calculo de chi-cuadrada.....	133
5.6.7. Conclusión	134
CONCLUSIONES	135
RECOMENDACIONES:	137
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	138
ANEXOS	140

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

1. TABLA N° 01: Encuesta Conocimiento sobre el LA/FT.	100
2. GRAFICO N° 01: Conocimiento sobre el LA/FT.	100
3. TABLA N° 02 Encuesta: Vulnerabilidad al lavado de activos.	101
4. GRAFICO 02: Vulnerabilidad al lavado de activos.	101
5. TABLA N° 03 Encuesta: Existe sistema de prevención para prevenir el LA/FT.	102
6. GRAFICO N° 03: Existe sistema de prevención para prevenir el LA/FT.	102
7. TABLA N° 04 Encuesta: El sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos.	103
8. GRAFICO N° 04: Como considera el sistema de prevención para prevenir el lavado de activos.	103
9. TABLA N° 05 Encuesta: aplicación de políticas de prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.	104
10. GRAFICO N° 05: aplicación de políticas para la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo	105
11. TABLA N° 06 Encuesta: Cumplimiento de políticas respecto a la prevención de LA/FT.	105
12. GRAFICO N° 06: Cumplimiento de políticas respecto al LA/FT.	106
13. TABLA N° 07 Encuesta: Cumplimiento de metas en operaciones monetarias para la prevención de LA/FT.	107
14. GRAFICO N° 07: Cumplimiento de metas en operaciones monetarias para la prevención de LA/FT.	107
15. TABLA N° 08 Encuesta: El sistema de prevención contribuye a la optimización de la prevención del LA/FT.	108
16. GRAFICO N° 08: El sistema de prevención contribuye a la optimización de la prevención del LA/FT.....	108
17. TABLA N° 09: Encuesta: El sistema de prevención participa en actividades de mejora con los clientes.	109

18. GRAFICO N° 09: El sistema de prevención participa en actividades de mejora con los clientes.	109
19. TABLA N° 10 Encuesta: ¿El cumplimiento de la normatividad ha sido?	110
20. GRAFICO N° 10: ¿El cumplimiento de la normatividad ha sido?.	110
21. TABLA N° 11 Encuesta: Satisfacción del cliente externo.	111
22. GRAFICO N° 11: Satisfacción del cliente externo.	111
23. TABLA N° 12: Encuesta: Se reconoce esfuerzos y logros.	112
24. GRAFICO N° 12: Se reconoce esfuerzos y logros.	112
25. TABLA N° 13: Encuesta: Participación del personal en la mejora de gestión de la calidad.....	113
26. GRAFICO N° 13: Participación del personal en la mejora de gestión de la calidad.	113
27. TABLA N° 14: Encuesta: Financiera QAPAQ ejerce liderazgo en la prevención del LA/FT.....	114
28. GRAFICO N° 14: Encuesta: Financiera QAPAQ ejerce liderazgo en la prevención del LA/FT.	114
29. TABLA N° 15: Encuesta: revisión y mejora del liderazgo en financiera QAPAQ.	115
30. GRAFICO N° 15: revisión y mejora del liderazgo en financiera QAPAQ.	115
31. TABLA N° 16: Encuesta: Calidad de gestión de financiera QAPAQ.	116
32. GRAFICO N° 16: Calidad de gestión de financiera QAPAQ.	116
33. TABLA N° 17: Encuesta: Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización. ..	117
34. GRAFICO N° 17: Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización.	117
35. TABLA N° 18: Frecuencias Observadas - CHI Cuadrado.	120
36. TABLA N° 19: Frecuencias Esperadas.	120
37. TABLA N° 20: Cálculo de CHI Cuadrado.	122
38. GRAFICO N° 18: Verificación de Hipótesis.	123
39. TABLA N° 21: Frecuencias Observadas - CHI Cuadrado.	124
40. TABLA N° 22: Frecuencias Esperadas.	124
41. TABLA N° 23: Cálculo de CHI Cuadrado.	126
42. GRAFICO N° 19: Verificación de Hipótesis.	126

43. TABLA N° 24: Frecuencias Observadas - CHI Cuadrado.	127
44. TABLA N° 25: Frecuencias Esperadas.	128
45. TABLA N° 26: Cálculo de CHI Cuadrado.	129
46. GRAFICO N° 20: Verificación de Hipótesis.	130
47. TABLA N° 27: Frecuencias Observadas - CHI Cuadrado.	131
48. TABLA N° 28: Frecuencias Esperadas.	131
49. TABLA N° 29: Cálculo de CHI Cuadrado.	133
50. GRAFICO N° 21: Verificación de Hipótesis.	134

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está dirigida a proponer un sistema de aplicación de procedimientos que ayudarán a salvaguardar el buen nombre de las entidades financieras (Financiera QAPAQ), así como obtener un trabajo de manera coherente a las necesidades del negocio, para poder prevenir de una manera efectiva que la financiera se involucre en operaciones de lavado de activos y cumpla con las disposiciones y normas que se establecen en la ley de “Prevención de lavado de activos y Financiamiento del terrorismo”.

El desarrollo de la presente investigación se basó en los siguientes capítulos:

En el capítulo I se desarrolla el problema de investigación que a su vez comprende el planteamiento y la formulación del problema, los objetivos y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II: El marco teórico da a conocer antecedentes nacionales e internacionales, una base teórica cuya variable se basa en la prevención del lavado de activos, definición, métodos, técnicas, etapas y controles, es importante conocer cuál es el ámbito de aplicación de normas para poder prevenir el lavado de activos dentro de las instituciones financieras.

Además se definen los términos empleados en la investigación, las hipótesis y las variables.

El capítulo III se basa en la metodología en investigaciones basadas principalmente en la normativa en cuanto a la prevención, detección, investigación sanción y erradicación del delito partiendo de lo Analítico – sintético, Inductivo – Deductivo, Histórico- Lógico, métodos relevantes para determinar la población y desarrollo de la tesis.

En el capítulo IV se analizan e interpretan los resultados, se contrastan las hipótesis, la efectividad del sistema para la prevención del lavado de activos dentro de la financiera, que será dirigido a la gerencia y personal operativos de la financiera, lo que permite mejorar y controlar que la institución no sea víctima y poseedora de recursos de origen ilícitos.

El capítulo V, está referido a la discusión de los resultados.

Y por último se han valorado las conclusiones y recomendaciones de mejora continua en este proceso.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema:

El siglo XXI no solo nos sorprende por el gran avance tecnológico, sino también por la rapidez con que el crimen organizado se adapta a la sofisticación, debido a que ahora tienen mayor acceso a la velocidad y facilidad de la modernidad en las finanzas electrónicas, con el fin de burlar las normas y controles, y con ello seguir cometiendo delitos que causan graves daños a las sociedades, y que además afecta a la economía y en consecuencia a las posibilidades de desarrollo del país.

La globalización, las relaciones y la creciente interdependencia económica entre países, ha traído como consecuencia mayores oportunidades y nuevos mecanismos para lavar activos y legitimar toda clase de fondos de origen ilegal.

El lavado de activos es un serio problema, que perjudica no solo a una nación sino también a todo el mundo, dado el volumen asombroso de este delito trae como consecuencia la corrupción, distorsiona la toma de decisiones económicas, agrava los males sociales y amenaza la integridad de las instituciones financieras.

Actualmente en nuestro país, algunas empresas que buscan el éxito en los negocios, en su intento de lograr sus objetivos con efectividad, poner en práctica una serie de ideas o modelos en vigencia que les posibiliten la gestión de sus empresas con calidad total y, a pesar del esfuerzo, no lo logran; otras ni siquiera lo intentan de algún modo, ya sea por desidia o desconocimiento o cualquier otra razón, pero quieren también el éxito y el desarrollo organizacional, dejando las cosas a la buena o mala voluntad de sus miembros, obviamente esta actitud encierra un riesgo muy grave; también existen otras empresas que, haciendo uso de medios muchos más sofisticados e inversiones en tecnologías más costosas, llegan al éxito buscando la excelencia empresarial; y estas, en nuestro país son escasas.

Por otro lado vemos una serie de vicios que producen efectos nefastos en la economía nacional y en la administración de las entidades del estado. Al respecto tenemos la evasión tributaria, la piratería, la informalidad, entre otros males, así como el maltrato general, no solo al trabajador sino también muchas veces a los clientes, lo que se practica de manera reiterativa por los pequeños y grandes empresarios, con el consentimiento de los técnicos o especialistas y gobernantes, lo que me lleva a pensar en que esta es la causa principal de

muchos de nuestros problemas y que nos motiva a buscar medidas que nos den sentido para una visión de futuro como nación y que conlleve una esperanza nueva y real.

Entonces se hace de necesidad pública encontrar medios o instrumentos que posibiliten evitar o reducir estos vicios mediante la aplicación de sistemas de control en todos los aspectos de la gestión, tanto privada como pública, que logren elevar su eficiencia en las transacciones, eficacia en sus resultados y competitividad empresarial, en especial en la gestión de calidad a los trabajadores como medida de cambio que viabilice los objetivos de romper ese vínculo vicioso que cada vez se hace más fuerte y difícil de romper.

Es nuestra afirmación de que no se puede ignorar la planeación y el control de gestión mediante la aplicación de un instrumento eficaz, como es el Sistema de Control Interno, el cual cumple con los requerimientos necesarios para el logro de diferentes objetivos, tales como: la productividad, competitividad y el desarrollo organizacional, que pasa por el desarrollo de los individuos, y que están enfocados en la actitud de los empleados fidelizados (motivación, esfuerzo y rendimiento) que producen un efecto directo positivo en la fidelización de los cliente (quienes deben dar productividad sostenida y desarrollo en los negocios).

En este propósito planteamos el uso de este medio o instrumento útil y sencillo de implementar, para poder ejercer efectivamente medidas que estén orientadas al máximo logro en los objetivos planteados por la dirección de las organizaciones.

Y creemos que el control interno; el que se le define como un sistema integral, conformada por una red estructurada de elementos, métodos, medidas y procedimientos de aplicación y coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coherentemente con fluidez, seguridad y elevada responsabilidad que garanticen los objetivos de eficiencia y eficacia de las transacciones, el uso racional y efectivo de los recursos (entre los que tenemos el conocimiento y la voluntad de ser competitivo), la precisión de las operaciones, las políticas y prácticas de administración, las directivas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las transacciones financieras registradas por el sistema contable. En síntesis debe coadyuvar a proteger los activos o recursos contra el fraude, el error, el desperdicio y su uso inadecuado, en suma propender al desarrollo de las operaciones financieras con eficiencia, eficacia, efectividad y ética, y en especial a la gestión de la calidad de los empleados para su fidelización y productividad para lograr la competitividad empresarial.

A fin de enfrentar este grave problema las empresas del sistema financiero peruano, están en la obligación de implementar un sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo (SPLAFT), que englobe diversos mecanismos, políticas y procedimientos dirigidos a prevenir estas actividades delictivas desde el sector privado.

En este orden de ideas en la resolución 2660 – 2015 – SBS “Reglamento de la gestión de riesgos de lavados de activos y del financiamiento del terrorismo”, imputa la responsabilidad de implementación del SPLAFT a la gerencia general, directorio y órgano equivalente de la institución financiera, estableciendo adicionalmente la sujeción de esta plana gerencial y directiva, las disposiciones emitidas por el legislador y regulador sobre la materia de LAFT.

El presente trabajo de investigación es precisamente, respecto a la efectividad del sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento al terrorismo en la financiera QAPAQ. En ese contexto la financiera QAPAQ, dentro de sus objetivos institucionales ha definido, impedir que sus productos y servicios sean utilizados para ocultar o administrar fondos provenientes de actividades ilícitas (lavado de activos y financiamiento del terrorismo).

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera la efectividad del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo influye en la calidad de la gestión de financiera QAPAQ?

1.2.1 Problemas Específicos:

- a) ¿Como influye el cumplimiento de políticas en la calidad de gestión de financiera QAPAQ?
- b) ¿Cómo influye el cumplimiento de metas en la calidad de gestión de financiera QAPAQ?
- c) ¿Cómo influye el cumplimiento de la normatividad en la calidad de gestión de financiera QAPAQ?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la influencia de la efectividad del sistema de lavado de activos y financiamiento del terrorismo en la calidad de gestión de financiera QAPAQ en el año 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- a) Determinar si el cumplimiento de políticas influye en la calidad de gestión de financiera QAPAQ.
- b) Determinar si el cumplimiento de metas influye en la calidad de gestión de financiera QAPAQ.
- c) Determinar si El cumplimiento de la normatividad influye en la calidad de gestión de financiera QAPAQ.

1.4 Justificación del Estudio

El trabajo de investigación radica en analizar la efectividad del sistema de prevención del Lavado de activos y financiamiento al terrorismo y su influencia en la calidad de gestión de financiera QAPAQ.

Entendida la efectividad como el grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir el Real/Plan o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita.

Del mismo modo, conceptualizada la calidad como una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando.

Que el sector financiero es vulnerable al delito de lavado de activos, este fenómeno criminal puede definirse como el proceso por el cual los bienes de origen delictivo se integran en el sistema económico legal con la apariencia de haber sido obtenidos de forma lícita, siempre en cuando el ente al cual va a ser incorporado carezca de controles internos.

En este contexto el sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo constituye uno de los baluartes más significativos de la política de empresa, orientada a la prevención del crimen organizado y sus tipologías más habituales (narcotráfico, terrorismo, trata de personas, corrupción, entre otras)

El alcance del tema expuesto se basará en esclarecer los conceptos fundamentales del sistema de prevención de lavado de activos, considerando la normatividad vigente, y los controles de anti lavado, implementados por la financiera y que aplicados de manera eficiente y eficaz conlleven a mejorar la calidad de gestión institucional.

1.4.1. Justificación Práctica

La presente tesis se justifica de manera práctica porque se analizará los diferentes mecanismos y acciones que permitan lograr la efectividad en el sistemas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo que no solo ofuscan al patrimonio de la Financiera, sino que también afectan al usuario al que se le hurta sus ahorros o capital de trabajo perjudicando a la economía del estado.

Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficacia de las acciones realizadas.

La importancia del análisis de la efectividad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a los que se enfrenta la financiera, basados unos en el liderazgo o beneficio, otros en la misión, la visión e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis el centro de la discusión tiende a situarse en la relación entre eficiencia en el sistema de prevención y calidad de gestión como variables fundamentales de toda actividad económica.

Es por esto que la financiera debe implementar medidas o mejorar su sistema de prevención para que no se usurpe la seguridad que han confiado sus clientes en la misma.

1.4.2. Justificación Metodológica

Esta tesis se justifica metodológicamente como una investigación social; ya que la información que se necesitará se obtendrá de los documentos públicos que se registran en la entidad de regulación y control; así como también de herramientas estadísticas de

terceros. El desarrollo del proyecto se apoyará en la planeación estratégica, la misma que tiene por objetivo fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse dentro de la financiera QAPAQ.

Así mismo, se utilizará técnicas de análisis – síntesis para la obtención de resultados del estudio del sistema de prevención vigente que rige para prevenir el lavado de activos en el sector financiero, para finalmente utilizar el método descriptivo que determinará posibles falencias y mejoras que permitan mejorar la calidad de gestión.

Los métodos para el presente trabajo de tesis serán los siguientes:

Método hipotético – deductivo: Se toma los datos generales del problema, formando una hipótesis y mediante el análisis particular de los elementos, comprobar experimentalmente la hipótesis.

Método analítico: Es un método en el que se permite la revisión ordenada de los elementos de un fenómeno, de manera sistematizada y coherente.

Método sintético: Es un método en el que se reúnen todos los resultados producto del análisis formulando una teoría que unifica los mismos para determinar con estos resultados la comprobación de hipótesis.

1.4.3. Justificación Teórica

La tesis se justifica de manera teórica mediante la necesidad de proponer un sistema de aplicación de procedimientos que ayudarán a salvaguardar el buen nombre de las entidades financieras (IFI – Instituciones Financieras), así como obtener un trabajo de manera coherente a las necesidades del negocio, para poder prevenir de una manera eficiente y eficaz que la financiera se involucre en operaciones de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y cumpla con las disposiciones y normas que establece la Superintendencia de Bancos y Seguros.

1.5 Limitaciones de la investigación

Toda actividad humana tiene sus limitaciones, la investigación por ser una actividad de tipo intelectual no es ajena a esta realidad. En este sentido para la elaboración del presente trabajo se encontraron las siguientes limitaciones:

En relación al material bibliográfico en nuestro medio existe poca información y bibliografía referente al tema estudiado.

- a) En el orden temporal, se estudió únicamente el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo en un solo periodo el año 2017, lo ideal sería estudiarlo en un periodo más prolongado y así obtener mejores resultados.
- b) En cuanto a la amplitud del estudio solo está referido a la financiera QAPAQ.
- c) En el aspecto metodológico por ser una investigación no experimental, transversal no se manipuló ninguna variable por ello los resultados responden solo a un periodo del año 2017.
- d) En lo económico debido a la limitación de recursos, la investigación está limitada a un periodo único.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Estudio

Reseña histórica del estudio

Financiera QAPAQ, es una institución peruana de capital extranjera, regulada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, que inició sus operaciones en enero de 2010, bajo el nombre de Financiera Universal con una visión, misión y modelo de negocios similares a los de predecesores en Ecuador, **Banco Solidario y Unibanco**.

En el año 2012, adquiere la Caja Rural Profinanzas, fusionando sus operaciones para finales de año y ampliando tanto su cobertura geográfica como de oferta de productos; ya que Profinanzas era una entidad especializada en el crédito rural agrícola, con presencia en el mercado nacional superior a 18 años.

Actualmente financiera QAPAQ, viene consolidando su posición de mercado, operando en la costa, sierra y selva central del Perú, con una red de 32 oficinas y 800 colaboradores.

2.1.1 Antecedentes a nivel nacional

Según Huayllani Vargas, Huber (2016) se tiene las siguientes conclusiones:

- a) El lavado de activos es uno de los fenómenos criminales que más atención a recibido a nivel internacional, razón por la cual son numerosos los instrumentos internacionales, multi y bilaterales, que tratan de enfrentarse a él y que ha motivado que diferentes países no solo se enfrenten a través de medidas punitivas; si no que también como medidas preventivas y fiscalizadoras focalizado en el sistema financiero.
- b) Por lavado de activos debemos comprender, aquellas operaciones comerciales o financieras procedentes siempre de delitos que revistan especial gravedad, que son invertidos, ocultados, sustituidos, transformados e incorporados al sistema financiero de manera permanente o transitoria con la finalidad de darle una apariencia de legalidad.

- c) La característica esencial que ha de reunir el objeto de lavado de activos es que debe tener su origen en un hecho delictivo previamente cometido. Por lo que siempre deberá existir un nexo entre el objeto del delito de lavado y un delito previo. De este modo al no tener por acreditado esta relación no existe objeto idóneo para el delito de lavado de activos.
- d) En cuanto al desarrollo normativo, actualmente el art. 10” pf.1 del D. Leg. N°11006, ha radicalizado la noción de “autonomía” del delito de lavado de activos de manera drástica de no probar la actividad delictiva previa o que no hayan sido descubiertas viola las garantías procesales de un debido proceso y los principios fundamentales del derecho penal (Huayllani), 2016.

2.1.2 Nivel Internacional

(Cárdenas, Zambrano), 2015

Llegan a las siguientes conclusiones:

- Se identificaron los requerimientos de todos los clientes relacionados con la aseguradora, lo que favoreció diseñar una estrategia de implementación del sistema de gestión refiriéndose a una manual, con una mínima afectación para evitar ser partícipe en cualquier delito
- Se identificaron las procedencias para la ejecución de métodos, equipos y desarrollos tecnológicos para prevenir el lavado de activos, que se encaminan en el impacto y criticidad para la aseguradora.
- El método de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, forma un aporte significativo para la gestión que las autoridades y la aseguradora, esperan de parte de la unidad de cumplimiento.
- La implementación del sistema de Gestión de prevención de lavado de activos y financiamiento de infracciones, permitirá lograr el objetivo de precautelar que la aseguradora sea partícipe en el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

(Cuichan) 2015: Llega a las siguientes conclusiones:

- Ese artículo científico está vinculado con las bases bibliográficas, las mismas que permiten aportar de forma principal el desarrollo de un modelo de control interno que permita prevenir el lavado de activos.
- La aplicación de métodos, técnicas e instrumentos permitió realizar el diagnóstico de la cooperativa Padre Ponce Rubio Ltda. Mediante el cual se pudo identificar que la entidad no cuenta con un sistema de control interno para prevenir el lavado de activos, el no poseer mecanismos y herramientas que ayuden a realizar un correcto control de cada una de las actividades que realiza la cooperativa.
- A través del diseño de control interno para la prevención del lavado de activos se establece procedimientos que ayudarán a un buen desempeño de todas las operaciones que realiza la cooperativa, con la utilización de herramientas de control interno se contribuye al desarrollo y mejoramiento de las actividades que efectúa la institución financiera.

(Cedeño y García) 2014; concluyen:

- En el actual proyecto de investigación pudimos determinar que por todas las deficiencias encontradas en los controles internos en la compañía Constructora ABC S.A se pueden observar los siguientes riesgos:
 - Riesgo de reputación.- La posibilidad de una publicidad negativa relacionada con las prácticas y relaciones de negocios puede causar una pérdida de confianza en la integridad de la compañía Constructora, con respecto al público y clientes en general.
 - Riesgo Operativo.- Es el riesgo de una pérdida directa o indirecta resultante de una falla en uno de los procesos, en el personal y/o en los sistemas internos o acontecimientos externos. La presencia de los programas de que se conozca a su cliente disminuye el riesgo y propicia las fortalezas en la aplicación de los programas que se requiere implementar en la compañía, como son los procedimientos de control y de debida diligencia.

- Riesgos legales.- La compañía Constructora S.A, puede ser objeto de acciones procesales por no hacer cumplir y por no practicar la debida diligencia. La compañía solo podrá protegerse de los riesgos legales, observando la novedad en algún momento y poder reportarla.

(Gonzáles) 2010. Concluye:

- Como se puede demostrar cuantificablemente, la oficialía de cumplimiento en el periodo 2009, no acató las disposiciones constantes emitidas mediante oficios de la SBI. Prueba de ellos, a continuación se muestra un lacónico de los puntos más relevantes:
 - ✓ 25% de cumplimiento referente a los formularios de licitud de fondos relacionado a transferencias enviadas y recibidas, depósitos en cheque, pre-cancelaciones.
 - ✓ 75% de cumplimiento respecto a las reuniones mensuales que debía de tener
 - ✓ el comité de incumplimiento durante del 2009.
 - ✓ 56% de cumplimiento por parte de la entidad en acatar dócilmente las sanas prácticas de financiera operativa y lo que estipula la normativa JB-2008-1154.
- Como se presentó en el capítulo 4, podemos atestiguar que la entidad en su conjunto de componentes de control poseen falencias de control interno, de ínfimas capacidades en los departamentos involucrados de responsabilizarse en reducir el riesgo de lavado sin soslayar el desorden evidenciado por parte de las máximas autoridades en no designar al oficial cumplimiento debidamente calificado por la SBI. En efecto, esta despreocupación ha causado una ponderación de 0% de cumplimiento en el ambiente de control oficialía de cumplimiento de la componente de control estructura organizacional.
- El porcentaje del 5% de cumplimiento en la componente de control capacitación, es causa del descuido de los máximos representantes de la institución; ya que, mediante oficio señalan que durante el 2009, no se ha realizado programas de capacitación. Por ende, para facilitar el desarrollo adecuado de la entidad, se debe diseñar y coordinar con el área respectiva, los programas de sensibilización y capacitación dirigidos a todos los empleados, orientados a la creación de una

cultura de prevención contra el blanqueo de capitales. Para el desarrollo de estos programas puedes tenerse en cuenta los aspectos descritos en el plan de trabajo del área de cumplimiento o a su vez en los manuales de control.

- La herramienta de gestión, según sea el caso, es un lineamiento para monitorear o evaluar mas no certifica que al implementarlo sea eficaz en las labores cotidianas. La efectividad va relacionada de la interacción de las diferentes áreas de la entidad financiera.

En vista a la importancia del tema abarcado a lo largo de las 4 unidades en sus diferentes etapas de conceptualización, implementación y ejecución debemos de realizaren concientizar a las personas y enfatizar cátedras en las repercusiones que se están originando en legitimizar el blanqueo de capitales.

Ecuador posee un marco jurídico completó donde incentiva la implementación, ejecución y monitoreo de las operaciones. Sin embargo, mediante la auditoría de cumplimiento que se realizó a la entidad financiera Rio Guayas S.A se determinó que no cumple algunos puntos de vital importancia como la designación del oficial cumplimiento y el carecimiento de la herramienta tecnológica que detecte operaciones inusuales y sospechosas.

Debido a aquello, en nuestro deber como conocedores del tema recomendar y concientizar a la banca ecuatoriana que las medidas son sencillas y de fácil adaptación. Por ende, se debe de inculcar ambientes de control en las áreas de inversiones, cuentas y servicios donde existe vulnerabilidad en la solicitud de información y proponer lineamientos por parte de auditoría interna y oficialía de cumplimiento para mitigar el riesgo de que la banca sea vinculada con actividades de origen ilícito.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Legislación nacional

Ley N°26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros: Incorpora en su sección quinta, disposiciones referidas a “Transacciones Sospechosas”

- Ley N° 27693, que crea la Unidad de Inteligencia Financiera – UIF
- Ley N° 27765, ley Penal Contra el lavado de activos.
- Ley N° 28306, que modifica la ley N° 27693. Resolución SBS N° 816-2005 – Reglamento de Infracciones y Sanciones.
- Decreto Supremo N° 018-2006-JUS – Reglamento de la ley que crea la UIF
- Resolución SBS N° 2660-2015 – Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.
- Ley N° 29308 - Incorporación de la Unidad de Inteligencia del Perú – UIF Perú a la Superintendencia de Banca y Seguros y APF.
- Resolución SBS N° 1782-2007 - Reglamento de sanciones e infracciones en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Resolución SBS N° 3091-2011 - Modifica reglamento de sanciones e infracciones en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Ley N° 29985 - Ley que regula las características básicas de dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera.
- Decreto Supremo N° 090-2013-EF – Reglamento de la Ley N° 29985 – Ley que regula las características básicas de dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera.
- Decreto Legislativo N° 985 – Modifica al Decreto Ley N° 25475.
- Resolución SBS N° 6561-2009.
- Oficio Múltiple N° 59571-2009-SBS
- Circular N° G-145-2009.

En el ámbito internacional, el Perú ha ratificado acuerdos internacionales al respecto:

- Decreto Legislativo N° 1106, modifica la ley 27693.
- Decreto Legislativo N° 1249, que dicta medidas para fortalecer la prevención, detección y sanción de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

2.2.2 Legislación internacional

A nivel internacional:

Tanto en el sistema financiero como en el sistema legal a nivel internacional se han logrado diferentes acuerdos dada la necesidad de tomar medidas preventivas en la lucha contra el crimen organizado.

- **Convención de las Naciones Unidas de 1988:**

Ratificado por el Perú mediante ley 25352 de fecha 26 de noviembre de 1991, se tipifica como modalidades de lavado de dinero, la conversión y transferencia, la ocultación o encubrimiento (blanqueo) y la adquisición, posesión y utilización de bienes producto del tráfico ilícito de drogas.

- **La declaración de principios de Basilea (Dic. 86 – Comité de Basilea sobre Regulaciones Bancarias y Prácticas de Supervisión)**

Se aprueba la “Declaración de Principios sobre prevención del Uso Criminal del Sistema Bancario con el propósito de lavar dinero”, dirigida a bancos y demás instituciones financieras, presenta una serie de recomendaciones y controles internos para prevenir el lavado de dinero.

- **La Convención de Viena (1988)**

Se Inicia un proceso de cambios importantes en materia del control y fiscalización del lavado de activos.

- **Grupo de trabajo de acción financiera – GAFI**

Las nuevas 40 recomendaciones, junto con las 9 recomendaciones especiales dadas por GAFI sobre el financiamiento del terrorismo han sido reconocidas por el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial como los estándares para la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo.

- **Comisión internacional del abuso de drogas (CICAD)**

Organismo de la OEA, para los programas de anti lavado, formuló una serie de pautas dirigidas a implementar medidas como “Conozca al cliente”, “Identifique al cliente”, “Coopere con las fuerzas de investigación” e “Implementar sistemas de cómputo”.

- **El grupo de EGMONT**

Se formó como resultado de la Cumbre de las Américas y está compuesto por países que ya han instituido unidades de inteligencia financiera y del cual el Perú forma parte.

- **Ley Patriótica**

Expedida como una respuesta a los actos terroristas del 11 de septiembre de 2001, tare una serie de regulaciones que directa o indirectamente afectan a todos los países del mundo y a sus sectores financieros, dicha ley hace un llamado a las autoridades de otros países para que colaboren con la aplicación e implantación de la ley.

2.2.3 Políticas respecto al lavado de activos establecidos por la Financiera.

2.2.3.1 Políticas generales

1. Para la financiera es principio institucional mantener su trayectoria de institución seria, confiable y respetuosa de la ley
2. Es objetivo de la Financiera cumplir con las leyes del país y las disposiciones emanadas de los organismos del estado peruano, en cuanto a la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo
3. Todos los empleados, funcionarios, gerentes accionistas, directores y cualquier representante autorizado de la Financiera, deben comprometerse a poner en práctica el código de ética y conducta profesional que reúne las pautas de comportamiento del personal de la financiera

4. El comportamiento de los directivos, funcionarios y empleados de la Financiera con respecto a la prevención y detección de actividades del lavado de activos, estará basado en los lineamientos generales establecidos en el código de ética y de conducta de la financiera el mismo que se basa en los siguientes principios generales:
 - ✓ “Conoce a tu Cliente”
 - ✓ ¿Sabes con quién trabajas?
 - ✓ Conoce tu mercado
5. Se han establecido políticas y procedimientos de actuación ante los supuestos casos del lavado de activos, así como también sistemas de control y comunicación entre todo el personal de la Financiera.
6. La Financiera aplica el principio internacional de “conoce a tu cliente”, sistema de prevención que se puede reunir en lo siguiente “identificar al cliente plenamente y verificar dicha identificación e información desde el primer contacto y permanentemente”.
7. La Financiera aplica el principio de ¿sabes con quien trabajas?,
El sistema de prevención que permite detectar a empleados de la Financiera de cualquier nivel, con actitudes inusuales o sospechosas. La gerencia de recursos humanos administrará la información respecto a la evaluación de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de todos nuestros colaboradores.
8. Todos los empleados, funcionarios y gerentes accionistas, directores y cualquier representante de la Financiera, deben comprometerse a guardar absoluta confidencialidad respecto a la información que se elabore o distribuya con relación a la prevención del lavado de activos.
9. Los manuales de producto, obligatoriamente deben incluir una sección en donde se establecen controles que prevengan el lavado de activos.
10. Los contratos de servicios financieros, deben contener una cláusula que haga referencia a la prevención del lavado de activos.
11. Ningún cliente que forme parte de la cartera, o que realice operaciones a través de la financiera, será excluido del registro de operaciones (RO).

12. Todos nuestros clientes serán considerados en el régimen general o régimen reforzado de debida diligencia. En ese sentido, ningún cliente recibirá el tratamiento propio de régimen simplificado.
13. El manual del SPLA es de aplicación obligatoria para todos los productos y servicios que ofrece la financiera (créditos, ahorros, depósitos a plazo fijo, transferencias, dinero electrónico, entre otros), incluidos aquellos en los que se utilice dinero electrónico como medio de pago.
14. La Financiera no establecerá relación comercial con personas y empresas que se encuentren re registradas en la lista de observados de la OFAC

2.2.4. En cuanto a la fundamentación de la variable independiente:

La efectividad en el sistema de prevención: Iniciamos definiendo la efectividad.

“La **efectividad** es el equilibrio entre eficacia y eficiencia, es decir, se es efectivo si se es eficaz y eficiente. La eficacia es lograr un resultado o efecto (aunque no sea el correcto) y está orientado al qué. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable o sea el cómo. Ejemplo: matar una mosca de un cañonazo es eficaz (conseguimos el objetivo) pero poco eficiente (se gastan recursos desmesurados para la meta buscada). Pero acabar con su vida con un matamoscas, aparte de ser eficaz es eficiente, por lo tanto al cumplir satisfactoriamente ambos conceptos, entonces es efectivo. Stephen Covey la define como el equilibrio entre la *eficacia* y la *eficiencia*, entre la *producción* y la *capacidad de producción*. $E = P/CP$. Para ello se basa en la fábula de Esopo, *La gallina de los huevos de oro*, comparando los huevos de oro con la producción y la gallina con la capacidad que tiene de producirlos.

La efectividad es la unión de eficiencia y eficacia, es decir busca lograr un efecto deseado, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos

2.2.5 Sobre el concepto de efectividad organizacional

Encontramos tres problemas principales a la hora de definir la efectividad organizacional (Cameron, 1981; 1986a).

El primer problema deriva de la existencia de diversas conceptualizaciones de qué es una organización y de cómo y en qué medida difieren unas de otras. Según cambia la definición de organización así lo hace la de, efectividad. Los intentos realizados por Hall, Hass y Johnson (1966, 1967) para determinar qué características son típicas de diferentes tipos de organizaciones no han fructificado, puesto que con un conjunto estándar de criterios no se puede medir la efectividad organizacional dado que no existen organizaciones estándar.

En segundo lugar, los criterios seleccionados por los investigadores para medir la efectividad en organizaciones son a menudo el resultado de la conveniencia o comodidad ante la dificultad de hallar criterios fiables.

Por último, las organizaciones, al ser entidades complejas y perseguir propósitos diferentes, impiden la identificación de indicadores específicos de su efectividad. Tal vez con la excepción de aquellas organizaciones con objetivos claramente económicos, donde los criterios de efectividad derivan de los beneficios obtenidos, resulta realmente difícil, si no imposible, especificar un conjunto de objetivos medibles en muchas organizaciones.

En suma, la efectividad puede ser tipificada como compuesta de diferentes criterios en las distintas etapas de la vida de una organización, incluye múltiples dimensiones, se relaciona con diferentes grupos, depende del nivel de análisis que se utilice y tiene unas relaciones muy complejas entre dimensiones (Cameron, 1978).

La confusión y la ambigüedad es quizás la nota más característica de la bibliografía sobre efectividad organizacional. Ante este hecho Cameron (1986b) introduce una alternativa que intenta llegar a un acuerdo sobre el concepto de efectividad.

Según este autor hay algunos puntos que son comunes y aceptados por la mayoría de los investigadores de la efectividad organizacional.

- 1.** A pesar de la ambigüedad y confusión, el constructo de efectividad es un punto central en la ciencia organizacional y no puede ser ignorado en la teoría ni en la investigación. Aunque algunos autores se hayan desalentado por el característico desorden de la bibliografía sobre efectividad, no hay que olvidar que es un término que está inherentemente Unido a todas las teorías de la organización, que en las investigaciones empíricas sobre organizaciones la efectividad es la

variable dependiente esencial y que, constantemente, diversos grupos sociales realizan juicios acerca de la efectividad de diferentes organizaciones.

2. La efectividad ha sido considerada desde varios enfoques. La teoría de la organización ha avanzado, por ejemplo. Como resultado de la aproximación al enfoque de los sistemas abiertos (le la biología, al del contrato social de la política o al campo de fuerzas de la ingeniería. En cada época un enfoque nuevo parece el más apropiado, descubriendo ciertos aspectos organizacionales que no fueron evidentes para otros enfoques. De esta forma, cuando cambia el punto de vista desde el que se considera la organización cambia también la conceptualización de la efectividad y con ella los criterios que parecen ser los más apropiados para su medida.
3. Es imposible obtener un acuerdo respecto a cuál es el mejor conjunto de criterios de efectividad, dado que los criterios se basan en los valores y, preferencias individuales y no se especifican los límites del constructo. La dificultad viene de la variabilidad y contradicción de los valores y preferencias de los individuos pues, como ilustran diferentes estudios, según a quienes se pregunte se obtienen diferentes definiciones y criterios de efectividad (Friedlander y Pickle, 1968; Whetten, 1978, Rohrbaugh, 1981) y las preferencias son difíciles de identificar exactamente por los propios individuos, pues suele ocurrir que aquello que las personas dicen que prefieren y lo que sugiere su conducta no coincide (Nisbet y Wilson, 1977, Argyris y Schon, 1978).
4. Los diferentes modelos de efectividad son útiles para investigar en diferentes momentos. Su grado de Utilidad depende principalmente del propósito de la investigación, de forma que no existe un modelo de efectividad que sea aplicable a todas las circunstancias.
5. Los problemas básicos que rodean la efectividad organizacional son problemas de criterios más que teóricos. La tarea esencial de Un Investigador de la efectividad organizacional consiste en determinar cuáles son los indicadores más apropiados en cada caso. Muchas personas tienen algunas ideas que ellos mismos valoran como efectividad pero frecuentemente son muy difíciles de operativizar.

Si el consenso en los puntos anteriores parece evidente encontrarnos otros que se caracterizan por la falta de acuerdo (Cameron, 1986).

1. Los investigadores de la efectividad seleccionan a menudo los modelos y criterios de forma arbitraria. Con frecuencia se utilizan criterios sencillos y únicos (Cameron, 1978), siendo pocos los autores que admiten haber considerado seriamente el problema de los indicadores y una selección razonada de los más apropiados.
2. Los indicadores de efectividad seleccionados suelen estar definidos escasa o extensamente, y es común que no se refieran al desempeño organizacional. Muchos investigadores consideran equivalente el constructo de efectividad con una serie de atributos o de resultados que pueden tener muy poco que ver con la organización y con su desempeño. De hecho, aunque la efectividad es un constructo multidimensional y en él se relacionan muchas de las actividades organizacionales, aparecen en la bibliografía algunos autores que utilizan indicadores únicos como el rendimiento, la cohesión grupal (Guzzo, 1982), la justicia social (Keeley, 1980), la satisfacción de los miembros de la organización (Cummings, 1983) o el bienestar económico (Nord, 1983). Quizás porque los criterios adecuados de efectividad son muy difíciles de identificar y de medir, los investigadores los sustituyen por otros más cómodos y disponibles que, desgraciadamente, tienen muy poca relación con el desempeño organizacional.
3. El tipo más común de criterios utilizados para evaluar la efectividad son los que se derivan de los resultados y no de los efectos, que frecuentemente se utilizan en las decisiones políticas. Algunas organizaciones, por ejemplo de carácter económico como las de productos químicos o tabaco, pueden conseguir muy buenos beneficios con sus producciones, pero sus efectos en el medio ambiente en el que operan pueden ser negativos: contaminación, aumento de la incidencia de ciertas enfermedades, etc. Conviene, por tanto, tener presente la distinción entre la efectividad de una organización dada y los efectos, positivos o negativos, que esta pueda producir.

En el contexto social está claro que los criterios derivados de los efectos son mucho más importantes que los derivados de los resultados. Sin embargo, los efectos de las acciones organizacionales son tan complejas y diversas que su medida es prácticamente imposible. Además, atribuir la causa de ciertos hechos a las acciones de una organización que se mueve en un ambiente donde interactúan simultáneamente miles de elementos no de la de ser atrevido.

Encontramos aquí una clara limitación en los estudios de efectividad tanto para los investigadores a la hora de elegir criterios como en las conclusiones que se derivan de estos estudios.

Evaluación de la efectividad organizacional

Como acabamos de ver, no existe una definición de efectividad y la ambigüedad y confusión son las notas características de los estudios sobre este tema.

Las dificultades para evaluar la efectividad de las organizaciones son múltiples. Encontramos que no existen unos criterios fundamentales de efectividad y que ésta ha sido etiquetada como una extensa variedad de fenómenos organizacionales; que los criterios relevantes de efectividad pueden cambiar a lo largo de la vida de una organización (Yuchtman y Sheashore, 1967), que los criterios de un nivel organizacional pueden no ser los mismos que los de otro nivel (Price, 1972; Weick, 1977), que las relaciones entre varias dimensiones de efectividad difícilmente se manifiestan (Seashore, Indik y Georgopolous, 1960; Mahoney y Weitzel, 1969, Scott, 1977) y que los diferentes grupos que determinan las metas organizacionales pueden tener importancia en un momento determinado y no en otro (Friedlander y Pinnacle, 1968; Scott, 1977; Barney, 1978).

Una de las dificultades clave en el ámbito de la Psicología de las Organizaciones, y quizás el principal obstáculo para la evaluación de la efectividad organizacional, es el de los criterios.

Los problemas inherentes a los criterios guardan relación estricta con la respuesta que cabe dar a las preguntas siguientes: ¿qué se va a medir?, ¿cuándo hay que medir? y ¿qué instrumento de medida se va a emplear?

De estas preguntas fundamentales se derivan problemas relacionados, sobre todo, con la universalidad o especificidad de los criterios, con su carácter normativo o descriptivo, con su cualidad estática o dinámica y del enfoque de la organización que se toma en cuenta. Este último punto hace referencia a los diferentes modelos de evaluación de la efectividad que pueden utilizarse y que, por su importancia, consideramos ampliamente más adelante.

a) Universalidad/especificidad de los criterios

Algunos autores indican que la efectividad organizacional se puede estudiar con un conjunto único de criterios (por ejemplo: adaptación, flexibilidad, supervivencia, etc.) y que todas las investigaciones deben incluir siempre los criterios universales apropiados (Bennis, 1966; Friedlander y Pickle, 1968; Duncan, 1973). Sin embargo, otros autores señalan que dado que las organizaciones tienen características, objetivos y personas diferentes, cada tipo de organización requiere un único conjunto de criterios específicos (Hall, 1983; Scott, 1977).

b) Criterios normativos/descriptivos

Este problema se relaciona con el grado en el que se seleccionan o prescriben los criterios de una evaluación. Así, Bennis (1966) considera que la efectividad se puede definir en base a cuatro criterios: adaptabilidad, sentido de la identidad, capacidad para examinar la realidad e integración. Gibson, Ivancevich y Donnelly (1983) enumeran cinco criterios en base a la dimensión tiempo: producción, eficiencia y satisfacción (a corto plazo), adaptabilidad y progreso (a medio plazo) y supervivencia (a largo plazo). Y no faltan autores que señalan un único criterio, como es el caso de Dunham y Smith (1985) con la satisfacción en el trabajo.

Frente a este grupo de autores que intentan indicar que cualidades comunes debe poseer una organización para alcanzar la consideración de efectiva, encontramos otros que utilizan un enfoque descriptivo en el que se enumeran las características más importantes de una determinada organización evitando una selección de criterios estándar a priori (Price, 1972; Webb, 1974; Steers, 1977).

c) Naturaleza estática/dinámica de los criterios

La mayoría (le estudios de efectividad organizacional incluyen puntos de vista estáticos (Seashore y Yuchtman, 1967; Negandhi y Reimann, 1973) y muy pocos han utilizado criterios que indiquen cambios en el tiempo (Webb, 1974: Pennings, 1975, 1976). La dificultad que entrañan los estudios que emplean criterios dinámicos, datos longitudinales que se controlan durante un tiempo, se pone de manifiesto en los escasos estudios realizados (por ejemplo. Miles y Cameron, 1982).

d) Fuentes de criterios

Los criterios de efectividad representan siempre valores Y preferencias, pero existen opiniones contrarias acerca de quienes deben determinar los, criterios de efectividad y quiénes deben proporcionar los datos para su medida. Algunos autores opinan que aquellas personas que detentan la autoridad formal (directores, gerentes, administradores, etc.) y los grupos dominantes de una organización son los más adecuados para proporcionar los criterios y la información precisa sobre la efectividad (Yuchtman y Seashore, 1967; Gross, 1968; Price, 1972, Pennings y Goodman, 1977). Sin embargo, con frecuencia se señala que estas personas Y grupos no están libres de percepciones sesgadas (Pfiffner y Sherwood, 1970; Steers, 1975; Katz y Kahn, 1978). Además, los criterios difieren según sus propios intereses (Seashore, 1976; Scott, 1977), lo que nos lleva a depurar al máximo la elección de estos componentes de la organización como fuente de criterios.

Hasta ahora nos hemos referido a componentes "internos de la organización; otros autores indican que los grupos (le componentes de la organización "externos"(clientes, accionistas, consumidores. etc.) Son relevantes como fuente de criterios de efectividad (Friedlander y Pickle, 1968; Scott, 1977), pues tienen gran influencia en aspectos organizacionales tan 'importantes como son los objetivos y los controles de calidad.

En las organizaciones encontramos dos grandes fuentes de criterios. Por un lado, los registros (archivos, memorias, historias de personal, documentos, etc.) que nos pueden proporcionar criterios de efectividad no implicando directamente a los miembros de la organización y, por otro, los criterios perceptivos recogidos directamente de los

miembros de la organización mediante cuestionarios, entrevistas, etc. Campbell (1977) denomina a los criterios obtenidos de los registros criterios objetivos, a la vez que opina que son unas medidas inapropiadas para evaluar la efectividad. Para este autor, las medidas de efectividad organizacional deben ser siempre las derivadas de los componentes de la organización, es decir, subjetivas. Seashore y Yuchtman (1967), sin embargo, confían plenamente en los criterios objetivos y señalan su preferencia hacia este tipo de medidas. Tal vez con un poco más de sentido común, Pennings (1975, 1976) utiliza en sus investigaciones ambos tipos de criterios: objetivos y subjetivos.

2.2.6 Modelos de Efectividad Organizacional

La inexistencia de una teoría basada en datos empíricos o de una teoría general aceptable de efectividad organizacional (Goodman, Atkin y Schoorman, 1983) ha sido un obstáculo para la realización de investigaciones, pero no por ello han cesado los intentos de definir y medir la efectividad (Lewin y Minton, 1986). Principalmente, cinco modelos han sido utilizados por los investigadores para estos propósitos (García, 1988):

a) Modelos de objetivos

(Etzioni, 1964; Price, 1972; Campbell, 1977; Scott, 1977). Este modelo asume que una organización tiene objetivos identificables y que se puede medir el grado de progreso hacia el logro de esos objetivos. Cuanto más cerca estén los resultados de los objetivos más efectiva será una organización. Este enfoque parece ser útil cuando los objetivos organizacionales son claros, hay acuerdo en ellos y se pueden medir.

b) Modelo de recursos

(Yuchtman y Seashore, 1967). Para este modelo la efectividad organizacional es una habilidad para explorar el medio ambiente en la adquisición de unos recursos que son escasos y valiosos para mantener el funcionamiento de la organización. Desde este punto de vista las organizaciones son efectivas en tanto que son capaces de alcanzar estos recursos. Así la organización más efectiva será aquella que logre el nivel óptimo de recursos de su ambiente externo para

subsistir. Es un modelo útil cuando existe una clara conexión entre los recursos logrados y lo producido por una organización.

c) Modelos de procesos internos

(Pfeffner, 1977; Steers, 1977). Como dice Steers "es muy conveniente considerar la efectividad en términos de procesos en lugar de estados finales" (Steers, 1977, 7). De esta forma una organización efectiva es aquella que no tiene tensiones internas, donde sus miembros están completamente integrados en el sistema, cuyo funcionamiento interno es fácil merced a la confianza y benevolencia hacia las personas que allí trabajan, donde la comunicación es fluida tanto horizontal como verticalmente, etc. En suma, una organización efectiva es la que se acerca lo más posible al Sistema 4 de Likert. Es un modelo apropiado cuando los procesos internos de una organización están estrechamente relacionados con sus tareas primarias o con lo que produce. Así, un flujo de información fluido pero que es irrelevante para las tareas de la organización no puede considerarse como indicativo de la efectividad.

d) Modelo de Satisfacción

(Dunhan y Smith, 1985, Cannolly, Conlon y Deutsch, 1980). Este modelo define la efectividad como el grado en el que una organización logra responder satisfactoriamente a las demandas y expectativas de sus constituyentes estratégicos, entendiendo por constituyentes aquellos individuos que tienen una importancia vital para la organización (trabajadores, clientes, usuarios, accionistas, etc.). Es un modelo muy útil cuando los constituyentes tienen gran influencia sobre lo que hace la organización o cuando las acciones de ésta son reactivas a las demandas de los constituyentes. Debemos tener en cuenta que la importancia de los constituyentes varía mucho de unas organizaciones a otras. Los objetivos de una organización pueden estar marcados por grupos que tienen determinados intereses externos o internos y otra organización, por contra, puede ser más autónoma en sus actividades.

e) Función Social

Parsons (1960) indica que las organizaciones son parte del sistema de obtención de objetivos de la sociedad y deben ser consecuentes con esta. Si una

organización realiza acciones de alguna manera costosa para la sociedad, esa organización no será efectiva.

Además de los cinco modelos que hemos expuesto brevemente, existen otros intentos importantes en cuanto a la definición y medida de la efectividad organizacional.

Taylor y Bowers (1972) crearon un instrumento de diagnóstico -Survey of organizations- que mide algunas dimensiones organizacionales importantes del clima, liderazgo, conducta, aspectos de los procesos en grupos y satisfacción. Estos autores se basan en los trabajos de Likert (1961, 1967) y Seashore (1962) para centrar su atención en el funcionamiento y operatividad de los grupos en las organizaciones. Según este modelo, una organización para su buen funcionamiento debe adiestrar y motivar a las personas que ocupan cargos directivos para que obren abiertamente y participen en los grupos de trabajo para lograr un nivel máximo de productividad. En la práctica, este modelo se ha utilizado como un instrumento de diagnóstico para facilitar a las organizaciones su propia evaluación y adaptación (Revans, 1972).

Pennings y Goodman (1977) intentan integrar algunos enfoques anteriores, principalmente el de objetivos y el de satisfacción. En su modelo incluyen factores tales como el ambiente organizacional y ponen el énfasis en las fuerzas internas (coaliciones dominantes de la organización) y, sus efectos sobre la efectividad. Para estos autores las organizaciones son efectivas en la medida en que "las fuerzas pertinentes" (internas o externas) estén satisfechas y los resultados de la organización se aproximen o excedan del conjunto de referencia de los múltiples objetivos (Pennings y Goodman, 1977, 160).

Steers (1975, 1977) partiendo de los trabajos anteriores de Yuchtman y Seashore (1967), esboza un modelo de análisis de efectividad organizacional que contiene tres componentes principales: objetivos, sistemas y énfasis en la conducta. Además, integra cuatro factores importantes, internos y externos, de la organización que pueden relacionarse entre sí para llegar a la efectividad: características ambientales, de los empleados, propias de la organización y prácticas y políticas de dirección.

Como hemos visto, los modelos sobre efectividad organizacional son diversos y aún existen otros basados en complicadas operaciones matemáticas derivadas de cuestiones económicas, por ejemplo, el método Data Envelopment Analysis (Charnes, Cooper y Rhodes, 1978; Lewin y Minton, 1986).

Cameron (1981) analiza y critica cuatro de los principales modelos de efectividad: objetivos, recursos, procesos y satisfacción.

Para este autor, en el modelo de objetivos, una organización puede ser inefectiva aunque cumpla los objetivos marcados si estos son muy bajos, equivocados o nocivos de alguna forma. En el modelo de recursos, una organización, especialmente las de carácter productivo, puede considerarse efectiva siempre que no exista un fuerte competidor en el mercado y pueda así lograr los recursos apropiados y, a la inversa, puede ser inefectiva aunque tenga capacidad para adquirir recursos y sea altamente competitiva. Siguiendo el modelo de procesos, una organización puede ser juzgada como efectiva aun cuando su "salud" interna sea baja (pobre comunicación, frecuencia de conflictos, mala integración de los miembros, etc.), y también puede ser considerada como inefectiva a pesar de que sus procesos internos sean muy adecuados. Por último, una organización puede señalarse como efectiva ignorando a los constituyentes de esa organización.

Estas apreciaciones nos indican que parece no ser apropiado aplicar un sólo modelo para evaluar la efectividad en todo tipo de organizaciones y en todas las circunstancias. Dado que las organizaciones pueden juzgarse como efectivas o inefectivas según el modelo que se utilice y el acuerdo previo que se tome sobre los criterios, Cameron (1978, 1981, 1986b) propone la aplicación de estos cuatro modelos simultáneamente siempre que sea posible.

Sugerencias para la evaluación de la efectividad organizacional

Además de la propuesta anterior, Cameron (1981, 1986b) y Cameron y Whetten (1983) sugieren la utilización de una guía, compuesta de siete cuestiones que deben ser contestadas por todo investigador antes de comenzar cualquier estudio sobre efectividad organizacional. La idea es que estas preguntas centrarán el trabajo limitando la confusión y ambigüedad característica, de forma que se pueda progresar en el conocimiento de la efectividad.

Las preguntas de esa guía de evaluación son las siguientes:

- a) ¿Desde qué perspectiva se evaluará la efectividad? Aquí se debe tomar la decisión de qué modelo o modelos son los más apropiados teniendo en cuenta tanto las características de la organización como las circunstancias que la rodean.
- b) ¿En qué actividad se centra la evaluación? Muchas organizaciones tienen varias actividades simultáneas y debe quedar claro cuál de ellas es el centro de la evaluación.
- c) ¿Qué nivel de análisis se utilizará? Señalaremos el nivel o niveles que más nos interese: individual, grupo] o integrativo.
- d) ¿Cuál es el propósito de la evaluación de la efectividad? El estudio puede llevarse a cabo por interés científico, para conocimiento de la administración directiva, como paso previo a una intervención, etc.
- e) ¿Cuánto tiempo se empleará en la evaluación? Especificaremos si los criterios que se van a utilizar son a largo o a corto plazo, pues algunos estudios han encontrado que algunas organizaciones son efectivas a corto plazo pero no a largo plazo y viceversa (Miles y Cameron, 1982).
- f) ¿Qué datos se utilizarán en la evaluación? Se refiere a la especificación de la forma de recogida de datos, si estos serán objetivos (documentos organizacionales) o subjetivos (entrevistas, cuestionarios, etc.).
- g) ¿Qué referencia se empleará en la evaluación? Una vez seleccionados los indicadores de efectividad podemos utilizar distintas referencias frente a las cuales juzgar estos indicadores.

Las alternativas son diversas: comparar el desempeño de dos organizaciones mediante el mismo conjunto de criterios (análisis comparativo); una organización frente a un conjunto de criterios de desempeño ideal estándar, por ejemplo el sistema 4 de Likert (análisis normativo); comparar los indicadores de desempeño con los objetivos organizacionales marcados (análisis centrado en los objetivos); comparar los datos de desempeño recientes de una organización con los datos obtenidos anteriormente (análisis del desarrollo o crecimiento); evaluar la organización sobre la base de las características estáticas que posee, independientemente de su desempeño (análisis de los rasgos o características).

Las ventajas y/o desventajas de cada uno de estos análisis hacen que sean apropiados para diferentes organizaciones en unas circunstancias determinadas y no en otras.

En suma, los investigadores nunca podrán medir todos los aspectos relevantes de la efectividad de una organización determinada desde todos los puntos de vista. Más aún, es imperativo que éstos realicen explícitamente algunas decisiones sobre ciertas cuestiones cuando quieran medir la efectividad. Estas decisiones revelan qué está siendo medido y cómo es considerada la efectividad. De esta manera, no sólo se beneficiará la organización de la mejor comprensión del significado de la evaluación, sino que se podrán comparar los estudios sobre efectividad organizacional.

2.2.7 La efectividad según el GAFI

El GAFI fue creado en 1989 por iniciativa del G7, actualmente agrupa a 36 miembros. Fija los estándares internacionales LA/FT: 40 Recomendaciones Evalúa el cumplimiento: Evaluaciones Mutuas, listado internacionales, grupos regionales.

Establece medidas para la prevención y combate del LA, FT y FPADM, reconociendo y aplicando las 40 Recomendaciones del GAFI y otras que puedan aprobarse por el propio GAFILAT.

- Evaluaciones mutuas
- Capacitación
- Desarrollo normativo e institucional

La Metodología de evaluación aprobada en 2013.

- Califica el Cumplimiento Técnico y la Efectividad.
- El CT aborda los requisitos específicos de las Recomendaciones en lo que respecta al marco jurídico e institucional de un país, así como las facultades y procedimientos de las autoridades competentes.
- La efectividad evalúa la idoneidad de la implementación de las Recomendaciones e identifica el grado en que un país alcanza un conjunto de resultados fundamentales para un sólido sistema LA/FT.

En cuanto al Cumplimiento técnico

- Cada Recomendación tiene requisitos específicos.
- La efectividad presenta una serie de preguntas para evaluar qué tanto se logran los resultados esperados.

38. La evaluación de la efectividad del régimen LA/FT de un país es tan importante como la evaluación del cumplimiento técnico de los estándares del GAFI. La evaluación de la efectividad tiene por objeto:

- a) Mejorar el enfoque del GAFI sobre los resultados,
- b) Identificar el grado en que el sistema nacional LA/FT está logrando los objetivos de los estándares del GAFI, e identificar las debilidades sistémicas, y
- c) Permitir a los países dar prioridad a las medidas para mejorar su sistema. A los efectos de esta Metodología, la efectividad se define como "el grado en que se logran los resultados definidos".

39. En el contexto LA/FT, la efectividad es el grado en que los sistemas financieros y las economías mitigan los riesgos y amenazas del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo y la proliferación. Esto podría estar en relación con el resultado previsto de una:

- a) Política, derecho, o medios coercitivos,
- b) Programa de aplicación de la ley, la supervisión o la actividad de inteligencia, o
- c) la implementación de un conjunto específico de medidas para mitigar el lavado de activos y el financiamiento de los riesgos de terrorismo y luchar contra el financiamiento de la proliferación.

40. El objetivo de una evaluación de la efectividad es proporcionar una apreciación de la totalidad del sistema nacional LA/FT y lo bien que funciona. La evaluación de la efectividad se basa en un enfoque fundamentalmente diferente a la evaluación del cumplimiento técnico de las Recomendaciones. No se trata de comprobar si se cumplen los requisitos específicos, o que todos los elementos de una Recomendación dada están en su lugar. Por el contrario, se requiere una evaluación sobre sí, o en qué medida los resultados definidos se están logrando, por ejemplo, si los objetivos fundamentales de un sistema LA/FT, que están en línea con los estándares del GAFI, se cumplen

efectivamente en la práctica. El proceso de evaluación depende en la valoración de los evaluadores, quienes trabajarán en consulta con el país evaluado.

41. Es fundamental tener en cuenta que se trata de la responsabilidad del país evaluado para demostrar la efectividad de su sistema LA/FT. Si la prueba no está disponible, los evaluadores sólo pueden concluir que el sistema no es eficaz.

El Marco para Evaluar la Efectividad

42. Para su evaluación de la efectividad, el GAFI ha adoptado un enfoque centrado en una jerarquía de resultados definidos. Al más alto nivel, el objetivo en la implementación de medidas LA /FT es que "los sistemas financieros y la economía en general están protegidos de las amenazas del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo y, de la proliferación; fortaleciendo así la integridad del sector financiero, y contribuyendo con la protección y la seguridad". Con el fin de dar el equilibrio adecuado entre una comprensión global de la efectividad del sistema LA/FT de un país, y una apreciación detallada de la forma en que sus componentes están funcionando, el GAFI evalúa la efectividad principalmente sobre la base de once Resultados Inmediatos. Cada uno de ellos representa uno de los principales objetivos que un sistema eficaz LA/FT debe lograr, y contribuyen a tres Resultados Intermedios que representan los principales objetivos temáticos de las medidas LA/FT. Este enfoque no intenta lograr una evaluación directa de la efectividad con que un país implementa las Recomendaciones individuales, o el desempeño de determinadas organizaciones o instituciones. Los evaluadores no deben evaluar directamente el Objetivo de Alto Nivel o Resultados Intermedios, aunque estos podrían ser relevantes en la elaboración del IEM escrito y al resumir la efectividad global del país en términos generales.

43. La relación entre el Objetivo de Alto Nivel, los Resultados Intermedios y los Resultados Inmediatos, figura en el siguiente diagrama:

Objetivo de Alto Nivel:	
<p>Los sistemas financieros y la economía en general están protegidos de las amenazas de lavado de activos y el financiamiento de terrorismo y la proliferación, fortaleciendo así la integridad del sector financiero y contribuyendo a la protección y seguridad.</p>	
Resultados Intermedios	Resultados Inmediatos
<p>La política, la coordinación y la cooperación mitigan el lavado de activos y el financiamiento de los riesgos de terrorismo.</p>	<p>1. Los riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo son comprendidos y, en tal caso, se toman acciones coordinadas a nivel nacional para combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y, la proliferación.</p>
	<p>2. La cooperación internacional ofrece la información adecuada, inteligencia financiera y evidencia, facilita la acción contra los criminales y sus bienes.</p>
<p>El producto del delito y los fondos de apoyo al terrorismo son impedidos de entrar en los sectores financieros y en otros sectores, o son detectados y reportados por estos sectores.</p>	<p>3. Los supervisores debidamente supervisan, controlan y regulan a las instituciones financieras y a la APNFD para garantizar el cumplimiento de los requisitos ALA/CFT conforme a sus riesgos.</p>
	<p>4. Las instituciones financieras y APNFD aplican adecuadamente medidas preventivas ALA/CFT acordes con sus riesgos, y reportan las transacciones sospechosas.</p>
	<p>5. Se impide el uso indebido de las personas jurídicas y otras estructuras jurídicas para el lavado de activos o el financiamiento del terrorismo, así como la información sobre su titularidad está a disposición de las autoridades competentes, sin impedimentos.</p>
<p>Las amenazas de lavados de activos son detectadas y dismanteladas y los criminales son sancionadas y privados de ganancias lícitas. Las amenazas de financiamiento de terrorismo son detectadas y dismanteladas, los terroristas se ven privados de los recursos, y se sanciona a los que financian al terrorismo; contribuyendo así, a la prevención de actos terroristas.</p>	<p>6. Las autoridades competentes utilizan adecuadamente la inteligencia financiera y toda la información pertinente para investigaciones en materia de lavados de activos y el financiamiento del terrorismo.</p>
	<p>7. Los delitos y las actividades del lavado de activos son investigados, y sus autores son procesados y sometidos a sanciones efectivas, proporcionales y disuasorias.</p>
	<p>8. Se confiscan los productos e instrumentos del delito.</p>
	<p>9. Se investigan los delitos financieros y actividades terroristas, y se procesan a las personas que financian el terrorismo quienes están sujetas a sanciones efectivas, proporcionales y disuasorias.</p>
	<p>10. Se impiden a los terroristas, organizaciones terroristas y financiadores del terrorismo a obtener, transportar y utilizar activos, y usar indebidamente el sector OSFL.</p>
<p>11. Se les impide a las personas y a las entidades implicadas en la proliferación de armas de destrucción masiva a obtener, transferir y utilizar fondos, de conformidad con las ACNSU relevantes.</p>	

Delimitación del Alcance

44. Los evaluadores deben evaluar todos los once Resultados Inmediatos. Sin embargo, antes de la visita in situ, los evaluadores deben realizar un ejercicio de delimitación del alcance, en consulta con el país evaluado, que deberá tener en cuenta los riesgos y otros factores establecidos en los párrafos 5 a 10 indicados anteriormente. Los evaluadores deben, en consulta con el país evaluado, identificar los temas de mayor riesgo, que deben ser examinados con más detalle en el curso de la evaluación y éstos deben estar reflejados en el informe final. También deben tratar de identificar las áreas de riesgo menor/bajo, que no tengan que ser examinadas en el mismo nivel de detalle. Mientras que la evaluación se desarrolla, los evaluadores deben seguir incluyendo al país y continuar revisando su alcance sobre la base de sus conclusiones iniciales relacionadas a la efectividad, con el fin de centrar su atención en las áreas donde existen mayores posibilidades de mejorar la efectividad a la hora de hacer frente a los riesgos claves del LA/FT.

Vínculos al Cumplimiento Técnico

45. El nivel de cumplimiento técnico del país contribuye a la evaluación de la efectividad. Los evaluadores deben considerar el nivel de cumplimiento técnico como parte de su ejercicio de delimitación del alcance. La evaluación del cumplimiento técnico evalúa si las bases jurídicas e institucionales de un sistema eficaz LA/FT están presentes. Es poco probable que un país con una evaluación refleje un bajo nivel de cumplimiento en los aspectos técnicos de las Recomendaciones del GAFI tenga un sistema eficaz LA/FT (tampoco se puede dar por sentado que un país que cumpla con los aspectos técnicos, sea eficaz). En muchos casos, la razón principal de la deficiente efectividad serán las deficiencias graves en la implementación de los elementos técnicos de las Recomendaciones.

46. En el curso de la evaluación de la efectividad, los evaluadores también deben considerar el impacto del cumplimiento técnico con las Recomendaciones pertinentes cuando explican por qué el país es (o no es) efectivo y formular las recomendaciones para mejorar la efectividad. Es posible que en circunstancias o situaciones excepcionales en las que los evaluadores concluyan que existe un nivel bajo de

cumplimiento técnico, pero hay un cierto nivel de efectividad (por ejemplo, como resultado de las circunstancias específicas del país, incluyendo los riesgos bajos u otros factores estructurales, materiales o contextuales; particularidades de las leyes del país y las instituciones; o si el país aplica medidas compensatorias LA/FT que no son requeridas por las Recomendaciones del GAFI). Los evaluadores deben prestar especial atención a los casos de este tipo en el IEM, y deben justificar completamente su decisión, explicando en detalle los fundamentos y las razones específicas de sus conclusiones sobre la efectividad, a pesar de los bajos niveles de cumplimiento técnico.

Uso de la Metodología de Efectividad

47. Una evaluación de la efectividad deberá considerar cada uno de los once Resultados Inmediatos de forma individual, pero no centran directamente en los resultados Intermedios o de Alto Nivel. Para cada uno de los Resultados Inmediatos, existen dos preguntas principales que los evaluadores deben tratar de responder:

¿En qué medida se está logrando el resultado? Los evaluadores deben evaluar si el país es efectivo en relación con ese resultado (es decir, si el país está logrando los resultados que se esperan de un buen desempeño del sistema LA/FT). Deben basar sus conclusiones principalmente en las Cuestiones Fundamentales, apoyadas por los ejemplos de la información y los ejemplos de factores específicos; y teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento técnico y los factores contextuales. ¿Qué se puede hacer para mejorar la efectividad? Los evaluadores deben comprender las razones por las que el país no ha alcanzado un alto nivel de efectividad y, si es posible, hacer recomendaciones para mejorar su capacidad para lograr el resultado específico. Deben basar sus análisis y recomendaciones en sus evaluaciones de las Cuestiones fundamentales y en los ejemplos de factores específicos que podrían apoyar las conclusiones sobre las Cuestiones Fundamentales, incluidas las actividades, procesos, recursos e infraestructura. También se debe considerar el efecto que genera las deficiencias técnicas sobre la efectividad, y la relevancia de los factores contextuales. Si los evaluadores están convencidos del logro en gran medida del resultado, no tendrían que considerar en detalle lo que se puede hacer para mejorar la efectividad (aunque todavía se puede valorarla identificación de buenas prácticas o posibles mejoras adicionales, o

para fortalecer los esfuerzos en curso para mantener un alto nivel de efectividad).
Características de un sistema eficaz

48. La caja de texto en la parte superior de cada uno de los Resultados Inmediatos describen las principales características y resultados de un sistema eficaz. Esto expone la situación en que un país es eficaz en el logro de los resultados, y proporciona el punto de referencia para la evaluación. Cuestiones Fundamentales a considerar en la determinación el logro del Resultado

49. La segunda sección establece las bases que tienen los evaluadores para determinar si, y en qué medida, se está logrando el resultado. Las cuestiones Las Cuestiones Fundamentales son las preguntas obligatorias que los evaluadores deben tratar de contestar, con el fin de obtener una visión general acerca del nivel de efectividad de un país bajo cada resultado. Las conclusiones de los evaluadores sobre la efectividad de un país deben estar basadas en una visión general de cada resultado, fundada en la evaluación de las Cuestiones Fundamentales.

50. Los evaluadores deben examinar todas las Cuestiones Fundamentales que citan para cada resultado. Sin embargo, puede variar el grado de detalle con que se examine cada una, con el fin de reflejar el grado de riesgo y la importancia relativa asociada con esa cuestión en el país. En circunstancias excepcionales, los evaluadores pueden también considerar otras cuestiones, en las circunstancias específicas, resultan centrales para el resultado eficaz (por ejemplo, medidas y alternativas que reflejan las particularidades del sistema LA/FT del país pero que no se incluyen en las Cuestiones Fundamentales o información adicional o factores específicos). Se debe dejar claro cuándo y por qué, se han utilizado problemas adicionales que han sido considerados principales. Ejemplos de información que podrían apoyar las conclusiones sobre las Cuestiones Fundamentales

51. Los Ejemplos de Información establecen los tipos y fuentes de información que son más relevantes para la comprensión de la medida en que se logra el resultado, incluyendo los puntos de datos específicos que los evaluadores podrían tener en cuenta al evaluar las Cuestiones Fundamentales. La información de apoyo y otros datos pueden

probar o validar la comprensión de los evaluadores sobre las Cuestiones Fundamentales, y puede proporcionar un elemento cuantitativo para completar la imagen de los evaluadores de lo bien que se logra el resultado.

52. La información de apoyo y los datos enumerados no son exhaustivos y no obligatorios. Los datos, estadísticas y otros materiales que están disponibles pueden variar considerablemente de un país a otro, y los evaluadores deben hacer uso de toda la información que el país puede ofrecer para ayudar a llegar a su evaluación.

53. Evaluación de la efectividad no es un ejercicio estadístico. Los evaluadores deben utilizar datos y estadísticas, así como otra información cualitativa, para llegar a una evaluación informada acerca de lo bien que se ha logrado el resultado, pero deben interpretar de manera crítica los datos disponibles, en el contexto de las circunstancias del país. El enfoque no debe estar basado en datos en bruto (que puede ser interpretado en una amplia variedad de formas y aún con conclusiones contradictorias), sino en la información y en el análisis que indique, en el contexto del país evaluado, si se logra el objetivo. Los evaluadores deben ser especialmente cuidadosos al usar los datos relativos a otros países como un punto de comparación para determinar la efectividad, dadas las diferencias significativas en las circunstancias del país, los sistemas LA/FT, y las prácticas de recopilación de datos. Los evaluadores también deben ser conscientes de que un alto nivel de rendimiento no siempre contribuye positivamente a lograr el resultado deseado. Ejemplos de factores específicos que podrían apoyar las conclusiones sobre las Cuestiones Fundamentales

54. La sección de los factores de la Metodología ofrece ejemplos de los elementos que normalmente están involucrados para alcanzar cada resultado. No se trata de una lista exhaustiva de los posibles factores, pero se proporcionan como una ayuda a los evaluadores cuando se consideran las razones por las que un país puede (o no) lograr un resultado en particular (por ejemplo, a través de un desglose en uno de los factores). En la mayoría de los casos, los evaluadores tendrán que hacer referencia a los factores con el fin de llegar a una conclusión firme acerca de la medida en que se logra un resultado en particular. Cabe señalar que las actividades y los procesos enumerados en esta

sección no implican un modelo único obligatorio para la organización de las funciones LA/FT, pero sólo representa el régimen administrativo más comúnmente implementado, y que las razones por las que un país puede no ser efectivo, no son limitadas a los factores enumerados. Cabe señalar que los evaluadores deben centrarse en los aspectos cualitativos de estos factores, no en el mero proceso o procedimiento subyacente.

De lo expuesto, consideramos para la presente tesis las siguientes dimensiones en el sistema de prevención del LA/FT: Cumplimiento de metas institucionales, políticas y normatividad

2.2.8. Sistema De Prevención Implementado En La Financiera QAPAQ

2.2.8.1. Matriz de Cumplimiento

La actividad de la Unidad de Cumplimiento es asistir a la Financiera, mediante la identificación y evaluación de las exposiciones significativas a los riesgos, y la contribución a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control.

El Oficial de Cumplimiento debe evaluar las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

1. Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa,
2. Eficacia y eficiencia de las operaciones,
3. Protección de activos, y
4. Cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos.

Durante los trabajos de control y monitoreo deben considerar el riesgo compatible con los objetivos del trabajo y estar alertas a la existencia de otros riesgos significativos.

Los Oficiales de Cumplimiento deben incorporar los conocimientos del riesgo obtenidos de los trabajos en el proceso de identificación y evaluación de las exposiciones de riesgo significativas en la Financiera.

El propósito de nuestra obra es la verificación de la implementación, ejecución y aplicación de la estructura, planificación, procedimientos, monitoreo y controles, establecidos por los entes de control externo y de la Financiera respecto a la prevención del lavado de activos.

Esta verificación de controles de cumplimiento de la prevención del LA/FT en la Financiera QAPAQ se basará en los procesos de elaboración, y ejecución establecidos respecto al LA/FT, para lo cual se ha considerado la revisión y evaluación de las estructuras y ambientes de control y factores los factores de riesgos de LA/FT implementados en la financiera.

2.2.8.2. Políticas respecto al lavado de activos establecidos por la Financiera

2.2.8.2.1. Políticas Generales

1. Para la Financiera es principio institucional mantener su trayectoria de institución seria, confiable y respetuosa de la Ley.
2. Es objetivo de la Financiera cumplir con las leyes del país y las disposiciones emanadas de los organismos del Estado Peruano, en cuanto a la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.
3. Todos los empleados, funcionarios, gerentes accionistas, directores y cualquier representante autorizado de la Financiera, deben comprometerse a poner en práctica el código de ética y conducta profesional que reúne las pautas de comportamiento del personal de la financiera.
4. El comportamiento de los directivos, funcionarios y empleados de la Financiera respecto a la prevención y detección de actividades del Lavado de Activos, estará basado en los lineamientos generales establecidos en el Código de Ética y de Conducta de la Financiera el mismo que se basa en los siguientes principios generales
 - “Conoce a tu Cliente”
 - ¿Sabes con quien trabajas?
 - Conoce tu mercado
5. Se han establecido Políticas y Procedimientos de actuación ante los supuestos casos del Lavado de Activos, así como también Sistemas de Control y Comunicación entre todo el personal de la Financiera.
6. La Financiera aplica el principio internacional de “CONOCE A TU CLIENTE”, sistema de prevención que se puede resumir en lo siguiente:

“IDENTIFICAR al cliente plenamente y VERIFICAR dicha identificación e información desde el primer contacto y permanentemente”.

7. La financiera aplica el principio de ¿SABES CON QUIEN TRABAJAS?, sistema de prevención que permite detectar a empleados de la Financiera, de cualquier nivel, con actitudes inusuales o sospechosas. La Gerencia de Recursos Humanos administrará la información respecto a la evaluación de los antecedentes personales, laborales y patrimoniales de todos nuestros colaboradores.
8. Todos los empleados, funcionarios, gerentes accionistas, directores y cualquier representante autorizado de la financiera, deben comprometerse a guardar absoluta confidencialidad respecto a la información que se elabore o distribuya con relación a la prevención del lavado de activos.
9. Los manuales de producto, obligatoriamente deben incluir una sección en donde se establezcan controles que prevengan el lavado de activos.
10. Los contratos de Servicios Financieros, deben contener una cláusula que haga referencia a la prevención del lavado de activos
11. Ningún cliente que forme parte de la cartera, o que realice operaciones a través de la Financiera, será excluido del registro de operaciones (RO).
12. Todos nuestros clientes serán considerados en el régimen general o régimen reforzado de debida diligencia. En ese sentido, ningún cliente recibirá el tratamiento propio de régimen simplificado
13. El manual del SPLA es de aplicación obligatoria para todos los productos y servicios que ofrece la Financiera (créditos, ahorros, depósitos a plazo fijo, transferencias, dinero electrónico, entre otros), incluido aquellos en los que se utilice dinero electrónico, como medio de pago.
14. La Financiera, no establecerá relación comercial con personas y empresas que se encuentren registradas en la Lista de observados de la OFAC.

2.3. Definición de Términos:

Fraude

El fraude en el ámbito jurídico es de mucha amplitud, pero lo que le compete en la parte contable y financiera, se pueden definir como un acto intencional que causa una falsificación en los estados financieros. Las tres principales categorías de fraude son:

- a) Informes financieros fraudulentos
- b) Malversación de activos, desfalco,
- c) Corrupción

Los informes financieros fraudulentos son los que contienen errores u omisiones dolosas cuyo fin es de engañar al lector de estados financieros. La mayoría de los casos de informes financieros fraudulentos implican errores las cantidades, cuyo origen esencial ha sido de malinterpretar las holguras que poseen normativas existentes.

La malversación de activos que comúnmente se denominan desfalco, es el fraude que involucra el robo o hurto de los activos de una entidad. En muchos casos, las cantidades implicadas no son representativas para los estados financieros. Sin eludir el tema, el desfalco muchas veces se perpetra en los niveles inferiores de la pirámide jerárquica de cada entidad.

La figura de corrupción se presenta cuando el perpetrador se beneficia de alguna operación comercial sin justificación de su empleador o derechos de otro ende.

Gestión de la calidad total

En la actualidad no existe un producto que no se describa así mismo como de alta calidad porque las organizaciones saben que es una especificación que buscan los clientes. La calidad no es solo tener un producto terminado de forma eficiente, lo que hay detrás de todo esto es una gestión de calidad total. Se habla del conjunto de una buena organización en todos los procesos de producción, además de establecer una cultura empresarial de mejora continua.

Para obtener una verdadera calidad en nuestros productos o servicios, se requiere de implicación de la organización, desde el cargo más bajo hasta el más elevado.

Definiciones del Lavado de Activos y Financiamientos del Terrorismo

- **Lavado de activos:** El concepto de lavado de activos es denominado, entre otros como: Lavado de dinero, blanqueo de capitales, legitimación de capitales, blanqueo de activos, etc. Ante cualquiera de las definiciones anteriores nos estamos refiriendo al mismo proceso que definimos a continuación: " Introducción subrepticia de dinero de origen ilícito en los canales legítimos de la economía formal" (Naciones Unidas); o el lavado de dinero es un proceso en virtud del cual los activos obtenidos o generados a través de actividades delictivas se transfieren o encubren, a fin de disimular sus vínculos con el delito (Fondo monetario internacional) En ese sentido, podemos entender como lavado de activos, al proceso por el cual una persona natural o jurídica poseedora de bienes de origen ilícito, incorpora estos al sistema financiero a fin de ocultar el origen delictivo de dichos bienes, para conferirles apariencia legal. Así, por la naturaleza de las operaciones financieras utilizadas en esta actividad, las entidades financieras son utilizadas involuntariamente como agentes para invertir activos provenientes de actividades ilícitas o delictivas, comprometiendo la estabilidad, seriedad y credibilidad de dichas instituciones.
- **Financiamiento del terrorismo:** Una definición de esta actividad es la siguiente: Una persona que por cualquier medio, ilegalmente y por voluntad propia, proporciona y recauda fondos con la intención de que sean utilizados, o a sabiendas de que serán utilizados para llevar a cabo lo siguiente: a) Un acto que constituye un delito dentro del alcance y según la definición de los tratados existentes, o b) Cualquier otro acto destinado a ocasionar la muerte o lesiones corporales graves a civiles, o a cualquier otra persona que no esté participando activamente en las hostilidades dentro de una situación de conflicto armado, cuando el propósito de dicho acto por su naturaleza o contexto sea intimidar a una población, u obligar a un buen gobierno u organización internacional a realizar o dejar de realizar un acto" (Naciones Unidas)
- **Supervisión del sistema de prevención:** Las instituciones públicas que realizan la labor de supervisión son la SBS y la UIF-PERÚ, las mismas que tienen las facultades y prerrogativas que le señalan las normas aplicables vigentes, las que, entre otros, mencionamos aquí:

1. La SBS considerando la importancia del caso, así como la capacidad operativa con que disponga, podrá ser con la participación de la UIF – PERÚ.
2. La SBS en los casos que realice acciones de supervisión en los sujetos obligados con la participación de la UIF-PERÚ, comunicará de manera oportuna y de acuerdo a sus procedimientos internos, el informe que contiene los resultados de las acciones de supervisión a la UIF – PERÚ y directorio, evaluando que no exista impedimento para su comunicación.
3. La SBS en los casos que realice acciones de supervisión del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo sin la participación de la UIF-PERÚ, podrá poner en conocimiento de forma reservada a la UIF-PERÚ el inicio de la visita de inspección.
4. La SBS comunicará a la UIF – PERÚ, los casos de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo detectados en el ejercicio de sus funciones de supervisión.
5. La SBS comunicará a la UIF – PERÚ las sanciones impuestas a los sujetos obligados y a las personas y órganos de los sujetos obligados posibles de sanción, por los casos de incumplimiento a la Ley, el reglamento y la norma LAFT. Cabe señalar que, en el ejercicio de la labor de control y supervisión del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, la SBS cuenta no solo con sus propios mecanismos, sino que, adicionalmente, cuenta con el apoyo del Oficial Cumplimiento, de la auditoría interna, control interno (de ser el caso) y Sociedad Auditora Externa.

Los informes a ser emitidos por el oficial de cumplimiento, los auditores internos y los auditores externos, deben referirse a las actividades realizadas respecto de las políticas y -procedimientos adoptados para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, conforme al contenido mínimo establecido para dichos informes en la norma LA/FT. El directorio y gerente general, conforme al artículo 6° de la Resolución SBS N° 2660-2015, son responsables de implementar el sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento de terrorismo, así como designar a dedicación exclusiva a un oficial de cumplimiento que será el responsable junto con ellos de vigilar el cumplimiento de la norma.

- **Auditoría interna:** El auditor interno, tiene la función de verificar el cumplimiento del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, así como las normas establecidas en la ley, el reglamento y demás disposiciones relacionadas con la prevención lavado de activos y financiamiento del terrorismo, sobre la base de los principios generales del control interno y las técnicas de auditoría aplicable. En el caso en el que no se cuenta con una auditoría interna el funcionario de control interno cumplirá con las funciones establecidas en la ley, el reglamento y la norma LA/FT, referida a la auditoría interna. Dentro de las funciones y obligaciones que tendrá el auditor interno o quien haga sus veces, se encuentran las siguientes:

1. emitir un informe anual especial, en el que se evalúa el diseño y aplicación del sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo. Así mismo, deberá opinar sobre la razonabilidad del análisis de riesgo efectuado respecto a los controles establecidos para gestionar y mitigar de manera adecuada los riesgos de LA/FT. Cabe agregar que este informe se presenta a la SBS anualmente.
2. Ejecutar las acciones necesarias para la verificación del cumplimiento del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo en forma oportuna, permanente y documentada, incluyendo la evaluación del diseño y adecuado funcionamiento del sistema.
3. Verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la ley, reglamento, la norma LA/FT y demás disposiciones relacionadas con la prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.
4. Realizar el seguimiento permanente de la implementación de las observaciones y recomendaciones formuladas como resultado de la evaluación del sistema de prevención.
5. Diseñar un plan anual de auditoría especial del sistema de detección de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, con el contenido mínimo que se establece la norma LA/FT, así como cumplir con lo señalado en dicho plan anual.

6. Presentar al directorio los informes que elabore y una copia de los mismos al oficial de cumplimiento. El plan anual de auditoría especial del sistema de detección de lavado de activo y del financiamiento del terrorismo a que se refiere el inciso e) precedente, deberá estar orientado a mejorar el sistema de control interno para la prevención, y debe ser probado por el directorio antes del 31 de diciembre de cada año y remitido a la SBS dentro del mismo plazo de presentación del informe oficial de cumplimiento correspondiente al segundo semestre del año. Este plan anual deberá considerar el contenido mínimo de controles que exige la normatividad vigente.
- **Auditoría externa:** Los auditores externos, contratados por la entidad Financiera, deberán emitir un informe especial no complementario a los estados financieros auditados anuales, denominado “Informe independiente anual”, sobre la evaluación y cumplimiento de las normas del sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, Esta evaluación no implica el acceso a la información protegida por el deber de reserva, previsto en el artículo 12° de la ley y artículo 63° de la Resolución SBS N° 2660-2015. El informe independiente de cumplimiento anual será realizado por una firma de auditoría externa, quienes luego de concluida su evaluación emitirán un informe o dictamen especial independiente anual respecto al cumplimiento del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, denominado “Informe independiente de cumplimiento especial”, el referido informe deberá contener, como mínimo, los resultados de la evaluación de la auditoría externa de los aspectos señalados en los procedimientos de la resolución SBS N° 17026-2010 “Reglamento de Auditoría Externa” para evaluar el cumplimiento de las normas sobre el sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Así mismo, deberá contener las observaciones, recomendaciones, conclusiones y opiniones que formule sobre la evaluación del diseño y aplicación del sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, que comprende la razonabilidad del análisis de riesgo efectuado la oficialía de cumplimiento y de controles establecidos para gestionar y mitigar de manera adecuada los riesgos de LA/FT; así como de cada uno de los aspectos evaluados. En la realización de su trabajo, la auditoría externa deberá dar

cumplimiento a los establecido en el manual de pronunciamientos internacionales de control de calidad, auditoria, revisión, otros servicios de aseguramiento y servicios relacionados, emitida por la junta de normas internacionales de auditoría y aseguramiento – IAASB, vigentes en el país. La presentación de SBS del informe independiente de cumplimiento anual sobre la evaluación del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, deberá efectuarse dentro del plan regulado por la SBS, para la presentación anual de los estados financieros auditados.

- **Efectividad:** Efectivo es todo aquello que produce los efectos que se esperan, consecuentemente, efectividad es el grado en el que se producen esos efectos esperados. De acuerdo con esto, las organizaciones difieren entre sí por su capacidad de logro, las hay más efectivas, como también menos efectivas. Una organización más efectiva es aquella que produce los efectos que se esperan y, por tanto una menos efectiva es la que no produce todos ellos.
- **Misión:** Contribuir a mejorar el nivel de vida de las personas con productos y servicios de calidad e innovadores, de manera oportuna y confiable.
- **Visión:** Ser la institución líder en calidad de servicio financiero con misión social, que se destaca por el talento y compromiso de sus colaboradores y el uso de tecnología de punta.
- **Liderazgo empresarial:** El liderazgo empresarial es detectado por aquel directivo o gerente de la empresa que logra captar la voluntad de sus empleados para que estos se vean compenetrados con el rumbo de la empresa y acepten sus directivas, consejos, sugerencias de buen grado, reconociendo en el la capacidad de mando y la competencia organizativa y director.
Quien es el líder empresarial logra que las voluntades particulares se subordinen al interés de la empresa, sin descuidar la sensibilidad de las personas, para que lo hagan con placer y con la seguridad de que el éxito de la fuente de trabajo, es también el de ellos. Es quien desde la cima del organigrama, con su ejemplo y dedicación se convierte en el guía y el alma de la empresa.
- **Enfoque al cliente:** El enfoque al cliente es el primer principio en el que se basa el sistema de gestión de calidad en ISO 9001. La política de calidad, los objetivos de

calidad, están definidos y fijados siguiendo el principio básico del enfoque al cliente. Enfoque al cliente como guía del sistema de gestión de calidad. Una de las metas principales del sistema de calidad es la satisfacción de los clientes, cubrir sus expectativas, sus necesidades, las cuales tienen que ver con sus creencias, estilo de vida y sus valores. La fijación de objetivos y estrategias tienen al cliente como referencia más importante.

Las empresas diseñan y elaboran un producto, prestan servicios, todo ello dirigido a sus clientes, actuales y futuros, y a la venta de ese producto o servicio le reporta un margen de beneficio. Este es en resumen un planteamiento simplista de la relación empresa – cliente.

- **Participación del personal:** El tercer principio de los sistemas de gestión de la calidad, en el entorno ISO 9001 es la “participación del personal” .

En relación a los recursos humanos la norma contiene dos requisitos fundamentales, la definición y comunicación de las responsabilidades de cada puesto de trabajo y el aseguramiento de la competencia de todos los empleados para el desarrollo, implementación y mantenimiento del sistema se convierte en un factor clave para el éxito en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

¿Qué implica la “participación del personal” en la gestión de una empresa?

El personal es consciente de la importancia de su trabajo y función en la empresa.

1. Identificar las competencias y limitaciones del personal en el desempeño de sus tareas.
2. Aceptar las responsabilidades antes los posibles problemas que puedan surgir y aportar las soluciones oportunas.
3. Evaluar periódicamente el desempeño del personal de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
4. Adoptar una posición proactiva para detectar las necesidades de formación y aumentar las competencias, conocimientos y experiencias.
5. Poner en común, libremente, conocimientos y experiencia.
6. Permitir la discusión sin tapujos sobre los problemas y temas de interés relacionados con la gestión de la organización.

- **Actividades de Alto Riesgo:** Aquellas que por sus características particulares representan un mayor riesgo para las instituciones que integran el sistema financiero de ser utilizadas en el cometimiento de los delitos de lavado de activos y financiamiento de delitos.
- **Banco Pantalla:** Banco constituido y con autorización en un país en el que no tiene presencia física, y que no es filial de un grupo que presta servicios financieros que esté sujeto a supervisión consolidada efectiva. Asimismo, para efectos del presente manual, por presencia física se entenderá a las funciones directivas y administrativas ubicadas dentro de un país. La existencia de un representante local o de personal de nivel intermedio no constituye presencia física.
- **Beneficiario Final:** Es toda persona natural o jurídica que, sin tener la condición de cliente, es la propietaria o destinataria de los recursos o bienes objeto del contrato o se encuentra autorizada o facultada para disponer de éstos.

Definición GAFI: Se refiere a las personas físicas que son propietarias finales o tienen el control final de un cliente y/o de la persona en cuyo nombre se realiza la operación. También comprende a aquellas personas que ejercen el control efectivo final sobre una persona jurídica o acuerdo legal.

- **Buen criterio de la empresa:** Se forma a partir del conocimiento del cliente y del mercado, la experiencia, la capacitación, así como el compromiso institucional de los colaboradores de las empresas financieras para la prevención de lavado de activos.
- **Clientes:** personas naturales y jurídicas con las que se mantienen relaciones comerciales, con la finalidad de brindar o prestar algún producto o servicio financiero. Las Leyes N° 26702 y N° 27693 y sus modificatorias, y la Resolución SBS N° 2660-2015 incluyen como tales, a todas las personas, sean clientes o no, habituales u ocasionales, nacionales o extranjeros, Usuarios o “no clientes”.
- **Clientes sensibles:** Aquellos clientes cuyas operaciones son sensibles al riesgo de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo y a los que han sido objeto de operaciones sospechosas por parte de la entidad.
- **Dinero Electrónico:** Es un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor, convertible a dinero en efectivo, que constituye un medio de pago y es

almacenado en un soporte electrónico. Gracias a sus características, el cliente, a través de su celular u otro dispositivo, podrá efectuar pagos o realizar transferencias a otras personas.

- **LA/FT:** Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

Unidad de Inteligencia Financiera – UIF: Superintendencia Adjunta Especializada, incorporada a la SBS mediante la Ley N° 29038, que ejerce las competencias, atribuciones y funciones establecidas en su Ley de creación y modificatorias, y en las disposiciones complementarias, reglamentarias y demás relacionadas a la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento de Terrorismo.

2.4. Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La efectividad del sistema de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo, influye de manera directa en la calidad de Gestión de financiera QAPAQ 2017

2.4.2 Hipótesis específicas

- El cumplimiento de políticas influye en la calidad de gestión de financiera QAPAQ.
- El cumplimiento de metas influye en la calidad de gestión de financiera QAPAQ.
- El cumplimiento de la normatividad influye en la calidad de gestión de financiera QAPAQ.

2.5. Variables

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Variable 1.- Efectividad del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (**Sistema de prevención del LA/FT – SPLAFT**): El tipo más común de criterios utilizados para evaluar la efectividad son los que se derivan de los resultados y no de los efectos, que frecuentemente se utilizan en las decisiones políticas. Algunas organizaciones, por ejemplo de carácter económico como las de productos químicos o tabaco, pueden conseguir muy buenos beneficios con sus producciones, pero sus efectos en el medio ambiente en el que operan pueden ser negativos: contaminación, aumento de

la incidencia de ciertas enfermedades, etc. Conviene, por tanto, tener presente la distinción entre la efectividad de una organización dada y los efectos, positivos o negativos, que esta pueda producir.

El sistema de prevención del LA/FT está conformado por las políticas y procedimientos establecidos por los sujetos obligados, de acuerdo a las disposiciones normativas sobre la materia, mediante la gestión de los riesgos de LA/FT a los que se encuentran expuestos, cuya finalidad es prevenir y evitar que sea utilizado con fines ilícitos vinculados con el LA/FT; así como, por las medidas que establezca el sujeto obligado para garantizar el deber de reserva indeterminado de la información relacionada con el sistema de prevención del LA/FT.

El Sistema de prevención del LA/FT debe ser aplicado por el sujeto obligado, su oficial de cumplimiento, sus trabajadores y directores; y, en general, por toda su organización administrativa y operativa, de acuerdo con las funciones que les corresponda, aplicando el Código de Conducta y el Manual para la prevención del LA/FT que para dicho efecto apruebe. Su aplicación debe concentrarse en la detección de operaciones inusuales y la prevención, detección y reporte de operaciones sospechosas que estén presuntamente vinculadas al LA/FT, con el fin de comunicarlas a la UIF-Perú, en el plazo legal establecido.

Principales componentes y actores del SPLAFT: Oficial de Cumplimiento; Supervisores; Oficial de Enlace; Debida Diligencia en el conocimiento del cliente; Debida Diligencia en el conocimiento de Directores y trabajadores; Código de Conducta; Manual para la prevención y gestión de riesgos del LA/FT; Registro de Operaciones (RO); Reporte de Operaciones Sospechosas (ROS); Capacitación; Informes del Oficial de Cumplimiento (ISOC/IAOC).

Variable 2.- La calidad de gestión: La función calidad es el conjunto completo de actividades mediante las cuales se alcanza la aptitud al uso, con independencia de donde se lleven a cabo estas actividades. Gestionar es coordinar todos los recursos disponibles a fin de conseguir unos objetivos. El objetivo de la calidad comprende tres procesos: planificación, organización y control, que Juran prefiere desarrollar a través de las tres fases de su trilogía: planificación, control y mejora de la calidad. Obtener la calidad

deseada requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, en tanto que la responsabilidad de la gestión corresponde a la Dirección.

2.5.2 Definición Operacional de las variables

VARIABLE 1: Efectividad del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

DIMENSIONES:

- Cumplimiento de políticas
- Cumplimiento de metas
- Cumplimiento de la normatividad

Variable 2: Gestión de calidad

DIMENSIONES:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal

2.5.3 Operacionalización de las variables

Hipótesis	Variables	Definición operacional	Definiciones	Definición operacional	Indicadores
La efectividad del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, influye de manera directa y significativa en la gestión de calidad de Financiera QAPAQ	Efectividad del sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo	Grado en el que la organización logra los resultados que se esperan de prevenir y detectar el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Ha sido adaptado teniendo en consideración los avances desarrollados en la actividad bancaria y los planteamientos de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros.	<p>Cumplimiento de políticas</p> <p>Cumplimiento de metas</p>	<p>Es el conjunto de lineamientos y desempeños generales de acción, que deben orientar a todos y cada uno de los servidores de financiera QAPAQ, en el ejercicio de sus funciones y actividades, enmarcadas bajo los principios de legalidad, buena fe, moralidad, ética imparcialidad, responsabilidad, y lealtad</p> <p>Es un resultado <u>deseado</u> que una <u>persona</u> o un <u>sistema</u>, imagina, planea y se compromete a lograr, un punto final deseado personalmente en una organización en algún desarrollo asumido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de políticas funcionales - Cumplimiento de políticas operativas - Metas de cumplimiento - Metas presupuestarias - Metas de control interno - Metas de cumplimiento
			<p>Cumplimiento de la normatividad</p>	<p>Motivo o una razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Control de gestión - Resultados finales
	Variable 2 Gestión de calidad	Herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de las prestación de servicios con altos estándares de calidad , los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción	<p>Enfoque al cliente</p>	<p>La empresa debe dedicar los medios y enfoques necesarios para conocer la necesidad y expectativas de los clientes, una vez conseguida esta meta, las necesidades de los clientes deben ser transmitidas a la organización para su conocimiento y concientización de su importancia y debe planificarse el modo de hacerlo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente interno Satisfacción del cliente externo.
			<p>Liderazgo</p>	<p>El liderazgo empresarial, es detentado por aquel directivo o gerente de la empresa que logra captar la voluntad de sus empleados para que estos se vean compenetrados con el rumbo de la empresa y acepten</p>	<ul style="list-style-type: none"> Manual de prevención de control.

				sus directivas, consejos, sugerencias, de buen grado, reconociendo en él, la capacidad de mando y la competencia.	
			Participación del personal	Es uno de los principios de calidad englobados en el borrador de la nueva ISO 9001; 2015.	- Calidad - Productividad - Eficiencia

2.5.4. En cuanto a la variable dependiente: Calidad de gestión

Nos centraremos primero en la calidad

2.5.4.1 Breve historia de la calidad

Llegó el siglo XX, se aceleró el paso con una larga procesión de actividades nuevas e ideas que surgieron con arreglo cautivador de nombres:

control de la calidad, planeación de la calidad, mejoramiento continuo de la calidad, prevención de defectos, control estadístico de proceso, ingeniería de confiabilidad, análisis de costo de la calidad, cero defectos, control total calidad, certificación del proveedor, círculos de calidad, auditoria de la calidad, aseguramiento de la calidad función despliegue de calidad, métodos de Taguchi, comparación competitiva. (Gryna, Chua, & Defeo, 2007).

Después de la Segunda Guerra Mundial, surgieron dos corrientes importantes que han tenido un profundo impacto en la calidad.

La primera corriente es la evolución japonés de la calidad. Antes de la segunda guerra mundial la calidad de los productos se percibía, en todo el mundo como muy mala. Al hablar de artículos japoneses era sinónimo de mala calidad, claro esto era antes de la segunda guerra mundial.

Los japoneses tuvieron que implementar pasos para ayudar a mejorar la calidad y vender sus productos:

- a) La alta administración se hizo cargo personalmente de llevar a cabo los cambios.
- b) Todos los niveles y funciones recibían entrenamiento en las disciplinas de calidad.
- c) Los proyectos de mejoramiento de la calidad se pusieron en marcha como un proceso continuo a un paso revolucionario.

La segunda corriente fue el realce que se dio a la calidad del producto en la mente del público, varias tendencias convergieron en este énfasis: los casos de demanda sobre el

producto, la preocupación sobre el medio ambiente, algunos desastres enormes y otros casi desastres, la presión de las organizaciones de consumidores y la conciencia del papel de la calidad en el comercio, las armas y otras áreas de competencia internacional. (Gryna, Chua, & Defeo, 2007)

Estas dos corrientes importantes, combinadas con otras, dieron como resultado para muchas compañías un escenario cambiante en las condiciones de los negocios que caen necesariamente en el parámetro de la calidad

2.5.4.2 Teorías de la calidad

2.5.4.2.1. Philip Crosby

La filosofía fundamental de fondo de estos absolutos es una mentalidad de conformidad, y queda interrumpida si el diseño o servicio es incorrecto o no sirve con eficacia las necesidades del cliente. Ya que el lenguaje de la dirección es sobre todo el dinero, tiene sentido poner los de no conformidad en estos términos. Ilustra claramente el efecto de la no conformidad y enfoca la atención en temas de prevención. (Mendez Rosey, 2013)

Crosby desarrolló los cinco absolutos de la calidad. Estos son:

1. Conformidad con las necesidades. La idea de fondo es que una vez que se hayan determinado las necesidades, el proceso de producción mostrará, calidad si el producto o servicio resultante del proceso está de acuerdo con esas necesidades.
2. No existe otra cosa como un problema de calidad.
3. No existe otra cosa como la economía de la calidad; es siempre más barato hacer bien el trabajo la primera vez.
4. La única medida de actuación es el coste de la calidad.
5. La única actuación estándar es la de cero defectos.

2.5.4.2.2 Edwards Deming

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pague.

La calidad es multidimensional y debe definirse en términos de la satisfacción del cliente. Hay diferentes grados de calidad, dependiendo del cliente. (Mendez Rosey, 2013)

2.5.4.2.3 Joseph Juran

La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto. Calidad consiste libertad después de las deficiencias. (Mendez Rosey, 2013)

Un conjunto de características de una cosa, importancia, calificación, carácter, índole, superioridad, condición social, civil o jurídica, nobleza, prendas morales, propiedad, clase, cualidad, condición (Colunga, 1995).

2.5.4.2.4. Calidad

Es el nivel de cumplimiento de los requisitos del servicio o del producto, que hace preferido por el cliente. Para lograrlo es necesario que todas las actividades de la organización funcionen de la mejor forma (Riveros, 2007).

Calidad empieza don la definición de la palabra cliente. Un cliente es “cualquiera que se ve afectado por el servicio, producto o el proceso” (Gryna, Chua, & Defeo, 2007, pág. 12).

La calidad es implícita en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas (Alcalde Pablo, 2007, pág.2).

2.5.4.2.5 Control de calidad

Es el proceso empleado para cumplir los estándares de manera consistente. El proceso de implica observar el desempeño actual, compararlo con algún estándar y luego tomar medidas si el desempeño observado es significativamente diferente al estándar (Gryna, Chua, & Defeo, 2007).

2.5.4.2.6. Importancia de la calidad

El aseguramiento de la lealtad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada,

junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicios (Evans & Lindsay, 2008).

2.5.4.2.7. Calidad impulsada por el cliente

Depende en gran medida de los enfoques basados en el usuario y es impulsada por la necesidad de dar valor agregado a los clientes y, por tanto, influir en la satisfacción y la preferencia (Evans & Lindsay, 2008).

2.5.4.2.8 Servicio

Según Kotler “un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra”. Por lo tanto, un servicio es esencialmente intangible y no se puede poseer. El servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente.

Los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones ofrecidos a la venta y son básicamente intangibles ya que no tienen como resultado la obtención de la propiedad de algo (Kotler & Armstrong, Fundamentos de marketing, 2008).

Es el efecto de servir a disposición de una persona, organización, iglesia o estado; función desempeñada en el estado, tiempo que un ciudadano esta como un soldado culto, celebración del oficio divino, utilidad prestada, organización y personal destinados a satisfacer necesidades públicas, disposición, empresa destinada a satisfacer intereses públicos, favor, gracia, beneficio, ayuda, trabajo, utilidad, provecho, cortesía con que se ofrece algo a alguien (Colunga, 1995).

Se tiene que tener en cuenta la distinción entre bienes y servicios no siempre es perfectamente clara. De hecho, puede ser muy difícil, si no es que imposible, proporcionar un ejemplo de un bien o de un servicio puros. Un bien puro implicaría que los beneficios recibidos por el consumidor no contienen elementos proporcionados

por el servicio. De manera similar un servicio puro no contendrá elementos tangibles (Hoffman & Bateson, 2011, pág. 4).

Los servicios son actos proceso y desempeños proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona (Gremler, Zeithaml, & Bitner, 2009).

El servicio es el mérito que se logra ofreciendo su disponibilidad a otra persona o entidad procurando éticamente proporcionarle los recursos de que se disponen (talento, inteligencia, atención, creatividad, cortesía, lealtad, honradez, etc.).

2.5.4.2.9 Servicio al cliente

Es el servicio proporcionado en apoyo de los productos centrales de una compañía. Las compañías, por lo común, no cobran por el servicio al cliente. Este puede presentarse en el sitio (como cuando un empleado minorista ayuda a un cliente a encontrar un artículo deseado o responde a una pregunta) o bien acercarse por teléfono o por internet (Gremler, Zeithaml, & Bitner, 2009, pág. 5).

La idea principal del servicio al cliente es el trabajo que una persona hace para el beneficio de un cliente y para ello diseño un cuadro comparativo que permitirá hacer claro, al que le es aplicada de la actitud de la persona que tiene hacia el cliente. (William B), A continuación el cuadro de diferenciación:

Tabla 1: Diferenciación de la actitud de la persona que tiene hacia el cliente

N°	“SE TIENE ÉXITO AL PRESTAR SERVICIOS”	“SE FRACASA AL PRESTAR SERVICIOS”
01	Cuando se tiene una actitud positiva y un Carácter alegre	Cuando se está deprimido y enojado.
02	Cuando se disfruta trabajando con y para otras personas	Cuando se prefiere trabajar solo con cosas
03	Cuando se es capaz de poner al cliente en el centro de atención	Cuándo se necesita ser uno el centro de atención
04	Cuando se tiene un alto nivel de energía y disfruta trabajando a un ritmo acelerado	Cuando se desea trabajar a un propio ritmo tranquilo
05	Cuando se considera que el trabajo e fundamentalmente una profesión de relaciones humanas	Cuando se espera que las cosas sucedan en forma ordenada y predecible
06	Cuando se aceptan que los clientes tienen la razón(incluso	Cuando se necesita que los demás sepan que uno

en ocasiones que uno está en lo correcto)	está en lo correcto.
---	----------------------

Fuente: William B.

Como se observa en la tabla 1, la diferencia entre el éxito y el fracaso en el momento de prestar un servicio, es una diferencia de actitud, desde el momento en que se ve al cliente, no como pieza más en el negocio, sino como la parte más importante del mismo.

2.5.4.2.10 Calidad de servicio

La mejor manera de empezar un análisis sobre la calidad en el servicio es intentar distinguir primero la calidad en el servicio de la satisfacción del cliente (Hoffman & Bateson, 2011).

Tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicio para que estos se distingan de sus competidores. El primero es “la calidad la define el cliente, no el proveedor – vendedor” y el segundo es “los cliente evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este” (Stanton, Etzrael, & Wlker, 2007).

2.5.4.3. Gestión Empresarial

El fin de una empresa es siempre ser económicamente positiva y viable, para lograrlo es necesario hacer los trámites correspondientes. Una empresa u organización debe contar principalmente con acciones de mandato por parte de sus líderes o gerentes que conlleven al éxito económico mejorando siempre sus productos o servicios prestados, a esta serie de actividades se le llama Gestión empresarial.

No todos poseen la destreza de llevar una buena administración en su empresa por eso es que de algún modo la gestión empresarial es considerada un arte o una virtud particular, pues se debe llevar a cabo una organización, control y liderazgo efectivo para poder conseguir los resultados deseados de la manera más eficiente posible. Siempre se busca mejorar en una organización la productividad y finanzas para así poder ser competitivos en el negocio, y en este campo el tiempo es un factor importante para poder alcanzar la metas propuestas. Aquella empresa que lleve a cabo

una gestión óptima siempre tendrá mejores resultados tanto en su producción y logística como en el mercado realizando buenas ventas y retribuyéndosele con un buen margen de ganancia (esto también aplica con las empresas de servicios).

La persona que asuma la gestión de una empresa lleva en su cargo la responsabilidad de optimizar recursos como tiempo, productos y personal para manejar a esa organización por un camino hacia una economía deseable. En este ámbito siempre hay estándares y reglas que cumplir aunque por otro lado un empresario debe ser siempre innovador y creativo para destacar sobre los demás que se desempeñen en su mismo campo

2.5.4.3.1 Características de los indicadores de gestión empresarial

Joanna Camejo -

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada.

Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados.

Indicadores de gestión

- Medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.

- Representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.
- Producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados.
- Detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.
- El análisis de los indicadores conlleva a generar alertas sobre la acción, no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan.

¿Por qué medir y para qué?

Si no se mide lo que se hace, no se puede controlar y si no se puede controlar, no se puede dirigir y si no se puede dirigir no se puede mejorar.

A partir de las últimas décadas del siglo XX, las empresas están experimentando un proceso de cambios revolucionarios, pasando de una situación de protección regulada a entornos abiertos altamente competitivos. Esta situación, de transformaciones constantes del ambiente de negocio hace necesario que las empresas, para mantener e incrementar su participación de mercado en estas condiciones, deban tener claro la forma de cómo analizar y evaluar los procesos de su negocio, es decir deben tener claro su sistema de medición de desempeño.

La medición del desempeño puede ser definida generalmente, como una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de una empresa. En la literatura existe una infinidad de definiciones al respecto; su definición no es una tarea fácil dado que este concepto envuelve elementos físicos y lógicos, depende de la visión del cuerpo gerencial, de la composición y estructura jerárquica y de los sistemas de soporte de la empresa.

Entonces, ¿Por qué medir?

- Por qué la empresa debe tomar decisiones.

- Por qué se necesita conocer la eficiencia de las empresas (caso contrario, se marcha “a ciegas”, tomando decisiones sobre suposiciones o intuiciones).
- Por qué se requiere saber si se está en el camino correcto o no en cada área.
- Por qué se necesita mejorar en cada área de la empresa, principalmente en aquellos puntos donde se está más débil.
- Por qué se requiere saber, en lo posible, en tiempo real, que pasa en la empresa (eficiencia o ineficiencia)
- Por qué se requiere saber, en lo posible, en tiempo real, que pasa en la empresa (eficiencia o ineficiencia)

¿Para qué medir?

- Para poder interpretar lo que está ocurriendo.
- Para tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos.
- Para definir la necesidad de introducir cambios y/o mejoras y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.
- Para analizar la tendencia histórica y apreciar la productividad a través del tiempo.
- Para analizar la tendencia histórica y apreciar la productividad a través del tiempo.
- Para establecer la relación entre productividad y rentabilidad.
- Para direccionar o re-direccionar planes financieros.
- Para relacionar la productividad con el nivel salarial.
- Para medir la situación de riesgo de la empresa.
- Para proporcionar las bases del desarrollo estratégico y de la mejora focalizada.

Atributos de los indicadores y tipos de indicadores

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios o atributos:

- **Medible:** El medidor o indicador debe ser medible. Esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad.
- **Entendible:** El medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan.

- **Controlable:** El indicador debe ser controlable dentro de la estructura de la organización.

Tipos de indicadores

En el contexto de orientación hacia los procesos, un medidor o indicador puede ser de proceso o de resultados. En el primer caso, se pretende medir que está sucediendo con las actividades, y en segundo se quiere medir las salidas del proceso.

También se pueden clasificar los indicadores en indicadores de eficacia o de eficiencia. El indicador de eficacia mide el logro de los resultados propuestos. Indica si se hicieron las cosas que se debían hacer, los aspectos correctos del proceso. Los indicadores de eficacia se enfocan en el qué se debe hacer, por tal motivo, en el establecimiento de un indicador de eficacia es fundamental conocer y definir operacionalmente los requerimientos del cliente del proceso para comparar lo que entrega el proceso contra lo que él espera. De lo contrario, se puede estar logrando una gran eficiencia en aspectos no relevantes para el cliente.

Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso. Tienen que ver con la productividad.

Categorías de los indicadores

Se debe saber discernir entre indicadores de cumplimiento, de evaluación, de eficiencia, de eficacia e indicadores de gestión. Como un ejemplo vale más que mil palabras este se realizará teniendo en cuenta los indicadores que se pueden encontrar en la gestión de un pedido.

- **Indicadores de cumplimiento:** con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: cumplimiento del programa de pedidos.
- **Indicadores de evaluación:** la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están

relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Ejemplo: evaluación del proceso de gestión de pedidos

- Indicadores de eficiencia: teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: Tiempo fabricación de un producto, razón de piezas / hora, rotación de inventarios.
- Indicadores de eficacia: eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores de eficacia están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos. Ejemplo: grado de satisfacción de los clientes con relación a los pedidos.
- Indicadores de gestión: teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso. Ejemplo: administración y/o gestión de los almacenes de productos en proceso de fabricación y de los cuellos de botella.

Propósitos y beneficios de los indicadores de gestión

Podría decirse que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa un camino correcto para que ésta logre cumplir con las metas establecidas. Todo sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos:

- Comunicar la estrategia.
- Comunicar las metas.
- Identificar problemas y oportunidades.
- Diagnosticar problemas.
- Entender procesos.
- Definir responsabilidades.
- Mejorar el control de la empresa.

- Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- Medir comportamientos.
- Facilitar la delegación en las personas.
- Integrar la compensación con la actuación.

La razón de ser de un sistema de medición es entonces: Comunicar, Entender, Orientar y Compensar la ejecución de las estrategias, acciones y resultados de la empresa.

Los procesos que comúnmente integran un sistema de medición son:

Planificación, Presupuesto (asignación de recursos), Información, Seguimiento (control), Evaluación y Compensación.

Uno de los problemas más habituales es su alineación; cada uno de estos procesos es “gerenciado” por organizaciones distintas, por responsables distintos, en muchos casos ninguno de ellos se “hablan”; mientras que el proceso de Planificación lo ejecuta de forma separada la organización de planificación, los procesos de Asignación de Recursos, Información y Seguimiento los ejecuta la organización de finanzas, los procesos de Evaluación y Compensación son administrados por la organización de Recursos Humanos.

Esta falta de alineación genera inconsistencia al momento de clarificar, jerarquizar, comunicar, ejecutar y medir la estrategia. Lo que para una organización es importante para otra no lo es, lo que para una organización es urgente para otra no lo es, en fin no hay una integración de todos y cada uno de los componentes de la empresa en pos de un objetivo único o consistente para la empresa.

Implementar una estrategia para lograr el futuro elegido implica una combinación apropiada de estructura y control. La estructura asigna las tareas y precisa como se coordinan, sin embargo no da el suministro de motivación suficiente para que funcione la estructura y surge la necesidad del control.

Se requiere de un sistema de medición porque no todos son capaces o desean hacer lo mejor para la organización. El sistema de medición debe evitar los comportamientos indeseables y motivar las acciones deseables.

Un tipo importante de problemas que abordan los sistemas de medición pueden llamarse limitaciones personales: Las personas no siempre entienden lo que se espera de ellas, pueden carecer de algunas habilidades requeridas, de capacitación o de información. Por otro lado algunos individuos deciden no desempeñar bien lo que se les encarga porque sus objetivos individuales y los de la organización pueden no coincidir perfectamente. Hay una incongruencia de objetivos.

Un buen sistema de gestión debe estimular la acción, marcando las variaciones significativas respecto al plan original y resaltándolas a las organizaciones que pueden corregirlas.

- El seguimiento de la gestión debe estar orientado al futuro.
- Un buen sistema de medición debe considerar las dimensiones significativas de una actividad con objetivos múltiples.
- Un mayor control y seguimiento de la gestión no siempre es económicamente deseable.
- ¿Qué debo esperar de un sistema de indicadores?
- Que se convierta en un sistema de alertas tempranas “Pre-alarmas”
- Que determine las tendencias y la causa raíz del comportamiento productivo.
- Que establezca la relación entre el valor agregado y el costo laboral para definir el tamaño y el valor óptimo del equipo humano.
- Que relacione la productividad del capital humano, la del capital físico, la rentabilidad, el endeudamiento y la liquidez con el fin de garantizar equilibrio.
- Que facilite la toma de decisiones, que permita construir conocimiento, que oriente a las personas, que alimente las políticas, que permita operar procesos productivos.

Los indicadores para un área tienen su base en los procesos en los cuales ella interviene, y tiene que ver con procesos, estructura, desempeño y clientes.



- **Funciones:** La función del área es, en resumen, la razón de ser. Es el fundamento del área y constituye la guía primordial para comprender el papel del área en la gestión global de la organización.
- **Procesos:** muestran la manera como el área transforma las entradas (datos, información, materiales, mano de obra, energía, capital y otros recursos) en salidas (resultados, conocimientos, productos y servicios útiles), los puntos de contacto con los clientes, la interacción entre los elementos o sub componentes del área.
- **Estructura:** más que el organigrama del área, presenta la forma como están alineados los elementos que la componen para operar
- **Desempeño:** Es la relación que existe entre lo que se entrega al área, con lo que se produce y lo que se espera que esta entregue.
- **Clientes:** Las salidas o productos del área, bien sean bienes, servicios o ambos, son para alguien, ya un cliente interno o externo, ya que los clientes tienen unas necesidades y expectativas respecto de lo que reciben del área

Condiciones básicas que deben reunir los indicadores

En primer lugar, el indicador debe ser relevante para la gestión, es decir, que aporte información imprescindible para informar, controlar, evaluar y tomar decisiones.

A su vez, el cálculo que se realice a partir de las magnitudes observadas no puede dar lugar a ambigüedades. Esta cualidad ha de permitir que los indicadores puedan ser auditables y que se evalúe de forma externa su fiabilidad siempre que sea preciso. A esta cualidad debe añadirse que un indicador debe ser inequívoco, es decir, que no permita interpretaciones contrapuestas.

El concepto que expresa el indicador es claro y se mantiene en el tiempo. El indicador es adecuado a lo que se pretende medir (pertinencia). La información debe estar disponible en el momento en que se deben tomar las decisiones (para realizar un proyecto de ampliación de una línea de bus urbano, deben tenerse datos actualizados de utilización del servicio en el momento de toma de decisión).

Otra característica deseable es la objetividad. Los indicadores deben evitar estar condicionados por factores externos, tales como la situación del país o accionar a terceros, ya sean del ámbito público o privado. También en este caso deben ser susceptibles de evaluación por un externo.

La medida del indicador tiene que ser lo suficientemente eficaz para identificar variaciones pequeñas. Es la característica de la sensibilidad de un indicador, que debe construirse con una calidad tal, que permita automáticamente identificar cambios en la bondad de los datos.

A su vez, el indicador debe ser preciso: su margen de error debe ser aceptable. A estas cualidades debe añadirse la accesibilidad: su obtención tiene un costo aceptable (que el costo de la obtención sea superados por los beneficios que reporta la información extraída) y es fácil de calcular e interpretar.

En resumen, el indicador debe proporcionar una calidad y una cantidad razonables de información (relevancia) para no distorsionar las conclusiones que de él se puedan extraer (inequívoco), a la vez que debe estar disponible en el momento adecuado para la toma de decisiones (pertinencia, oportunidad), y todo ello, siempre que los costos de obtención no superen los beneficios potenciales de la información extraíble.

Metodología para la construcción de los indicadores

Toda propuesta de trabajo requiere del establecimiento de una metodología que ayude a sistematizar el trabajo y que aporte los puntos clave para desarrollar con éxito los objetivos que se persiguen. Por este motivo, en este apartado analizamos la metodología necesaria para la construcción eficaz de una batería de indicadores. Asimismo, el procedimiento debe alcanzar el máximo consenso entre todos los miembros de la organización y la terminología utilizada debe ser comprensible y aceptada por dicho conjunto. Es otras palabras, la información que del sistema se derive no puede presentar

ninguna confusión que lleve a interpretaciones equívocas entre los distintos niveles organizativos.

Para la elaboración de indicadores hace falta una reflexión profunda de la organización que dé lugar a la formulación de las siguientes preguntas:

1. Con esto se pretende que la organización describa sus actividades principales, de tal forma que, con la ayuda, a ser posible, de una plantilla con el fin de tenerlas inventariadas con la descripción del resultado que se pretende obtener mediante su ejecución

2. ¿Qué se hace?

A continuación debe realizarse la selección de aquellas actividades que se consideren prioritarias. Para ello se trata de establecer una relación valorada (por ejemplo, de 0 a 10) según el criterio que se establezca, que permita priorizar todas las actividades. En esta reflexión puede incluirse una columna en la que conste el porcentaje de tiempo dedicado por el personal de la organización en cada actividad, dado que resulta recomendable centrarse en las tareas que consuman la mayor parte del esfuerzo de la plantilla.

3. ¿Qué se desea medir?

Una vez descritas y valoradas las actividades se deben seleccionar los destinatarios de la información, ya que los indicadores diferirán sustancialmente en función de quién los ha de utilizar.

4. ¿Quién utilizará la información?

En esta fase de la reflexión debe precisarse la periodicidad con la que se desea obtener la información. Dependiendo del tipo de actividad y del destinatario de la información, los indicadores habrán de tener una u otra frecuencia temporal en cuanto a su presentación.

5. ¿Cada cuánto tiempo?

6. ¿Con qué o quién se compara?

Finalmente, deben establecerse referentes respecto a su estructura, proceso o resultado, que pueden ser tanto internos a la organización, como externos a la misma y que servirán para efectuar comparaciones

En el proceso de formulación de los indicadores se identifican asimismo los factores-clave del éxito, que son las capacidades controlables por la organización en las que ésta debe sobresalir para alcanzar los objetivos: capacidad de conseguir satisfacción de los usuarios, la capacidad para producir servicios de calidad, la capacidad para realizar entregas rápidas y fiables, y la capacidad para aprender.

A su vez, cabe remarcar que los indicadores se estructuran, en general, en torno a las cuatro perspectivas clave de una organización pública: perspectiva de los usuarios, perspectiva de los resultados económico-financieros, perspectiva de los procesos internos y perspectiva de los empleados.

Etapas para desarrollo y establecimiento de indicadores de gestión

Lo fundamental no es solamente lograr los resultados esperados, sino lograrlos con el mejor método y el más económico, bien sea que se trate de resultados corporativos, de una parte de la organización, de un proceso, de un proyecto o de la gestión de los individuos “hacer lo correcto correctamente”.

Hacer lo correcto: Significa entregar al cliente el producto con las características especificadas, en la cantidad requerida, en el tiempo pactado, en el lugar convenido y al precio estipulado. Es la satisfacción del cliente respecto del producto que se entrega.

Correctamente: Significa procurar emplear siempre los mejores métodos, aprovechando de manera óptima los recursos disponibles “ser eficientes”.

Hacer lo correcto correctamente estaremos en la senda de la efectividad y la productividad.

Estar en el cuadro de lo correcto correctamente significa que estamos siendo efectivos, ya que lo correcto implica que nuestro producto cumple con los requisitos del cliente y de la empresa (eficacia), y correctamente significa que estamos haciendo un uso adecuado de nuestros recursos.

Estar en el cuadro de lo no correcto incorrectamente, es realmente grave ya que no solamente nuestro producto no es lo que el cliente requiere, es lo no correcto, sino que adicionalmente estamos haciendo un empleo inadecuado de los recursos destinados a su fabricación, es hacerlo incorrectamente. En esta posición la empresa es ineficaz e ineficiente y, por consiguiente, la productividad debe verse seriamente comprometida y con ello la empresa misma.

Lo incorrecto correctamente quiere decir que aunque estamos siendo eficientes, no somos eficaces. O sea que el producto que estamos fabricando con el método mejor y más económico no es el requerido por el cliente.

Lo correcto incorrectamente nos sitúa en una posición de eficacia pero de ineficiencia. Estamos atendiendo los requisitos del cliente, pero nuestros recursos no están siendo aprovechados racionalmente y muy seguramente tendremos niveles de productividad muy bajos.

La mejor gestión es aquella que logra hacer lo correcto correctamente, y es eficaz y eficiente a la vez. La gestión tiene diversos niveles los cuales se asocian a los niveles de la organización tradicionalmente establecidos:

- Gestión estratégica o corporativa
De lo fundamentado, consideramos para el presente trabajo de investigación las dimensiones en la calidad de gestión: Enfoque hacia el cliente, Liderazgo, participación personal.

2.6. Estructura Organizacional

2.6.1. Factores de Riesgo del Lavado de Activos y del Financiamiento del terrorismo en la financiera

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa la obligatoriedad a las entidades del sistema financiero de considerar e identificar como principales factores de riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo a los clientes, productos y servicios y zonas geográficas:

- a) **Clientes.-** Las empresas deben gestionar los riesgos de LA/FT asociados a los clientes, su comportamiento, antecedentes y actividades, al inicio y durante <<toda la relación comercial. El análisis asociado a este factor de riesgos de LA/FT incorpora los atributos o características de los clientes.
- b) **Productos y/o servicios.-** Las empresas deben gestionar los riesgos de LA/FT asociados a los productos y/o servicios que ofrecen por cuenta propia, durante la etapa de diseño o desarrollo, así como durante su vigencia. El análisis asociado a este factor de riesgos de LA/FT incluye los riesgos vinculados a los canales de distribución y medios de pago con los que operan.
- c) **Zona geográfica.-** Las empresas deben gestionar los riesgos de LA/FT asociados a las zonas geográficas en las que ofrecen sus productos y/o servicios, tanto a nivel local como internacional, tomando en cuenta sus características de seguridad, económico-financieras y socio-demográficas, las disposiciones que autoridades competentes o el Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI emitan con respecto a dichas jurisdicciones, entre otras. El análisis asociado a este factor de riesgos de LA/FT comprende las zonas en las que operan las empresas, así como aquellas vinculadas al proceso de la operación.

2.6.2. Código de Ética y Conducta Profesional

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa la obligatoriedad a las entidades del sistema financiero a formular un código de ética y conducta, y respaldado de las buenas prácticas internacionales sugieren que, las instituciones deben establecer estándares de actuación, fijar mecanismos, declarar principios, con el propósito preventivo, entre otros aspectos deben contener los principios rectores, valores y políticas, infracciones y sanciones, que permitan resaltar el carácter obligatorio de los procedimientos que integran el sistema de prevención del LA/FT y su adecuado desarrollo, de acuerdo a la normativa vigente sobre la materia, a fin de evitar que las entidades del sistema financiero sea utilizada para blanquear activos de origen ilícito. De acuerdo al artículo 19° de la resolución SBS-2660-2015, el código debe ser

aprobado por el Directorio de la institución; su difusión y puesta en vigor será responsabilidad de la Oficialía de Cumplimiento y la alta Gerencia.

Verificación de la Implementación

1. El código de ética y conducta profesional, fue aprobado por el Directorio de la Financiera.
2. El código de ética y conducta profesional, pautas de comportamiento que demuestren el compromiso de la financiera para prevenir el uso indebido de información privilegiada y un acápite para el lavado de activos.
3. Los principios contenidos en el código de ética y conducta profesional son observados por los representantes legales, directores y funcionarios de la Financiera.
4. El código de ética y conducta profesional contiene pautas para evitar y superar conflictos de intereses.
5. El código de ética y conducta profesional está al alcance de todos los funcionarios de la financiera, lo conocen, lo entienden y lo aplican.
6. El código de ética y conducta profesional contiene los principios rectores, los valores institucionales, las sanciones por incumplimiento.
7. El código de ética y conducta profesional contempla la actuación y relación con clientes, con proveedores, con la competencia.
8. El código de ética y conducta profesional contempla las conductas relacionadas con limitación de regalos y atenciones recibidas.
9. El código de ética y conducta profesional contempla disposiciones sobre atención al trabajo y desarrollo profesional.
10. El código de ética y conducta profesional contempla de manera expresa las actuaciones prohibidas del personal

2.6.3. Manual del Sistema de Prevención del LA/FT.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, a través del artículo 18° de la resolución N° 2660-2015-SBS, expresa la obligatoriedad a las entidades del sistema

financiero a formular un manual del sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, respaldado de las buenas prácticas internacionales, sugieren la formulación, expedición y difusión de un documento con procedimientos específicos, políticas, objetivos, normas y esquemas, a fin de que las actividades de la institución se ajusten al derecho interno, a los lineamientos de las autoridades supervisoras.

Verificación de la Implementación

1. El manual fue emitido en la entidad por las máximas autoridades de la empresa (Directorio).
2. El manual se ha actualizado periódicamente, de acuerdo con las normas que se han expedido.
3. Se han reportado al ente supervisor las respectivas actualizaciones.
4. El manual cubre todos los servicios o productos sin importar sean en efectivo o no.
5. El manual está al alcance de todos los funcionarios y empleados de la entidad, lo conocen, lo entienden y lo aplican.
6. El manual constituye un conjunto de órdenes claras dirigidas a sus funcionarios y empleados.
7. Contiene procedimientos para controlar el cumplimiento de las normas contenidas en el mismo.
8. Determina de forma clara los canales de reporte interno una vez se detecte una operación inusual.
9. Determina de forma clara la metodología para considerar una operación inusual o injustificada.
10. Determina de forma clara la obligatoriedad de reportar las operaciones inusuales o injustificadas.
11. Determina los procedimientos para el cumplimiento de la política de conocimiento del cliente y la forma como se debe dejar constancia de haber verificado la información en los files de cada cliente.
12. Contiene un capítulo sobre las Personas Políticamente Expuestas (PEP).

13. Indica las responsabilidades de cada empleado en la prevención, detección, y reporte interno de operaciones.
14. Define un listado de señales de alerta.
15. Señala lineamientos que adoptará la empresa frente a la exposición del Lavado de Activos.
16. Determina lineamientos para el inicio de relaciones contractuales de nuevos clientes.
17. Establece políticas de selección y contratación de personal.
18. Establece la definición de los responsables de llevar la relación comercial o financiera con el cliente.
19. Contiene un capítulo sobre la reserva de la información reportada.
20. Determina los perfiles del cliente e identifica los controles para los cambios y evolución de los mismos.
21. Establecer los procedimientos para la consolidación de la información por cliente.
22. Contiene disposiciones sobre programas de capacitaciones continuas.
23. Contiene de forma expresa un acápite para el oficial de cumplimiento y sus responsabilidades.
24. Contiene procedimientos sobre el registro de operaciones individuales en efectivo y sobre operaciones superiores al umbral establecido.
25. Procedimientos para operaciones múltiples en efectivo.
26. Contiene los modelos de formulario para el reporte de información respecto al LAFT.
27. Procedimientos para la atención a requerimientos formulados por las autoridades competentes.
28. Procedimientos para la conservación y archivo de los documentos de soporte de las operaciones.
29. Contiene el modelo y formato para el reporte de las visitas al cliente.

2.6.4. Responsabilidad del Directorio

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, a través del artículo 5° de la resolución N° 2660-2015-SBS, expresa la obligatoriedad a las entidades del sistema financiero a designar responsabilidades a los máximos órganos de dirección y, respaldado de las buenas prácticas internacionales, sugieren la formulación, expedición y difusión de las responsabilidades de los altos directivos, funcionarios y empleados de la institución.

Verificación de la Implementación

1. Está determinado como función del Directorio el emitir y aprobar las políticas de prevención de LA.
2. Está determinado como función del Directorio aprobar el código de ética y conducta y el manual del sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo para prevenir el LA. y sus actualizaciones.
3. Está determinado como función del Directorio designar al oficial de cumplimiento con las características, responsabilidades, atribución y requisitos exigidos, que la normativa vigente lo establece.
4. Está determinado como función del Directorio aprobar el procedimiento de vinculación para clientes que por sus características puedan considerarse mayormente expuestos al riesgo de lavado de activos.
5. Está determinado como función del Directorio conocer y realizar seguimientos a las resoluciones del comité de cumplimiento.
6. Esta determinado como función del Directorio aprobar el Plan anual de trabajo y el Plan anual de capacitación respecto al SPLA del oficial de Cumplimiento.
7. Esta determinado como función del Directorio establecer medidas para mantener la confidencialidad del Oficial de Cumplimiento, para que su identidad no sea conocida por personas ajenas a la empresa.
8. Está determinado como función del Directorio ordenar y proveer los recursos (humanos, tecnológicos, entre otros) e infraestructura que permitan el adecuado cumplimiento de las funciones y responsabilidades del Oficial de Cumplimiento.

2.6.5. Unidad de Cumplimiento.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa la obligatoriedad de las entidades del sistema financiero de implementar el sistema de prevención de LA/FT, sugieren la conformación de la Unidad de Cumplimiento para coordinar y vigilar las observancias por parte de la institución controlada y, respaldado de las buenas prácticas internacionales, expedición y difusión de los integrantes de la unidad de cumplimiento con los respectivos cargos de desempeño. La unidad deberá contar con una estructura administrativa de apoyo independientemente de cualquier área. Las facultades y potestades de la unidad son: vigilar las disposiciones legales y normativas, manuales y políticas internas, prácticas, procedimientos por la cual debe de depender directamente del comité de riesgo del LA/FT a fin de que las actividades de la institución se ajusten al derecho interno, a los lineamientos de las autoridades supervisoras y a los procedimientos de control para prevenir, detectar y controlar el lavado de activos que se hayan dictado en la entidad.

Verificación de la Implementación

1. Se ha conformado en la empresa una unidad de cumplimiento independiente de las demás áreas.
2. Los integrantes de la unidad de cumplimiento están liderados por el oficial de cumplimiento.
3. La unidad de cumplimiento tiene como responsabilidades coordinar, ejecutar, monitorear y vigilar la observancia de las disposiciones legales y normativas, los manuales y políticas internas, y externas, y los procedimientos para prevenir el LA/FT.
4. La unidad de cumplimiento recibe la colaboración de las unidades operativas, y demás áreas de la empresa para el cumplimiento de su función.

2.6.5. Oficial de Cumplimiento.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, a través del artículo 07° de la resolución N° 2660-2015-SBS, expresa la obligatoriedad de las entidades del sistema financiero en nombrar un oficial de cumplimiento con las características,

responsabilidades y atribuciones que la normatividad vigente lo establece, para verificar, implementar y coordinar acciones para la prevención de actividades ilícitas y respaldo de las buenas prácticas internacionales, debe ser designado por el Directorio, depender y comunicar directamente a dicho órgano de gobierno, y gozar de autonomía e independencia en el ejercicio de sus funciones y debe contar con capacitación y/o experiencia asociada a la prevención del LA/FT y gestión de riesgos; el Oficial de Cumplimiento debe encontrarse en la categoría de primer nivel gerencial, considerando en esta a las personas que sin importar la denominación dada al cargo, son directos colaboradores del gerente general en la ejecución de políticas y decisiones del Directorio sin que ello implique una subordinación a dicho órgano, en el ejercicio de sus funciones

Entre sus funciones: el cual supervisará que las políticas y procedimientos respecto a la prevención del LA/FT sean adecuados y actualizados, coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación, implementar una cultura de control referente al lavado de activos, absolver consultas relacionadas a transacciones inusuales y sospechosas, monitorear permanentemente operaciones o transacciones de la institución, presentar ante el comité de riesgo LA/FT informes respecto a los resultados de los procesos de cumplimiento, los mismos que deben estar acorde a los lineamientos de los entes de control y a la normatividad interna, en relación a la prevención del LA/FT.

Verificación de la Implementación

1. Existe oficial de cumplimiento designado por las máximas autoridades de la Financiera.
2. Existe la asignación expresa de las máximas autoridades sobre la descripción de funciones del oficial de cumplimiento.
3. El oficial de cumplimiento está acreditado ante la SBS-UIF.
4. El oficial de cumplimiento tiene nivel gerencial, capacidad de decisión y autonomía para señalar medidas de aplicación de los mecanismos de previsión de LA.
5. Cuenta con experiencia a fin de la función que desempeña.

6. Ha realizado cursos de capacitación sobre prevención de LA. dictados por la SBS-UIF.
7. Ha realizado otros eventos de capacitación.
8. Ha presentado certificación sobre no registrar antecedentes y penales emitido por el Poder Judicial.
9. Ha presentado declaración juramentada en no estar incurso en las prohibiciones previstas por la ley para ejercer este cargo.
10. El expediente contiene además de la hoja de vida profesional todos los requisitos exigidos.
11. El oficial de cumplimiento ha elaborado el manual de prevención de LA/FT para la prevención de LA/FT.
12. Ha realizado gestiones para la divulgación en toda la empresa, del manual de prevención de LA/FT.
13. Ha presentado el correspondiente plan de trabajo anual al comité de riesgos LA/FT y al Directorio de la empresa.
14. Ha preparado el programa de capacitación al personal de la financiera respecto al LA/FT (Plan de trabajo).
15. Ha realizado actividades de verificación al cumplimiento del manual de prevención de LA/FT.
16. Realiza el análisis previo al envío de los diferentes informes que se presenta a la SBS-UIF.
17. Es responsable de absolver consultas de personal relacionados con prevención del LA/FT.
18. Presenta ante el comité de cumplimiento informes sobre los procesos de cumplimiento y actividades desarrolladas.
19. El oficial de cumplimiento tiene acceso a toda la información de la institución.

2.6.6. Recursos y Herramientas Tecnológicas.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa la obligatoriedad de las entidades del sistema financiero en poseer o adecuar herramientas informáticas para la

eficiente y eficaz toma de decisiones referente a la detección de transacciones inusuales sospechosas y, respaldado de las buenas prácticas internacionales, sugieren la implementación de un software automatizado que deberá cumplir con las siguientes operaciones: implementación de señales de alerta, análisis estadísticos de las operaciones; implementación de metodologías para detectar operaciones inusuales, seguridades informáticas, consolidación y clasificación de operaciones realizadas por los clientes, validación automática con base de datos OFAC y ONU, detección en el fraccionamiento o estructuración de las operaciones, segmentación de transacciones por tipo de cliente, cuantía o niveles de riesgo.

Verificación de la Implementación

1. La empresa cuenta con herramientas tecnológicas gerenciales que se estén utilizando para realizar controles de prevención de L.A.
2. Los programas de revisión contienen rutinas tendentes a verificar y comparar el perfil del cliente.
3. Los programas tienen por objeto comparar distintas operaciones, realizar análisis estadísticos de las mismas, validar listas especiales.
4. Los programas están en capacidad de derivar operaciones inusuales para el posterior análisis de la unidad de cumplimiento.
5. Han existido resultados efectivos sobre el uso de los programas de aplicación.
6. Permite el registro básico de datos de cliente y las operaciones que realiza.
7. Consolida operaciones por cliente y por segmento.
8. Clasifica operaciones en efectivo y documentales.
9. Controla señales de alerta automáticamente.

2.6.7. Política Conozca a su Cliente.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa la obligatoriedad de las entidades del sistema financiero en aplicar la políticas “Conozca a su Cliente” y las buenas practicas asimismo indican que las empresas debe establecer de un adecuado conocimiento de los clientes, respecto a su identidad y actividad económica.

Determinación de clientes:

El cliente es la persona natural o jurídica con la cual las empresas contratan la prestación de algún servicio o el suministro de cualquier producto financiera

Etapas de Debida Diligencia del Conocimiento del Cliente:

Etapa de Identificación: Consiste en desarrollar e implementar procedimientos para obtener la información que permita determinar la identidad de un cliente o beneficiario final.

Etapa de verificación: Implica la aplicación de procedimientos de verificación al inicio de la relación contractual con respecto a la información proporcionada por los clientes y, de ser el caso, de su beneficiario final, con el objetivo de asegurarse que han sido debidamente identificados, debiendo dejar constancia de ello en su documentación personal.

Etapa de monitoreo: Tiene por propósito asegurar que las operaciones que realizan los clientes sean compatibles con lo establecido en su perfil. Asimismo, el monitoreo permite reforzar y reafirmar el conocimiento que poseen las empresas sobre sus clientes, así como obtener mayor información cuando se tengan dudas sobre la veracidad o actualidad de los datos proporcionados por los clientes. Las empresas deben determinar su frecuencia, considerando los riesgos de LA/FT que enfrentan.

Conocimiento del Beneficiario Final de Cliente:

Para el sistema de prevención del LA/FT, el beneficiario final es la persona en cuyo nombre se realiza la transacción y/o posee o ejerce el control efectivo sobre un cliente a favor de la cual se realiza una operación. Incluye también a las personas que ejercen el control efectivo final sobre una persona jurídica o ente jurídico.

Constituye deber permanente de los colaboradores de la financiera, identificar a los beneficiarios finales de todos los servicios o productos que suministren y tomar las medidas razonables para verificar su identidad, hasta donde la debida diligencia lo

permita, de modo que estén convencidos de que se conoce quien es el beneficiario final.

Verificación de la Implementación

1. La financiera posee formularios de vinculación de clientes por clase de servicios o productos.
2. Se identifica adecuadamente al cliente con DNI, documentos básicos de existencia, nombres o razón social, referencias, certificaciones, y más documentos necesarios para cada caso.
3. Existe el diligenciamiento de formularios para consignar los datos e información de identificación.
4. Se solicita documentos de soporte a la información suministrada por el cliente según los requisitos exigidos en cada caso.
5. Se verifica y confirman los datos y la información suministrada por el cliente contenido en los formularios de diligenciamiento.
6. La documentación e información de los clientes se organiza y conserva en archivos de forma adecuada por el tiempo que establece la ley.
7. Se consolidan de manera adecuada y consistente las operaciones de un mismo cliente, atendiendo el producto, perfil, y segmento de mercado.
8. La metodología implementada les permite conocer los lineamientos Quién es el cliente, Qué hace, Cuál es su actividad económica, Cuál es su patrimonio, Cuál es su moralidad y qué transparentes son sus operaciones.

2.6.8. Política Conozca su Mercado.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa la obligatoriedad a las entidades del sistema financiero en aplicar la política “Conozca a su Mercado” y, respaldado de las buenas prácticas internacionales, indican que las instituciones financieras deben conocer las actividades económicas de sus clientes, así como de las operaciones que éstos realizan en los diferentes mercados o sectores donde se desarrollan.

El conocimiento del mercado permite a la financiera estimar los rangos dentro de los cuales se ubicarían operaciones usuales que realizan los clientes, así como conocer las características de los segmentos en los cuales operan, a partir de la exposición a los riesgos LA/FT.

Su conocimiento, como práctica para prevenir el lavado de activos, es una de las formas más efectivas de detectar operaciones que se alejan de los criterios de normalidad para un segmento determinado.

Para tal efecto, se deberá tomar en cuenta que:

- a) Permite establecer comparaciones del potencial comportamiento de los clientes frente a los que tengan actividad en el mismo giro.
- b) Permite a la Institución comparar las transacciones realizadas por clientes que mantienen un perfil similar.
- c) Permite determinar la racionalidad de las transacciones respecto al sector al cual pertenece.
- d) Es complemento de la política de conocimiento del cliente, permite establecer rangos dentro de los cuales se desarrollan las actividades normales del cliente.
- e) Permite ejercer un mejor control y detectar situaciones inusuales respecto al perfil del cliente.

Verificación de la Implementación

1. La Financiera cuenta con adecuados procedimientos para determinar el perfil de los clientes conforme al mercado objetivo.
2. Se cuenta con una metodología para la segmentación establecidos para determinar las características del mercado correspondiente a cada servicio que ofrece.
3. Se analiza información actualizada sobre los sectores económicos a cuyos segmentos haya dirigido las operaciones y transacciones de la compañía.
4. Los procedimientos para conocimiento del mercado son conocidos y aplicados en todos los servicios y por la totalidad de los responsables de analizar esta información.

5. Existen procedimientos para determinar con precisión los criterios de normalidad establecidos para un determinado segmento.
6. La Financiera cuenta con procedimientos para conocer el mercado permiten identificar factores de riesgo, actividad económica, zona geográfica donde realiza negocios, monto de la transacción, tipo de productos y servicios, complejidad, actividades y sectores vulnerables.

2.6.9. Política Conozca su Banca Corresponsal.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, a través del artículo 44° de la resolución N° 2660-2015-SBS, expresa la obligatoriedad a las entidades del sistema financiero en establecer procedimientos de debida diligencia y conocimiento respecto a las entidades con las que se pretenda establecer o se haya establecido servicios de corresponsalía bancaria; estas disposiciones también resultan aplicables a las relaciones de naturaleza similar que mantienen las empresas de trasferencias de fondos con otras instituciones, distintas a las bancarias.

Por tanto el conocimiento de la Banca Corresponsal tampoco escapa al proceso descrito para el cliente, no obstante, debemos tener presente como señales de alerta lo siguiente:

- a) Que el Banco y/o Cajero corresponsal no esté autorizado.
- b) Que esté ubicado en jurisdicciones no cooperadoras.
- c) Que presente una calificación “alto riesgo” de las calificadoras de riesgo.

Verificación de la Implementación

1. Al seleccionar los corresponsales la institución obtiene toda la información necesaria para conocer la naturaleza de su actividad comercial.
2. La documentación tiene relación por lo menos con permiso y licencia de funcionamiento, firmas autorizadas, estados financieros, calificación de riesgo, informes de gestión, etc.

3. Existe información sobre los controles implementados por el corresponsal para prevenir el L.A.
4. Las nuevas relaciones de corresponsalía requieren obligatoriamente la aprobación de las máximas autoridades (Directorio) de la Financiera.

2.6.10. Política Conozca a su Empleado.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa la obligatoriedad a las entidades del sistema financiero en aplicar la política “Conozca a su Empleado” y, respaldado de las buenas prácticas internacionales, señalan que las instituciones del sector financiero tenga un adecuado conocimiento de todos los miembros del directorio, ejecutivos, empleados y personal en la que se aplicará técnicas que permitan detectar actitudes sospechosas que alarmen inmediatamente a la financiera o que el personal referido tengan una vida compatible con las de sus ingresos para lo cual se deberá realizar la indagación al momento de incluir, permanecer y desvincular el personal laboral.

Los colaboradores de la Financiera son la clave para la aplicación de los controles, esto hace que la Gerencia de Recursos Humanos, tenga políticas orientadas a contar con personal bien seleccionado, capacitado, motivado, controlado y consciente de su responsabilidad, lo cual conduce a prevenir, detectar y reprimir conductas corruptas que puedan facilitar el uso de los productos y servicios como medios para el Lavado de Activos debido a que son los que aplican los controles en los procesos.

Como parte del proceso de selección, cada candidato presentará un Ficha de datos Personales, con el valor de declaración jurada, que deberá ser verificada mediante un proceso interno, que tendrá por objeto lograr un conocimiento pleno de los siguientes aspectos personales:

- a) Antecedentes de conducta social, laboral, patrimonial y crediticia.
- b) Características del entorno residencial.
- c) Competencia profesional.

Verificación de la Implementación

1. Está definida la política conozca a su empleado, en el sentido de obtener la información suficiente sobre todos los ejecutivos, funcionarios y empleados de la empresa.
2. La referida política incluye la conformación de expedientes que contengan: nombres y apellidos, estado civil, dirección domiciliaria, copia documento de identificación, antecedente policiales y penales, hoja de vida, referencias personales y laborales, antecedentes crediticios, declaración jurada patrimonial.
3. Toda la información anterior se obtiene antes de vincular al empleado.
4. Durante la permanencia se realizan análisis a la situación patrimonial de los funcionarios y empleados.
5. No han existido casos de empleados con conductas sospechosas o fuera de lo normal como: resistencia a salir de vacaciones, renuencia a ejercer otras funciones, encontrarse habitualmente en lugares distintos al de su función.
6. Las máximas autoridades a través del departamento de RRHH realizan seguimientos para identificar el nivel de vida compatible con los ingresos habituales del empleado.
7. Se actualiza la información de los Directores, Gerentes y colaboradores cada dos años.
8. No han existido casos de empleados o ex empleados involucrados en procesos relacionados con L.A.
9. Existen políticas claras respecto a la desvinculación laboral de los funcionarios y empleados.

2.6.11. Política de Conocimiento de su Proveedor.

Marco regulatorio

Para empresas que detentan un fuerte posicionamiento de marca, cuyo riesgo reputacional puede verse afectado por cualquier noticia negativa que impacte sobre los grupos de interés que conforman su cadena de valor, la revisión y selección adecuada de sus proveedores en un factor de vital importancia.

En ese sentido, el conocimiento del proveedor, debe asumirse como una práctica extendida de conocimiento del cliente y, como tal, debe ceñirse a los mismos principios desarrollados para está.

Verificación de la Implementación

1. Mantiene mecanismos de prevención efectivos que permiten detectar oportunamente cualquier operación que pudiera tener características inusuales, en el marco del Sistema de Prevención.
2. Cuenta con mecanismos de prevención efectivos que permiten detectar oportunamente cualquier operación que pudiera tener características inusuales, en el marco del Sistema de Prevención:
 - Identificación del cliente persona natural, y, tratándose de una persona jurídica, a los principales accionistas, directores, representantes legales, apoderados, gerentes y personas de contacto.
 - Nombres o apellidos completos o denominación o razón social, en caso se trate de una persona jurídica.
 - Tipo y número de documento de identidad, en caso se trate de una persona natural.
 - Dirección de la oficina o local principal.
 - Años de experiencia en el mercado.
 - Rubro en los que el proveedor brinda sus productos o servicios.
 - Obtención de una copia legalizada de las escrituras de constitución social y de los permisos y/o licencias de operación de la empresa, así como del Registro Único de Contribuyentes (RUC) o registro equivalente para no domiciliados, según sea el caso.
 - Revisión de las personas naturales o representantes de las personas jurídicas en las Listas OFAC y ONU.
 - Actualiza esta información en forma periódica; el plazo de actualización no puede ser mayor a los dos (2) años.
 - Mantiene un registro actualizado de operaciones de arrendamiento de inmuebles.

- La información, estará sujeta a la obligación de conservación de información; por lo tanto, deberá guardarse, como mínimo, por 10 años desde la fecha de celebración del respectivo contrato.

2.6.12. Política de Conocimiento de Otras Contrapartes.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, a través del artículo 37° de la resolución N° 2660-2015-SBS, expresa la obligatoriedad a las entidades del sistema financiero en establecer procedimientos de debida diligencia para el conocimiento es estas contrapartes, los que debe ser similares a aquellos establecidos para el caso de proveedores.

Se considera como otras contrapartes a las personas naturales o jurídicas con las cuales la empresa mantiene vínculos contractuales y que no se encuentran incorporados en las definiciones de clientes o proveedores; este tipo de contratos no guarda relación con la prestación de bienes o servicios por los que son objeto de supervisión y/o regulación por parte de la Superintendencia, sino que se trata de otra clase de contratos, como aquellos de naturaleza civil.

Verificación de la Implementación

1. Se tiene implementado lo mismos factores de riesgos que para los proveedores.

2.6.13. Política de Conocimiento del Prospecto de Accionista.

Marco regulatorio

Conocer al prospecto de accionista, es la obligación que tiene la Financiera de saber acerca de la identidad y actividad económica de sus nuevos accionistas o accionistas que estén dispuestos a vender su participación de sus empresas para fusiones con la Financiera, Por ello es importante conocer su patrimonio estimado y el origen/destino de sus fondos; la preocupación de tener negocios con personas que se niegan a proporcionar información o que se tenga sospecha que ésta se encuentra incompleta o incorrecta.

Con el fin de cumplir con la ley, la Financiera tiene como propósito establecer y mantener relaciones comerciales sólidas y legítimas en sus negocios con nuevos accionistas, fundamentándose en una completa identificación, determinación del perfil y en la evaluación periódica de las actividades y operaciones de los prospectos de Accionistas ya establecidos; en ese contexto la política de conozca a su accionista significa:

- a) Identificar al prospecto de accionista plenamente y verificar dicha identificación o información, desde el primer contacto y periódicamente.
- b) Conocer el segmento en el cual se encuentra el prospecto de accionista y a qué tipo de actividades realiza.

La labor de evaluar a los prospectos de accionistas de la Financiera por factores de riesgo se encuentra establecida por el Oficial de Cumplimiento, lo que permitirá el seguimiento continuo de las cuentas de alto Riesgo.

2.6.14. Política de Procedimientos de Debida Diligencia.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa la obligatoriedad a las entidades del sistema financiero en aplicar la política y procedimientos de debida diligencia y respaldado de las buenas prácticas internacionales, señalan que las instituciones obligadas aplicarán procedimientos de debida diligencia que se refiere al cuidado razonable que debe tener una persona o entidad antes de entrar a un acuerdo comercial, y como mínimo se debe requerir una revisión de todos los registros financieros pertinentes y otros documentos que resulten significativos para la identificación y verificación de la identidad de los clientes.

Verificación de la Implementación

1. Existen procedimientos de debida diligencia para los cambios de la información en la base de datos de los diferentes clientes.
2. Hay procedimientos para aclarar las dudas que se presentan acerca de la veracidad o congruencia de los datos de información de clientes obtenidos anteriormente.

3. Se llevan a cabo procedimientos de monitoreo en las operaciones que igualan o superan los umbrales de reporte (Registro de Operaciones - RO).
4. Se solicita información relacionada con el nombre, identificación y domicilio del ordenante, del banco ordenante, y del beneficiario, en el caso de transferencias.
5. Se cuenta con un aplicativo informático que controla las operaciones únicas y múltiples de acuerdo a los umbrales establecidos (RO).

2.6.15. Control de Operaciones y Transacciones.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa a través del artículo 49° de la resolución N° 2660-2015-SBS, expresa la obligatoriedad de las entidades del sistema financiero debe crear un registro de operaciones que contenga operaciones que se realicen por importe iguales o superiores al umbral establecido.

- a) Diez mil dólares americanos (US\$ 10,000.00), su equivalente en moneda nacional u otras monedas, de ser el caso.
- b) Tratándose de transferencia de fondos, con excepción de las transferencias vinculadas a los fondos privados de pensiones, la obligación comprende las operaciones a partir de dos mil quinientos dólares americanos (US\$ 2,500.00), su equivalente en moneda nacional u otras monedas, de ser el caso.
- c) Para el caso de la realización de la garantía de créditos con garantía pignoratícia, se incluyen aquellas operaciones por montos sean igual o superior a dos mil quinientos dólares americanos (US\$ 2,500.00).
- d) Para el caso de compra y/o venta de divisas, la obligación resulta aplicable para las operaciones a partir de cinco mil dólares americanos (US\$ 5,000.00) o su equivalente en moneda nacional u otras monedas, de ser el caso.

Además las instituciones del sistema financiero tienen la obligación de informar al ente de control, en este caso a la SBS-UIF, sobre transacciones y operaciones detectadas que según el buen criterio sean consideradas como sospechosas, sin importar los montos involucrados y otras según requerimientos de dicha entidad, respecto a las transacciones efectuadas por los clientes; la información debe ser de forma inmediata y suficiente, es decir en un plazo que no exceda los 15 días hábiles de calificada como sospechosa.

Verificación de la Implementación

1. Se encuentran a disposición de los empleados que reciben dinero en efectivo los respectivos formularios del Registro de Operaciones.
2. De acuerdo con la muestra evaluada los clientes diligencian los formularios para las transacciones que superan el umbral.
3. La empresa conserva los formularios del registro de operaciones en orden cronológico.
4. La empresa conserva la información de los formularios de registro de operaciones en forma centralizada y a disposición de las autoridades.
5. La empresa deja constancia del análisis originado en las transacciones inusuales y de las razones que la motivaron a no reportar una transacción cómo injustificada.
6. Reporte de Registro de Operaciones (RO) el cual contiene las operaciones únicas y las operaciones múltiples, reporte de remisión mensual a la SBS-UIF.
7. Otros reportes que establezca la UIF mediante circular.
8. Se monitorea los cumplimientos de los instructivos, disposiciones, registros, reportes y más requerimientos establecidos por la UIF y la SBS.
9. Se Exhibe al público el afiche de requerimientos y exigencias dispuestas por al UIF.
10. No han existido observaciones o sanciones de la entidad de control derivadas por incumplimientos o faltas de reporte.
11. La empresa cumple inmediatamente los requerimientos de las entidades de control.
12. Los reportes son presentados en medios informáticos y solamente en caso de excepción calificado por la UIF pueden entregarse en otros medios.
13. Los formatos de los reportes a la SBS-UIF han sido estructurados y expedidos mediante circular por dicha institución de control.
14. Los archivos y registros con la información y sus pertinentes soportes se conservan por un período de 10 años.

2.6.16. Programas de Capacitación.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa a través del artículo 39° de la resolución N° 2660-2015-SBS, la obligatoriedad de las entidades del sistema financiero a elaborar un programa de capacitación anual que es aprobado por el Directorio y que toma en consideración el perfil de los directores, gerentes y trabajadores, su formación progresiva y los riesgos de LA/FT a lo que podrían estar expuestos. Este programa tiene por finalidad instruir a los directores, gerentes y trabajadores sobre las normas vigentes, así como respecto a las políticas, normas y procedimientos establecidos por la Financiera

Tales programas son elaborado por el Oficial de Cumplimiento en coordinación con la gerencia de Recursos Humanos y deben de cumplir condiciones referentes a: periodicidad anual, descripción de mecanismos de evaluación y resultados obtenidos, alcance de los programas y medios que se emplearán para su ejecución con el objeto fehaciente de facilitar el desarrollo adecuado en las funciones de la entidad.

Adicionalmente respecto a las capacitaciones, el Oficial de Cumplimiento así como los trabajadores que estén bajo su mando, debe contar cuando menos con dos capacitaciones especializadas al año, distintas a las que se dicten a los trabajadores de la financiera.

Verificación de la Implementación

Programa de capacitación

1. Existen programas de capacitación
2. Los programas de capacitación son aprobados por el directorio.
3. Tienen una periodicidad anual.
4. Son revisados y contienen lo relacionado con leyes y normas actualizadas.
5. Existen sustentos físicos o informáticos de los programas de capacitación.
6. Tienen cobertura para todo el personal de la empresa, directores, gerentes y trabajadores.

Verificación de la Implementación

Alcance y ejecución

1. Los programas cubren todo el personal de la empresa, y se refieren a todas las estrategias de control previsibles.
2. Se capacita al personal existente de forma por lo menos anual, y adecuada inducción para el personal nuevo.
3. La capacitación programada se ha ejecutado en los términos previstos.
4. Las capacitaciones se realizan en coordinación con la Gerencia de RRHH y en forma virtual.
5. Las capacitaciones que realiza la financiera, concluyen con una evaluación de conocimientos respecto al LAFT.
6. Al entrevistar diferentes empleados y directivos se establece que conocen la normatividad vigente y las buenas prácticas internacionales.

Verificación de la Implementación

Métodos de capacitación aplicados

1. Es adecuado el material empleado para la capacitación.
2. Utilizan programas informáticos y herramientas audiovisuales.
3. Se citan ejemplos.
4. Se exponen anécdotas y casos reales.
5. Existe foro de preguntas.

Verificación de la Implementación

Sistemas de evaluación

1. Es adecuado el material empleado para la capacitación.
2. Utilizan programas informáticos.
3. Se citan ejemplos.
4. Se exponen anécdotas.
5. Existen mecanismos de evaluación informáticos.

6. Se deja constancia de haber participado y aprobado los programas de capacitación a través de certificados en los files de cada colaborador.
7. Los resultados de la evaluación los conservan en medios magnéticos la Gerencia de RRHH y El Oficial de Cumplimiento.

2.6.17. Informes del Oficial de Cumplimiento.

Marco regulatorio

La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa a través del artículo 52° de la resolución N° 2660-2015-SBS, la obligatoriedad del Oficial de Cumplimiento de presentar al Directorio un informe de manera trimestral, sobre su gestión, dentro de los treinta días siguientes al vencimiento del trimestre; asimismo de acuerdo al artículo 53° de la referida resolución, el Oficial de Cumplimiento debe presentar al presidente de Directorio, de manera semestral un informe sobre su gestión, este informe se presenta en el mes calendario siguiente al vencimiento del semestre, el cual debe ser remitidos a la Superintendencia, mediante medio electrónico, dentro de los quince días siguientes a la fecha que se haya presentado al Directorio.

Verificación de la Implementación

1. Se encuentran a disposición de la Superintendencia en los archivos de la Unidad de Cumplimiento
2. Se verificó los informes trimestrales y los informes semestrales elaborados por el Oficial de Cumplimiento.
3. Se evidenció la presentación y aprobación de los informes trimestrales y semestrales de gestión del Oficial de Cumplimiento, por parte del Directorio.
4. Se evidencio la remisión de los informes semestrales a la SBS-UIF.

2.6.18. Evaluación del Sistema de Prevención del LAFT.

Marco regulatorio

Auditoría Interna: La disposición regulatoria y normativa de SBS, expresa a través del artículo 62° de la resolución N° 2660-2015-SBS, la obligatoriedad de la Unidad de Auditoría Interna, de evaluar el diseño, aplicación y monitoreo, del sistema de

prevención del LAFT, de acuerdo a los procedimientos y reglamento de auditoría interna, las conclusiones de la referida evaluación debe presentarse a la Superintendencia (SBS) mediante un informe especial anual.

Verificación de la Implementación

1. Se revisó y evidenció los informes de evaluación al sistema de prevención de lavado de activos realizado por la Unidad de Auditoría Interna.

Auditoría Externa: La disposición regulatoria, conforme a ley y normativa de SBS, (artículo 63° de la resolución N° 2660-2015-SBS), la financiera contratará los servicios de una sociedad de auditoria externa para que emita anualmente un informe especial, sobre la evaluación del sistema de prevención del LAFT, dicho informe deberá contener, como mínimo, una evaluación de los aspectos señalados en el artículo 23° del Reglamento de Auditoria Externa.

Verificación de la Implementación

2. Se revisó y evidenció los informes de evaluación al sistema de prevención de lavado de activos realizado por la Unidad de Auditoría Externa.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

a) Según la orientación de la investigación es de tipo aplicada, porque en el campo de acción es llevado a la práctica. Por lo tanto, la fuente del presente trabajo son derivantes de los conceptos mencionados.

b) El nivel de investigación es descriptivo-correlacional

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así y valga la redundancia, describir lo que se investiga.

Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

El presente estudio busca describir y relacionar la efectividad del sistema de prevención del LA/FT y la calidad de gestión de Financiera QAPAQ.

3.2. Descripción del ámbito de la investigación:

El ámbito de la investigación corresponde solo a financiera QAPAQ, en todo el territorio nacional.

3.3 Población y muestra

La población de estudio estará conformada por 32 oficinas con que cuenta financiera QAPAQ a nivel nacional.

Cuantificación de la población

CUADRO N° X – 01. POBLACIÓN DEL ESTUDIO

	TOTAL
OFICINAS	32

FUENTE: QAPAQ 2017

La Muestra

Estimación de la muestra:

De acuerdo al estudio corresponde al método de entrevista a los jefes operativos de 32 oficinas de financiera QAPAQ a nivel nacional.

a. Tamaño de las muestras:

Se determinó el tamaño de la muestra utilizando el número total de oficinas de la financiera QAPAQ

Datos:

N= Tamaño de la población, 32 oficinas.

La muestra corresponde a jefes operativos. En total se tomó el 100% de la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Encuesta técnica realizada por población, es decir totales. El diseño de encuestas es exclusivo de las ciencias sociales y parte de la premisa de que si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor es preguntárselo directamente a ellos. Esta técnica permitió medir los variables de investigación.

- Cuestionario N° 1, de 12 ítems que mide: “la efectividad del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y la calidad de la gestión de financiera QAPAQ, año 2017.

3.4.1 Cuestionario:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2017) el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (p.310)

Nombre original: Ficha de criterios de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Autor: Enrique Pizarro

Procedencia: Cañete

Objetivo: Describir el sistema de prevención de lavado de activos de financiera QAPAQ, en el año 2017.

Administración: Individual y colectiva.

Duración: Sin límite de tiempo, aproximadamente de 10 a 30 minutos.

Significación: El cuestionario está orientado a determinar la existencia del manual de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo de financiera QAPAQ.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Para la validación del contenido, se realizaron 2 fases: una primera fase de revisión cualitativa y una segunda fase de revisión cuantitativa.

En la primera fase se hizo una revisión detallada de la propuesta inicialmente por parte de 3 expertos profesionales en donde sugerían, en algunos casos, modificar la redacción y, en otros casos, solicitaron justificación de algunos ítems, frente a esto se dio respuesta oportuna y quedó un instrumento conformado por 7 ítems.

3.5.1. La Confiabilidad del instrumento:

Se realizará de acuerdo al coeficiente alfa de Cron Bach, la consistencia interna de la prueba es adecuada puesto que se obtiene un valor de 0.996. Cada uno de los factores posee un coeficiente alto, lo que muestra que existe muy buena fiabilidad.

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos:

Este plan completó estrategias metodológicas, requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- Definición de los sujetos, personas u objetos que van a ser investigados. En la presente investigación las personas a ser investigadas serán los jefes operativos de financiera QAPAQ, del área de administración, ventas, negocios y personal de caja; quienes están en contacto con clientes, son los encargados de la operatividad de las actividades y cumplen con las disposiciones emanadas por la administración.
- Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información. Según la matriz de operacionalización de las variables, la técnica a aplicar será una encuesta y entrevista dirigida al personal de las áreas mencionadas.

Los datos serán recopilados y analizados empleando el método inductivo-deductivo y el analítico-sintético, los mismos que se detallan a continuación:

El proceso de indiferencia inductiva (Internet 2009) consiste en exhibir la manera cómo los hechos particulares (variables), están conectados a un todo (leyes).

La indiferencia deductiva, nos muestra como un principio general (ley), descansa en un grupo de hechos que son los que se constituyen como un todo.

Ambas formas de indiferencia alcanzan el mismo propósito, aun cuando el punto de partida sea diferente. Cuando usamos simultáneamente los métodos de indiferencia inductiva y deductiva, para buscar la solución de un problema científico, decimos que estamos empleando el método inductivo-deductivo, cuyas reglas básicas de operación son:

- a. Observar cómo se asocian ciertos fenómenos, aparentemente ajenos entre sí.
- b. Por medio del razonamiento inductivo, intentar descubrir el denominador común (ley o principios) que los asocia a todos.
- c. Tomado como punto de partida este denominador común (por inducción), generar un conjunto de hipótesis referidas a los fenómenos diferentes, de los que se partió inicialmente.
- d. Planteadas las hipótesis, deducir sus consecuencias con respecto a los fenómenos considerados.
- e. Hacer investigaciones (teóricas o experimentales), para observar si las consecuencias de las hipótesis son verificadas por los hechos.

Procesamiento:

- Revisión crítica de la información recogida, es decir, limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, entre otros. Los datos serán recopilados y analizados previa elaboración de entrevistas y encuestas de manera que facilite su aplicación y tabulación de los resultados.
- Repetición de la recolección en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación. En caso de que alguna pregunta de la entrevista o encuesta realizada, no hubiese cumplido con el objetivo planteado que ayuden al desarrollo de la investigación y facilite el proceso de recolección de información, propuesto en el capítulo IV.

- Tabulación o cuadros, según variables de cada hipótesis de manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados. Con los resultados obtenidos. Fuente: Investigación de campo 2012, elaborado por Raquel Urbina López.
- Representaciones gráficas:
Para lograr una mejor apreciación y comprensión de los resultados obtenidos se procederá a utilizar el gráfico pastel, con los resultados obtenidos tanto para la información de la lista de cotejo, así como para cada pregunta planteada en los cuestionarios de acuerdo a donde se vaya aplicar, según lo señalado en la operacionalización de las variables. Figura 10.

Representación gráfica de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente. Los datos obtenidos fueron interpretados, estos condujeron a plantear las conclusiones y recomendaciones, sustentar la propuesta establecida, además de verificar los objetivos planteados.
- Comprobación de hipótesis, para la comprobación de las hipótesis se utilizó la prueba estadística de Chi Cuadrado, que se lo representa χ^2 , el mismo consiste en determinar si la frecuencia observada de un fenómeno es significativamente igual a la frecuencia técnica prevista, o sí, por el contrario, estas dos frecuencias acusan una diferencia significativa.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones, se tomará en consideración los objetivos específicos planteados en la presente investigación, para la determinación de las conclusiones y recomendaciones, constituyéndose en base de información, los datos obtenidos de la observación documental, así como de las encuestas que se realicen. Las conclusiones serán producto del análisis de los resultados obtenidos en la investigación de campo.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados:

VARIABLE DEPENDIENTE:

1.- ¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento al terrorismo?

TABLA N° 01: Encuesta Conocimiento sobre el LA/FT

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	100
NO	0	0
NO SABE	0	0
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 01: Conocimiento sobre el LA/FT:



Análisis e interpretación: El 100% de los encuestados, responde que si tiene conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. El 0% NO, 0%

No sabe. Por esta razón, obviamente el conocimiento del tema es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ

2.- ¿Financiera QAPAQ, es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

TABLA N° 02 Encuesta: Vulnerabilidad al lavado de activos

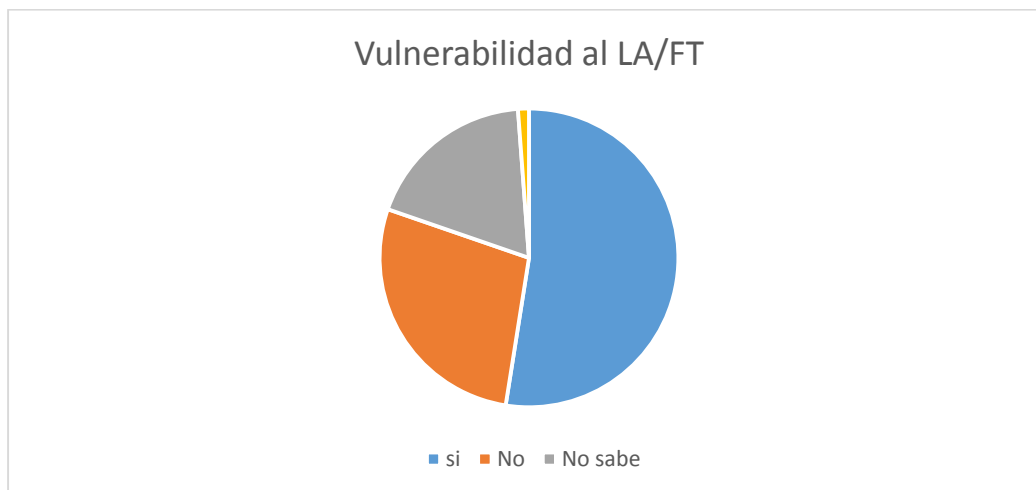
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	53.13
NO	09	28.12
NO SABE	06	18.75
TOTAL	32	100.00

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 02: Vulnerabilidad al lavado de activos



Análisis e interpretación: El 53.13% de los encuestados, responde que si se considera que financiera QAPAQ es vulnerable al lavado de activos y financiamiento al terrorismo, el 28.12% No, 18.75% Puede ser. Por esta razón obviamente el conocimiento sobre la vulnerabilidad de la financiera al lavado de activos es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

3.- ¿Conoce usted si existe dentro de la financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

TABLA N° 03 Encuesta: Existe sistema de prevención para prevenir el LA/FT

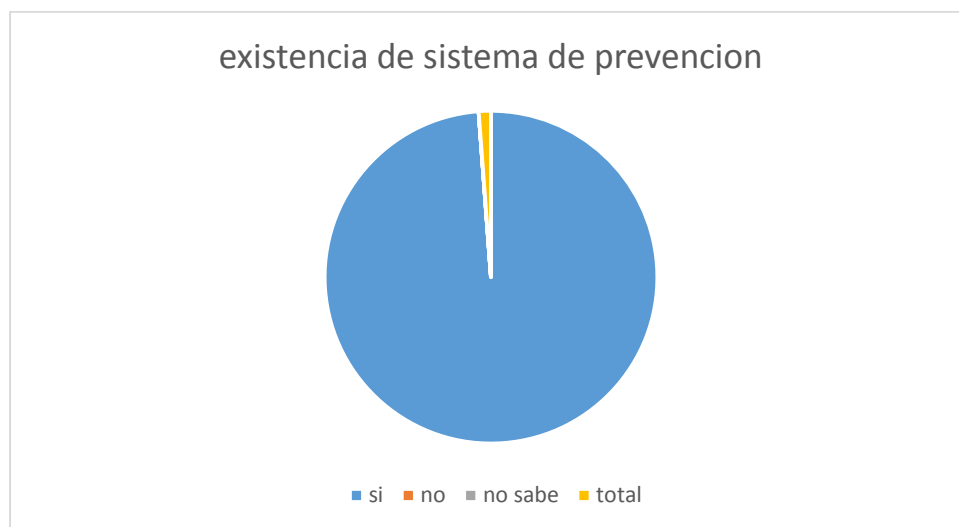
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	100.00
NO	00	0.00
NO SABE	00	0.00
TOTAL	32	100.00

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 03: Existe sistema de prevención para prevenir el LA/FT



Análisis e interpretación: El 100.00% de los encuestados responde que la Financiera cuenta con un sistema de prevención para prevenir el lavado de activos y financiamiento al terrorismo. Por esta razón el conocimiento acerca del conocimiento general de la existencia del sistema de prevención, es importante para la toma de decisiones de financiera QAPAQ.

4.- ¿Cómo considera al sistema de prevención actual para para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera QAPAQ?

TABLA N° 04 Encuesta: El sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY EFECTIVO	01	3.1
EFECTIVO	27	84.4
MEDIANAMENTE EFECTIVO	04	12.5
POCO EFECTIVO		
INEFECTIVO		
TOTAL	32	100.00

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 04: Como considera el sistema de prevención para prevenir el lavado de activos



Análisis e interpretación: El 3.1% de los encuestados considera muy efectivo el sistema de prevención actual que aplica la Financiera, para prevenir el delito de lavado de activos y financiamiento al terrorismo, el 84.4%, considera que el sistema es efectivo; el 12.5% como medianamente efectivo el 0.0% responde que es poco efectivo o inefectivo. Por esta razón el conocimiento acerca de que los empleados consideran que el sistema de prevención es efectivo para prevenir el lavado de activos es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

5.- ¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de Financiera QAPAQ?

TABLA N° 05 Encuesta: aplicación de políticas de prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	00	0.0
CASI NUNCA	00	0.0
A VECES	02	6.0
CON FRECUENCIA	30	94,0
TOTAL	32	100.00

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 05: aplicación de políticas para la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo



Análisis e interpretación: El 94% de los encuestados responde que la financiera aplica las políticas previstas en las leyes para la prevención del LA/FT, el 6.0% considera que a veces, el 0.0% que nunca, el 0%, casi nunca. Por esta razón el conocimiento acerca de que las políticas previstas en las leyes para prevención del lavado de activos es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ

6.- ¿Usted Considera que el cumplimiento de políticas respecto al en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo ha sido?

TABLA N° 06 Encuesta: Cumplimiento de políticas respecto a la prevención de LA/FT.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY EFECTIVO	01	3.1
EFECTIVO	27	84.4
MEDIANAMENTE EFECTIVO	04	12.5
POCO EFECTIVO	0	0.0
INEFECTIVO	0	0.0
TOTAL	34	100.00

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Grafico N° 06: Cumplimiento de políticas respecto al LA/FT



Análisis e interpretación: El 91% de los encuestados considera que hay una activa participación de los colaboradores en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo, el 6% No, y el 3% No sabe. Por esta razón el conocimiento acerca de que los que sí saben sobre la participación de colaboradores para prevenir el lavado de activos y el financiamiento al terrorismo, es importante para la toma de decisiones de financiera QAPAQ.

7.- ¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

TABLA N° 07 Encuesta: Cumplimiento de metas en operaciones monetarias para la prevención de LA/FT.

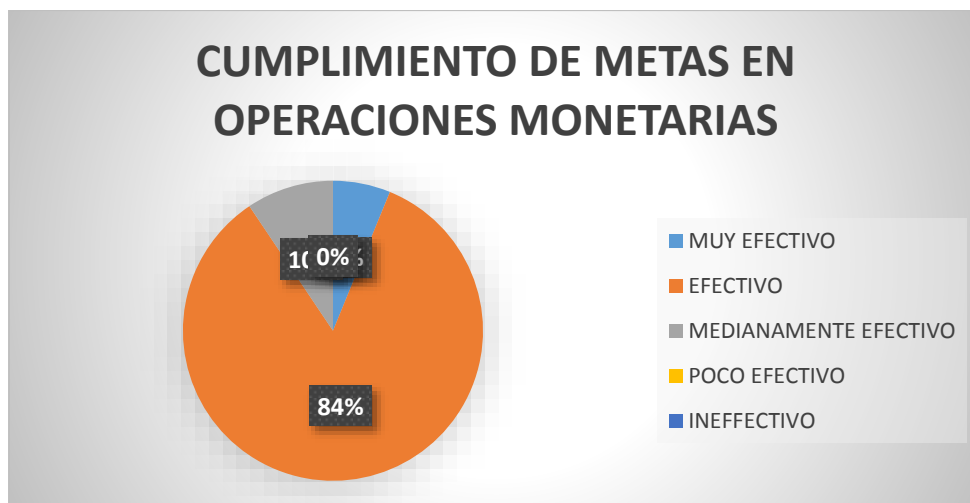
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY EFECTIVO	02	6.2
EFECTIVO	27	84.4
MEDIANAMENTE EFECTIVO	03	9.4
INEFECTIVO	00	0
TOTAL	34	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 7: Cumplimiento de metas en operaciones monetarias para la prevención de LA/FT.



Análisis e interpretación: El 6% de los encuestados responde que el grado de cumplimiento de metas en operaciones monetarias ha sido muy efectivo, el 84.4% efectivo, el 6% regular y el 9,4% medianamente efectivo y el 0% poco efectivo o inefectivo. Por esta razón, el conocimiento acerca de que el grado de cumplimiento de metas en operaciones monetarias es de efectivo a muy efectivo en más del 90%, es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

8.- ¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuye a la optimización para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

TABLA N° 08 Encuesta: El sistema de prevención contribuye a la optimización de la prevención del LA/FT

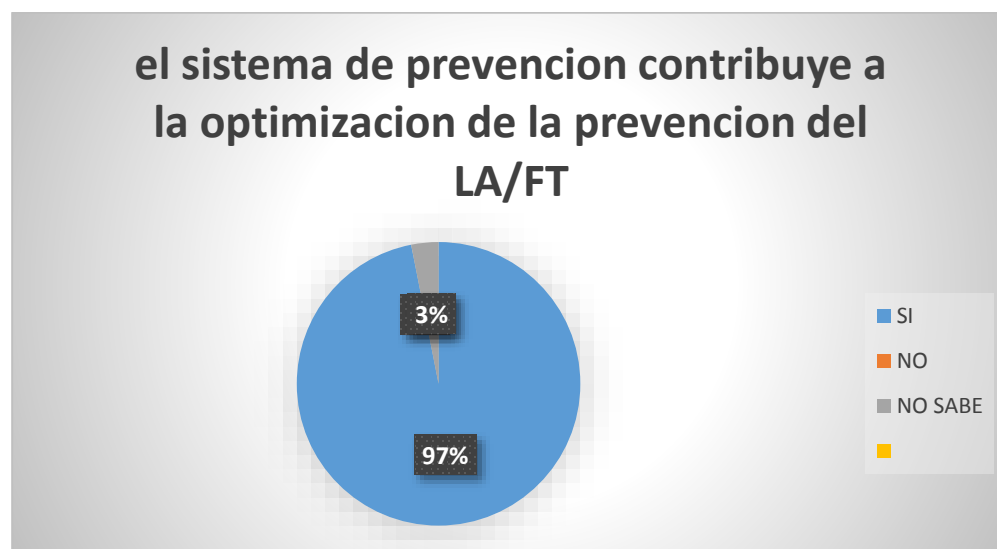
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	96.9
NO	00	0.0
NO SABE	01	3.1
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 8: El sistema de prevención contribuye a la optimización de la prevención del LA/FT.



Análisis e interpretación: 1 97% de los encuestados responde que el Sistema de Prevención de la financiera contribuye a la optimización de la prevención del LA/FT, el

3% no sabe y el 0% respondió que NO. Por esta razón, el conocimiento acerca de que el sistema de prevención contribuye a la optimización de la prevención es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

9. En la prevención del LA/FT. ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

TABLA N° 09: Encuesta: El sistema de prevención participa en actividades de mejora con los clientes

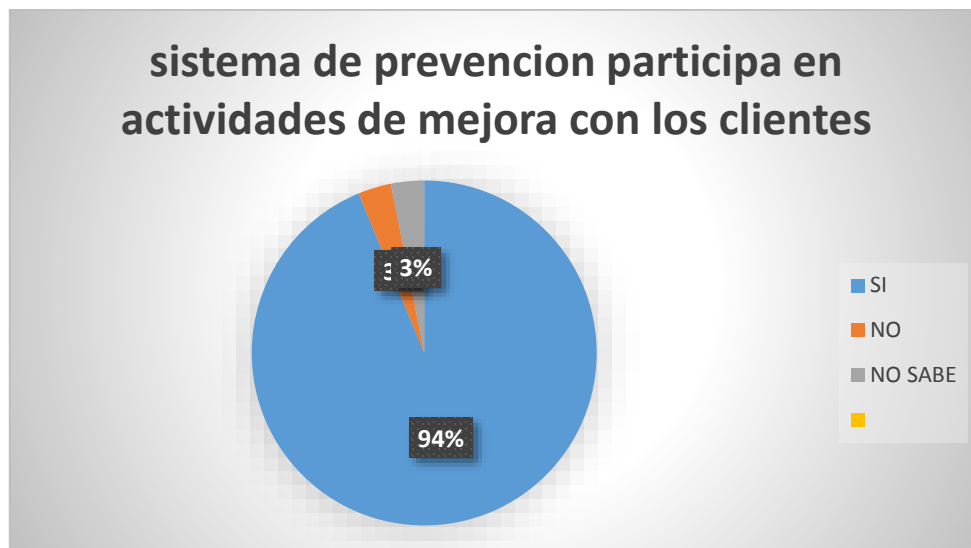
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	93.8
NO	01	3.1
NO SABE	01	3.1
Total	32	100.0

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 9: El sistema de prevención participa en actividades de mejora con los clientes



Análisis e interpretación: El 94% de los encuestados responde que la financiera si participa en actividades de mejora con los clientes, el 3 % No sabe y el 3 % No. Por esta razón el conocimiento acerca de que el sistema de prevención participa en actividades de mejora con los clientes es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

10.- ¿Sabe Usted si en la prevención del LA/FT dirigido a sus clientes el nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

TABLA N° 10 Encuesta: ¿El cumplimiento de la normatividad ha sido?

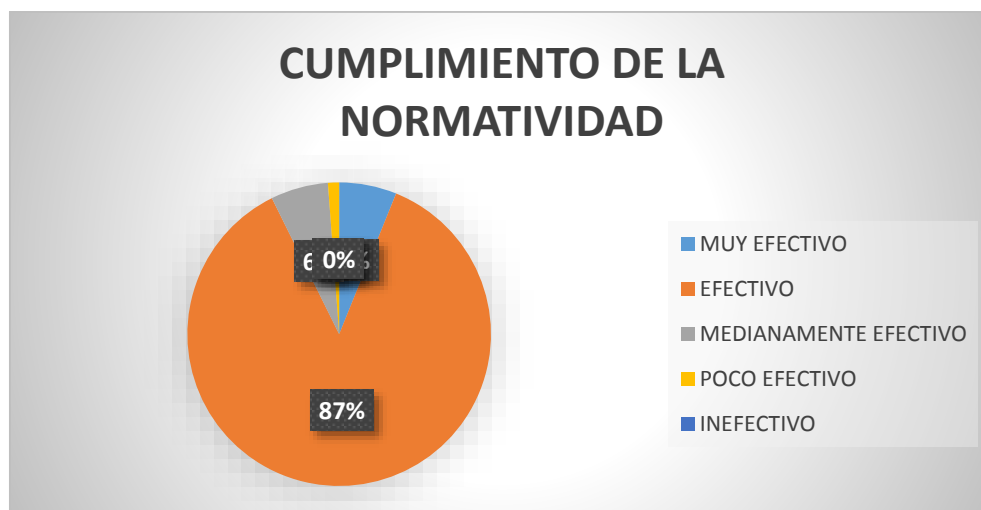
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY EFECTIVO	02	6.2
EFFECTIVO	28	87.6
MEDIANAMENTE EFECTIVO	02	6.2
POCO EFECTIVO	0	0.0
INEFECTIVO	0	0.0
TOTAL	32	100.00

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 10: ¿El cumplimiento de la normatividad ha sido?



Análisis e interpretación: El 88% de los encuestados responde que el cumplimiento de la normatividad de parte de la financiera ha sido efectivo, el 6% muy efectivo y el otro 6% lo considera medianamente efectivo. El 0 % respondió que poco efectivo u inefectivo. En tal sentido el cumplimiento de la normatividad es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

11.- En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

TABLA N° 11 Encuesta: Satisfacción del cliente externo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFECHO	03	9.4
SATISFECHO	29	90.6
POCO SATISFECHO	00	0.0
INSATISFECHO	00	0.0
TOTAL	32	100.00

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 11: Satisfacción del cliente externo



Análisis e interpretación: EL 91% de los encuestados responde que el cliente externo se siente satisfecho, el 9% muy satisfecho, 0.0% poco satisfecho y el 0.0% insatisfecho. Por esta razón el conocimiento acerca de que el cliente externo actual se siente satisfecho, es importante para la toma de decisiones de la financiera QAPAQ.

12. ¿Conoce Usted si Financiera QAPAQ reconoce los esfuerzos y logros de las personas?

TABLA N° 12: Encuesta: Se reconoce esfuerzos y logros

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	71.9
NO	04	12.5
NO SABE	05	15.6
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

Gráfico 12: Se reconoce esfuerzos y logros



Análisis e interpretación: El 72% de los encuestados responde que SI se reconocen los esfuerzos y logros, 12 %, respondió que no y el 16%, No sabe. Por esta razón el conocimiento acerca de que se reconocen los esfuerzos y logros en un alto porcentaje, es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la financiera ha sido?

TABLA N° 13: Encuesta: Participación del personal en la mejora de gestión de la calidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY EFECTIVO	04	12.5
EFECTIVO	26	81.3
MEDIANAMENTE EFECTIVO	02	6.2
POCO EFECTIVO	0	0.0
INEFECTIVO	0	0.0
TOTAL	32	100.0

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre 2017

Gráfico 13: Participación del personal en la mejora de gestión de la calidad



Análisis e Interpretación: El 81% de los encuestados responde que la participación del personal en la mejora de la gestión de calidad es efectivo, el 13 % considera muy efectivo y el 7,0%, medianamente efectivo y el 0.0 % lo consideran inefectivo. Por esta razón el

conocimiento acerca de la participación del personal en la mejora de la gestión de calidad en la financiera es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

14. ¿Considera que financiera QAPAQ ejerce liderazgo en la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo?

TABLA N° 14: Encuesta: Financiera QAPAQ ejerce liderazgo en la prevención del LA/FT

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	71.9
NO	01	12.5
NO SABE	09	15.6
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

GRAFICO N° 14: Encuesta: Financiera QAPAQ ejerce liderazgo en la prevención del LA/FT



Análisis e Interpretación: El 72% de los encuestados responde que financiera QAPAQ SI ejerce liderazgo en la prevención del LA/FT, el 12 % considera que NO y el 16,0%, responde que NO SABE. Por esta razón el conocimiento acerca del liderazgo que ejerce la financiera en la prevención del LA/FT es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

15. ¿En financiera QAPAQ la revisión y mejora del liderazgo ha sido?

TABLA N° 15: Encuesta: revisión y mejora del liderazgo en financiera QAPAQ

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY EFECTIVO	05	15.7
EFECTIVO	25	78.1
MEDIANAMENTE EFECTIVO	02	6.2
POCO EFECTIVO	0	0.0
INEFECTIVO	0	0.0
TOTAL	32	100.0

Fuente: Encuesta
Elaborado por el investigador
Fecha: Octubre 2017

Gráfico 15: revisión y mejora del liderazgo en financiera QAPAQ



Análisis e Interpretación: El 78% de los encuestados responde que la revisión y mejora del liderazgo en la financiera es efectivo, el 16 % considera muy efectivo y el 6,0%, medianamente efectivo y el 0.0 % lo consideran en un caso poco efectivo y el otro inefectivo. Por esta razón el conocimiento acerca de la revisión y mejora del liderazgo en la financiera es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

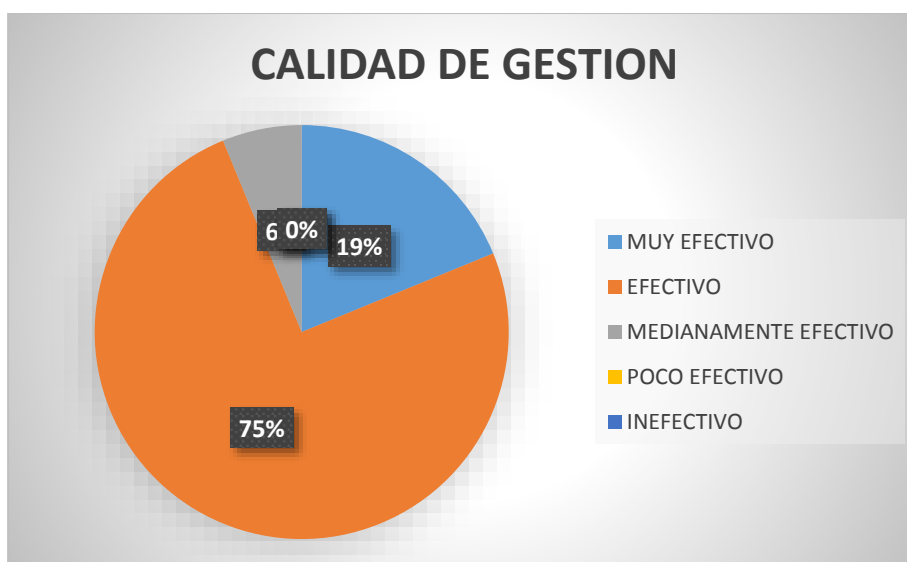
16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la financiera QAPAQ?

TABLA N° 16: Encuesta: Calidad de gestión de financiera QAPAQ

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY EFECTIVO	06	18.8
EFECTIVO	24	75.0
MEDIANAMENTE EFECTIVO	02	6.2
POCO EFECTIVO	0	0.0
INEFECTIVO	0	0.0
TOTAL	32	100.0

Fuente: Encuesta
Elaborado por el investigador
Fecha: Octubre 2017

Gráfico N° 16: Calidad de gestión de financiera QAPAQ



Análisis e Interpretación: El 75% de los encuestados responde que la calidad de gestión en la financiera es efectivo, el 19 % considera muy efectivo y el 6,0%, medianamente efectivo y el 0.0 % lo consideran en un caso poco efectivo y el otro inefectivo. Por esta razón el conocimiento acerca de la calidad de gestión en la financiera es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

TABLA N° 17: Encuesta: Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización

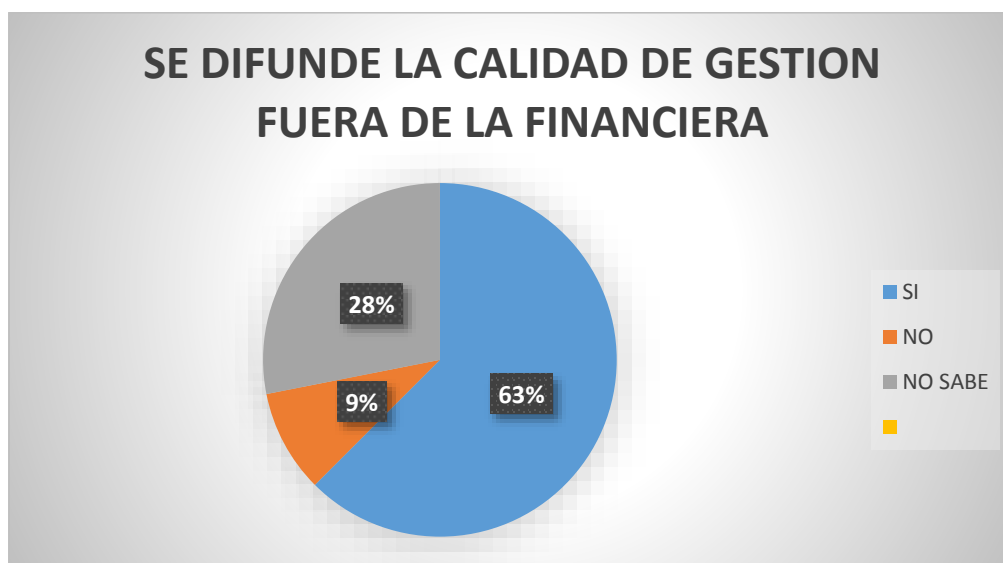
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	62.5
NO	03	9.4
NO SABE	09	28.1
TOTAL	32	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre, 2017

GRAFICO N° 17: Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización



Análisis e Interpretación: El 63% de los encuestados responde que Financiera QAPAQ SI difunde la calidad de gestión fuera de la organización, el 9.0 % considera que NO y el 28,0%, responde que NO SABE. Por esta razón el conocimiento acerca de la difusión de la calidad de gestión fuera de la organización, es importante para la toma de decisiones en financiera QAPAQ.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Interpretación de datos

Como se puede observar en las encuestas, los empleados de Financiera QAPAQ, responden que es importante y relevante la efectividad del sistema de prevención del LA/FT para mejorar la calidad de gestión de financiera QAPAQ

5.2. Verificación de hipótesis principal

HIPOTESIS: La efectividad del sistema de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo), influye de manera directa en la calidad de Gestión de financiera QAPAQ año 2017.

5.3. Verificación de hipótesis

Para la verificación de la hipótesis utilizamos el método de Chi-Cuadrado ya que en nuestras encuestas tenemos más de dos alternativas.

5.3.1. Combinación de frecuencias

PREGUNTA 4 (VARIABLE INDEPENDIENTE).- ¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera QAPAQ?

PREGUNTA 16 (VARIABLE DEPENDIENTE).- ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la financiera QAPAQ?

TABLA N° 18

TABLA N° 18: FRECUENCIAS OBSERVADAS- CHI CUADRADO

FRECUENCIAS OBSERVADAS

RESPUESTA ENCUESTA	MUY EFECTIVO	EFECTIVO	MEDIANAMENTE EFECTIVO	POCO EFECTIVO	INEFECTIVO	TOTAL
¿Cómo considera al sistema de prevención actual que realiza financiera QAPAQ?	01	27	04	00	00	32
¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de financiera QAPAQ?	06	24	02	00	00	32
TOTAL	07	51	06	00	00	64

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre 2017

5.3.2 Frecuencias esperadas

TABLA N° 19: Frecuencias Esperadas

RESPUESTA ENCUESTA	MUY EFECTIVO	EFECTIVO	MEDIANAMENTE EFECTIVO	POCO EFECTIVO	INEFECTIVO	TOTAL
¿Cómo considera al sistema de prevención actual que realiza financiera QAPAQ?	3.5	25.5	03	00	00	32
¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de financiera QAPAQ?	3.5	25.5	03	00	00	32
TOTAL	07	51	06	00	00	64

Fuente: Encuesta
Elaborado por el investigador
Fecha: Octubre 2017

5.3.3. Modelo lógico:

Ho: La efectividad del sistema de prevención del LA/FT influye de manera directa en la calidad de gestión de financiera QAPAQ en el año 2017

H1: La efectividad del sistema de prevención del LA/FT no influye de manera directa en la calidad de gestión de financiera QAPAQ en el año 2017

5.3.4. Nivel de significación:

El nivel de significación con el que se suele trabajar es del 5% lo que quiere decir que vamos a obtener un nivel de confianza del 95 %

5.3.5. Grados de libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente formula:

$$GL = (K-1) (J-1)$$

$$GL = (5-1) (2-1)$$

$$GL = 4 \times 1 = 4$$

$$GL = 4$$

En donde:

K= columnas

J = filas

5.3.6. Calculo de chi-cuadrada

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

En donde:

X²= chi cuadrada

O= Frecuencia observada

E= frecuencia esperada

TABLA N°20: Cálculo de CHI Cuadrado Cálculo de CHI Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
1	3.5	2.5	6.25	1.7857
6	3.5	-2.5	6.25	1.7857
27	25.5	-1.5	2.25	0.0882
24	25.5	1.5	2.25	0.0882
04	03	-1	1	0,3333
02	03	1	1	0.3333
0	00	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
TOTAL				4.414

Fuente: Encuesta

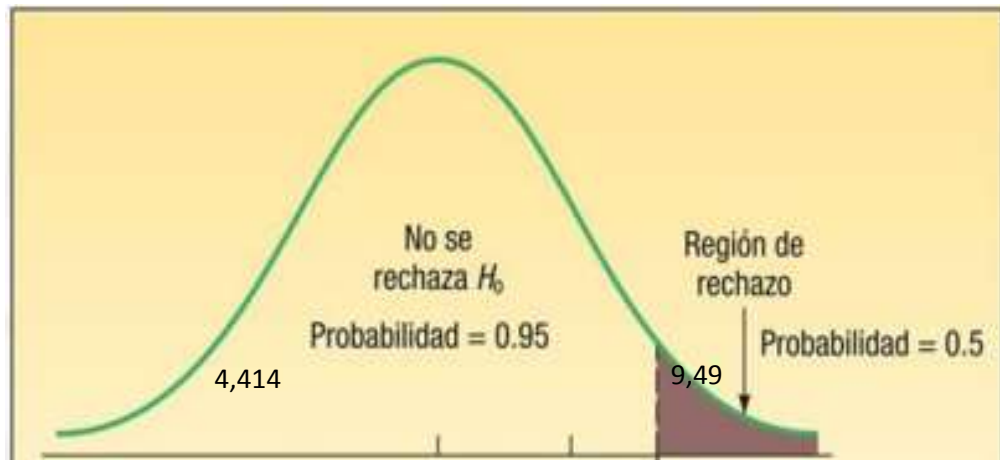
Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre 2017

$X^2 =$ valor critico

$X^2=0.05, 4= 9.49$

GRAFICO N°18: VERIFICACION DE HIPOTESIS
VERIFICACION DE HIPOTESIS



Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre 2017

5.3.7. Conclusión

El valor de X^2 es 4.414 como podemos observar en el grafico anterior cae en la zona de aceptación por lo que se acepta la H_0 y con esto se corrobora que en la financiera QAPAQ la efectividad del sistema de prevención en el LA/FT influye de manera directa en la calidad de gestión de la financiera.

5.4. Comprobación de hipótesis específica 1

5.4.1. Combinación de frecuencias

PREGUNTA 7 (VARIABLE INDEPENDIENTE).- ¿Usted considera que se ha logrado el cumplimiento de metas en la prevención del LA/FT?

PREGUNTA 16 (VARIABLE DEPENDIENTE).- ¿Cómo califica la calidad de gestión de financiera QAPAQ?

Tabla N° 21

TABLA N° 21: Frecuencias Observadas- CHI Cuadrado

Frecuencias Observadas

RESPUESTA ENCUESTA	Muy efectivo	Efectivo	Medianamente efectivo	Poco efectivo	Inefectivo	Total
¿Usted considera que se ha logrado el cumplimiento de metas en la prevención del LA/FT?	02	28	02	0	0	32
¿Cómo califica la calidad de gestión de financiera QAPAQ?	5	25	02	0	0	32
TOTAL	07	53	04	0	0	64

Fuente: Encuesta**Elaborado por el investigador****Fecha: Octubre 2017****5.4.2 Frecuencias esperadas**

TABLA N° 22: Frecuencias Observadas

RESPUESTA ENCUESTA	Muy Efectivo	Efectivo	Medianamente efectivo	Poco efectivo	Inefectivo	Total
¿Sabe usted si en la prevención del LA/FT se ha logrado las metas de cumplimiento?	3.5	26.5	2	0	0	32
¿Cómo calificaría la calidad de gestión de financiera QAPAQ?	3.5	26.5	2	0	0	32
32TOTAL	7	53	04	0		64

Fuente: Encuesta**Elaborado por el investigador**

Fecha: Octubre 2017

5.4.3. Modelo lógico:

Existe relación directa entre el logro de las metas de cumplimiento y la calidad de gestión de financiera QAPAQ.

H1: No Existe relación directa entre el logro de las metas de cumplimiento y la calidad de gestión de financiera QAPAQ.

5.4.4. Nivel de significación:

El nivel de significación con el que se suele trabajar es del 5% lo que quiere decir que vamos a obtener un nivel de confianza del 95 %

5.4.5. Grados de libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente formula:

$$GL = (K-1) (J-1)$$

$$GL = (5-1) (2-1)$$

$$GL = 4 * 1 = 4$$

$$GL = 4$$

En donde:

K= columnas

J = filas

5.4.6. Calculo de chi-cuadrada

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

En donde:

X²= chi cuadrada

O= Frecuencia observada

E= frecuencia esperada

TABLA N°23: Cálculo de CHI Cuadrado

Cálculo de CHI Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
2	3.5	-1.5	2.25	0.643
5	3.5	1.5	2.25	0.643
28	26.5	1.5	2.25	0.085
25	26.5	-1.5	2.25	0.085
2	2	0	0	0
2	2	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
TOTAL				1.456

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

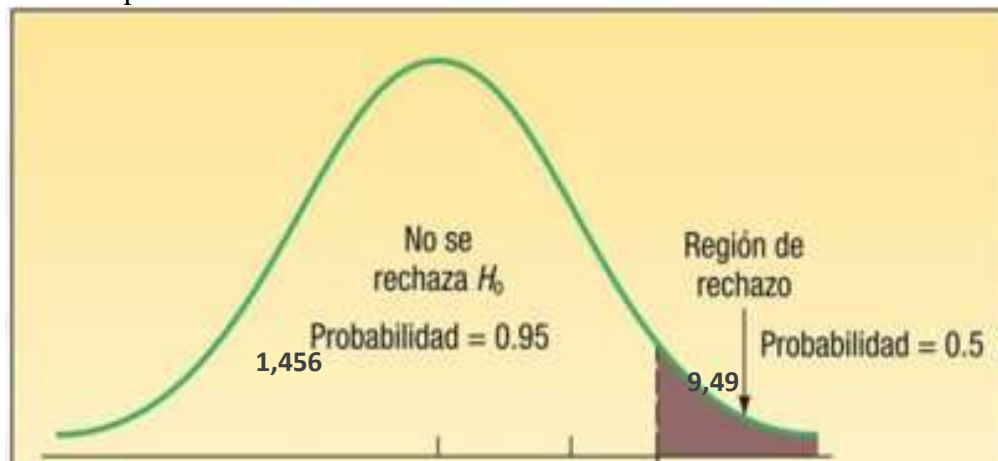
Fecha: Octubre 2017

$X^2 =$ valor critico

$X^2_{0.05, 4} = 9.49$

GRAFICO N°19: Verificaciones de Hipótesis

Verificación de Hipótesis



Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre 2017

5.4.7. CONCLUSION

El valor de X^2 es 1.456 como podemos observar en el grafico anterior cae en la zona de aceptación por lo que se acepta la H_0 y con esto se corrobora que en la financiera QAPAQ la existe relación directa entre el logro de las metas de cumplimiento y la calidad de gestión de financiera QAPAQ

5.5 Comprobación de hipótesis específica 2: .-

El cumplimiento de las políticas se relaciona con la calidad de gestión de financiera QAPAQ

5.5.1. Combinación de frecuencias

PREGUNTA 1 (VARIABLE INDEPENDIENTE).- ¿Cómo considera usted que ha sido el cumplimiento de las políticas tomadas por financiera para prevenir el LA/FT en financiera QAPAQ?

PREGUNTA 4 (VARIABLE DEPENDIENTE).- ¿Cómo calificaría Usted a la calidad de gestión de financiera QAPAQ?

TABLA N° 24: Frecuencias Observadas - CHI Cuadrado

Frecuencias Observadas

RESPUESTA ENCUESTA	Muy Efectivo	Efectivo	Medianamente efectivo	Poco efectivo	Inefectivo	Total
¿Cómo considera usted que ha sido el cumplimiento de las políticas tomadas por financiera para prevenir el LA/FT en financiera QAPAQ?	01	28	03	0	0	32
¿Cómo calificaría Usted la calidad de gestión de financiera QAPAQ?	05	25	02	0	0	32
TOTAL	06	53	05	0	0	64

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador
Fecha: Octubre 2017

5.5.2 Frecuencias Esperadas

TABLA N° 25: Frecuencias Esperadas

RESPUESTA ENCUESTA	Muy efectivo	Efectivo	Medianamente efectivo	Poco efectivo	Inefectivo	Total
¿Cómo considera usted que ha sido el cumplimiento de las políticas tomadas por financiera para prevenir el LA/FT en financiera QAPAQ?	3	26,5	2,5	0	0	32
¿Cómo calificaría Usted la calidad de gestión de financiera QAPAQ?	3	26,5	2,5	0	0	32
TOTAL	6	53	05	0	0	64

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre 2017

5.5.3. Modelo lógico:

Existe relación directa entre el cumplimiento de políticas y la calidad de gestión en financiera QAPAQ.

H1: No Existe relación directa entre el cumplimiento de políticas y la calidad de gestión en financiera QAPAQ.

5.5.4. Nivel de significación:

El nivel de significación con el que se suele trabajar es del 5% lo que quiere decir que vamos a obtener un nivel de confianza del 95 %

5.5.5. Grados de libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente formula:

$$GL = (K-1) (J-1)$$

$$GL = (5-1) (2-1)$$

$$GL = 4 * 1 = 4$$

$$GL = 4$$

En donde:

K= columnas

J = filas

5.5.6. Calculo de chi-cuadrada

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

En donde:

X²= chi cuadrada

O= Frecuencia observada

E= frecuencia esperada

TABLA N°26: Cálculo de CHI Cuadrada

Cálculo de CHI Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
1	3	-2	4	1.333
5	3	2	4	1.333
28	26.5	1.5	2.25	0.0849
25	26.5	-1.5	2.25	10.0849
3	2.5	0.5	0.25	0.1
2	2.5	-0.5	0.25	0.1
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
TOTAL				3.0358

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

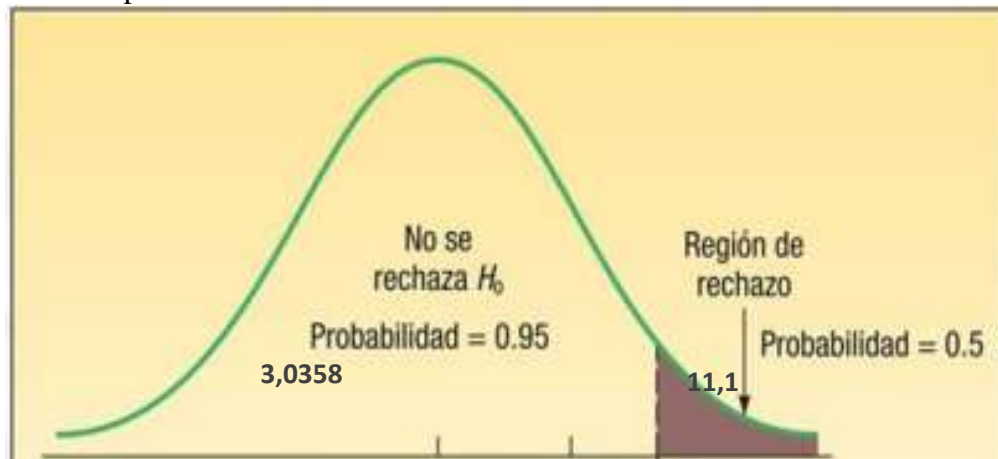
Fecha: Octubre 2017

$X^2 =$ valor crítico

$X^2 = 0.05, 4 = 9.49$

GRAFICO N°20: Verificación de Hipótesis

Verificación de Hipótesis



Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre 2017

5.5.7. Conclusión

El valor de X^2 es 3.0358 como podemos observar en el gráfico anterior cae en la zona de aceptación por lo que se acepta la H_0 y con esto se corrobora que en la financiera QAPAQ existe relación directa entre el cumplimiento de políticas y la calidad de gestión de la financiera QAPAQ.

5.6. Comprobación de hipótesis específica 3: .-

Existe relación directa entre el cumplimiento de la normatividad y la calidad de gestión de financiera QAPAQ

5.6.1. Combinación de frecuencias

PREGUNTA 10 (VARIABLE INDEPENDIENTE).- ¿Sabe Usted si en la prevención del LA/FT se ha dado cumplimiento a la normatividad?

PREGUNTA 16 (VARIABLE DEPENDIENTE).- ¿Cómo calificaría la calidad de gestión de financiera QAPAQ?

TABLA N° 27: Frecuencias Observadas- CHI Cuadrado

Frecuencias Observadas

RESPUESTA ENCUESTA	Muy efectivo	Efectivo	Medianamente Efectivo	Poco efectivo	Inefectivo	Total
¿Sabe Usted si en la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo dirigido a sus clientes internos se ha dado cumplimiento a la normatividad?	02	28	02	0	0	32
¿Cómo calificaría la calidad de gestión de financiera QAPAQ?	05	25	02	0	0	32
TOTAL	07	53	04	0	0	64

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre 2017

5.6.2 Frecuencias Esperadas

TABLA N° 28: Frecuencias Esperadas

RESPUESTA ENCUESTA	Muy efectivo	Efectivo	Medianamente efectivo	Poco efectivo	Inefectivo	Total
¿Sabe Usted si en la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo dirigido a sus	3.5	26.5	2	0	0	32

clientes internos se ha dado cumplimiento a la normatividad?						
¿Cómo calificaría la calidad de gestión de financiera QAPAQ?	3.5	26.5	2	0	0	32
TOTAL	7	53	04	68		64

Fuente: Encuesta

Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre 2017

5.6.3. Modelo lógico:

Existe relación directa entre el cumplimiento de la normatividad y la calidad de gestión de financiera QAPAQ

H1: No Existe relación directa entre el cumplimiento de la normatividad y la calidad de gestión en financiera QAPAQ.

5.6.4. Nivel de significación:

El nivel de significación con el que se suele trabajar es del 5% lo que quiere decir que vamos a obtener un nivel de confianza del 95 %

5.6.5. Grados de libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente formula:

$$GL = (K-1) (J-1)$$

$$GL = (5-1) (2-1)$$

$$GL = 4 * 1 = 4$$

$$GL = 4$$

En donde:

K= columnas

J = filas

5.6.6. Calculo de chi-cuadrada

$$X^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

En donde:

X²= chi cuadrada

O= Frecuencia observada

E= frecuencia esperada

TABLA N°29: Cálculo de CHI Cuadrada

Cálculo de CHI Cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
2	3.5	-1.5	2.25	0.64286
5	3.5	1.5	2.25	0.64286
28	26.5	1.5	2.25	10.0849
25	26.5	-1.5	2.25	10.0849
2	2	0	0	0.50
2	2	0	0	0.50
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
TOTAL				1.4555

Fuente: Encuesta

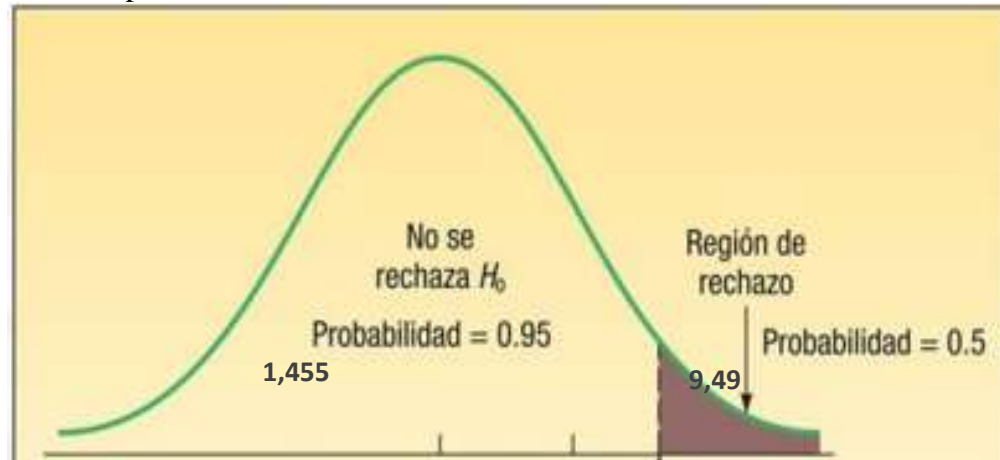
Elaborado por el investigador

Fecha: Octubre 2017

X²= valor critico

X²=0.05, 5= 11.1

GRAFICO N°21: Verificación de Hipótesis
Verificación de Hipótesis



Fuente: Encuesta
Elaborado por el investigador
Fecha: Octubre 2017

5.6.7. Conclusión

El valor de X^2 es 1.455 como podemos observar en el gráfico anterior cae en la zona de aceptación por lo que se acepta la H_0 y con esto se corrobora que en la financiera QAPAQ existe relación directa entre el cumplimiento de la normatividad y la calidad de gestión de financiera QAPAQ.

CONCLUSIONES

La culminación de la investigación, me permite llegar a las siguientes conclusiones:

- La efectividad del sistema de prevención en el LA/FT influye de manera directa y significativa al nivel del 0,05 en la calidad de gestión de la financiera QAPAQ. Es decir según los datos recopilados, la prueba de significación realizada bajo el estadístico Chi Cuadrado, muestran que las variables son significativas individualmente y en conjunto. El valor de X^2 es 4.414 muy por debajo del valor crítico de 9,49, con esto se corrobora que en la financiera QAPAQ hay correlación positiva alta entre la efectividad del sistema de prevención en el LA/FT y la calidad de gestión de la financiera.
- El cumplimiento de las políticas respecto al LA/FT, influye directamente en la calidad de gestión de la financiera QAPAQ. Es decir que de acuerdo a los datos recopilados, utilizando el estadístico chi cuadrado la influencia es significativa al nivel de 0,05. El valor de X^2 es 1.456 muy por debajo del valor crítico, con esto se corrobora que en la financiera QAPAQ. existe influencia directa y significativa entre el cumplimiento de políticas y la calidad de gestión de la financiera QAPAQ.
- El cumplimiento de metas influye de manera directa en la calidad de gestión de financiera QAPAQ. Es decir según los datos recopilados de la muestra y utilizando el estadístico de chi cuadrado la influencia es significativa al nivel 0.05. El valor de X^2 es 3.0358 muy por debajo del valor crítico de 9,49(zona de no aceptación) y con esto se corrobora que en la financiera QAPAQ las metas de cumplimiento influyen de manera directa y significativa en la calidad de gestión de financiera QAPAQ
- El cumplimiento de la normatividad también influye de manera directa en la calidad de gestión de la financiera. Según los datos recopilados de la muestra y utilizando el estadístico chi cuadrado, la correspondencia entre ambas variables al nivel de significación del 5% es alta. El valor de X^2 es 1.455 como podemos observar en el grafico anterior cae en la zona de y con esto se corrobora que en la financiera QAPAQ existe influencia directa y significativa entre el cumplimiento de la normatividad y la calidad de gestión de financiera QAPAQ.
- Independientemente de lo demostrado mediante el método del Chi Cuadrado, se realizó la evaluación al Área de Cumplimiento de la financiera, verificándose el adecuado cumplimiento del sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo en el periodo 2017, el mismo que también fue evaluado por los entes de control,

como Auditoría Interna, Auditoría Externa y Auditoría de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs, y en los dictámenes finales no presentan observaciones, corroborando la evaluación realizada en nuestro trabajo de investigación.

RECOMENDACIONES:

Al concluir la presente investigación arribamos a las siguientes recomendaciones:

- Es necesario que la empresa realice constantes estudios y supervisión permanente del sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo que permita mantener, desarrollar y mejorar la efectividad del sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo, para tener una excelente herramienta para la mejora de la calidad de gestión de la financiera QAPAQ.
- El cumplimiento de las políticas al ser una variable que influye significativamente en la calidad de gestión de la financiera, debe incluir en el modelo de gestión financiera, herramientas gerenciales en la toma de decisiones como aporte al nivel jerárquico de la empresa.
- Es importante para la financiera el logro de las metas de cumplimiento, pues permitirá que mejore la calidad de gestión de la empresa.
- La gerencia debe mantener el cumplimiento de las normas, actualizando permanentemente el sistema de prevención, por medio del mejoramiento del nivel organizativo. Vigilando, capacitando y desarrollando normas, procedimientos y controles
- La Financiera QAPAQ en la búsqueda de tener y mantener su misión debe orientar sus esfuerzos en brindar mayor participación a su personal y un mayor enfoque al cliente para tener vigente el liderazgo en la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- Estas recomendaciones son formuladas como resultado del presente trabajo de investigación, sin embargo es preciso mencionar que el lavado de activos y financiamiento del terrorismo es uno de los delitos más complejos, su identificación requiere de complicadas tareas de investigación, y las instituciones financieras son vulnerables al LAFT, por lo que recomendamos elaborar e implementar nuevos mecanismos de control eficientes, y comprometer a todos sus colaboradores respecto a este tema, para que la financiera QAPAQ pueda fortalecer su sistema de prevención de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo, el mismo que redundara en un mejor calidad de gestión.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

-BIBLIOGRAFICAS:

- **Arango, M.** (2010) Gestión cadena de establecimiento – logística con indicadores bajo incertidumbre, caso aplicado al sector de panificador Palmira Ciencia e ingeniería Neogranadina, 20(1), 97-115. Año 2010.

- **Cuchan Rosero, Daniela Stefany:** Control interno para la prevención de lavado de activos dentro de cooperativa, Padre Vicente Ponce Rubio Ltda. Universidad UNIANDES, Tuican, Ecuador

- **Cedeño Quinto Verónica, Jessenia García Sotomayor, Luis Andrés** “ANÁLISIS DE CONTROL INTERNO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICA CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS EN LA COMPAÑÍA CONSTRUCTORA ABC S.A PARA EL PERIODO 2014” GUAYAQUIL- ECUADOR, concluye. Año 2014.

- **Fiducoldex.** (2012) Manual SARLAFT, para el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Recuperado de [http: /www.docstoc.com/docs/21131570/MANUAL-SARLAFT-PARA-LAPREVENCIÓN-AL-LAVADO-DE-ACTIVOS](http://www.docstoc.com/docs/21131570/MANUAL-SARLAFT-PARA-LAPREVENCIÓN-AL-LAVADO-DE-ACTIVOS), año 2012.

- **Gonzales Carrión Raúl Agustín,** en su tesis: “Matriz de evaluación a la dimensión y control de los factores críticos de riesgo referente a la prevención de lavado de activos en una entidad del sistema financiero” Guayaquil – Ecuador. año 2010.

- **Huayllani Vargas, H.** (2016). El delito previo en el delito de lavado de activos (Tesis Magisterial)

- **León Cárdenas, Brenda Nathaly, Navia Zambrano, Jessica Priscila.** ANÁLISIS DEL ACTUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE BALBOA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y RE ASEGUROS S.A, RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS HASTA EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2015. Guayaquil Ecuador. Año 2015.

- **Manual para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT) ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN S.A SURA (AFISA SURA) URUGUAY.**
- **Manual del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (SPLAFT) de la Financiera QAPAQ.**
- **Martínez I.** Autor Martínez Javier Tutor. .2014 PREVENCIÓN DEL LAVADO DEACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO; IMPACTOS EN LOS SUJETOS OBLIGADOS A INFORMAR – Argentina, año 2014.
- **(Miles y Cameron, 1982)** citado por: Fernandez Ríos. M / Sanchez .J (1997) eficacia organizacional, concepto, desarrollo y evaluación
- **Resolución SBS N° 2660-2015** “Reglamento de la gestión de riesgos de lavado de activos y financiamiento de terrorismo.
- **Urbina r.** “ Estudio de la ley de prevención, detección y erradicación del lavado de activos y financiamiento de delitos y su incidencia en posibles multas y sanciones por errores en la presentación de informes e incumplimiento de requerimientos solicitados por la unidad de análisis financiero en automotores de la sierra s.a. año 2012.
- Cuadro pag. 33 - GAFISUD metodología de evaluación con base en las nuevas recomendaciones de GAFI. Recuperado de:
file:///C:/Users/kelly/Downloads/Metodolog%C3%ADa%20de%20evaluaci%C3%B3n%20con%20base%20en%20las%20nuevas%20recomendaciones%20del%20GAFI.pdf

ANEXOS

Instrumentos

ENCUESTA

La presente encuesta está dirigida a los clientes internos de FINANCIERA QAPAQ, El objetivo de la misma, es analizar la situación actual que tiene el mercado financiero frente al tema de prevención de lavado de activos, análisis que será expuesto en el proyecto de tesis.

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ, AÑO 2017”, respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo del 2017”. Previa la obtención del título de Licenciado de Administración de empresas Universidad ALAS PERUANAS.

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos?
Sí No No sabe
2. ¿Financiera QAPAQ, es vulnerable al lavado de activos y financiamiento al terrorismo?
Sí No Puede ser
3. ¿Conoce Usted, si existe dentro de la financiera un sistema de prevención para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Sí No No sabe
4. ¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento al terrorismo que realiza Financiera QAPAQ?
Muy efectivo Efectivo Medianamente efectivo
Poco efectivo Inefectivo
5. ¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo?
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia

6. ¿Usted considera que el cumplimiento de políticas, respecto al lavado de activos y financiamiento al terrorismo ha sido?
- Muy efectivo Efectivo Medianamente efectivo
- Poco efectivo Inefectivo
7. ¿Usted cómo considera que ha sido el grado de cumplimiento de metas que se ha propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos?
- Muy efectivo Efectivo Medianamente efectivo
- Poco efectivo Inefectivo
8. ¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya a la optimización de prevenir el lavado de activos y financiamiento al terrorismo dentro de la financiera?
- Sí No No sabe
9. En la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?
- Sí No No sabe
10. ¿Sabe Usted si en la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo dirigidos a sus clientes internos se ha dado cumplimiento a la normatividad?
- Muy efectivo Efectivo Medianamente efectivo
- Poco efectivo Inefectivo
11. ¿En cuánto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente?
- Muy satisfecho Satisfecho poco satisfecho insatisfecho
12. ¿Conoce Usted si financiera QAPAQ reconoce los esfuerzos y logros de las personas?
- Sí No No sabe
13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la financiera QAPAQ ha sido?

Muy efectivo Efectivo Medianamente efectivo

Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que financiera QAPAQ ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la financiera la revisión y mejora del liderazgo ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente efectivo

Poco Efectivo Insatisfecho

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la financiera QAPAQ?

Muy efectivo Efectivo medianamente efectivo

Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

TEMA	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente:	Metodología Descriptiva	POBLACION: 33 oficinas
	¿De qué manera la efectividad del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo influye en la calidad de la gestión de Financiera QAPAQ?	Determinar la influencia de la efectividad del sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo influye en la calidad de gestión de Financiera QAPAQ del año 2017	La efectividad del sistema de sistema de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo), influye de manera directa en la calidad de Gestión de Financiera QAPAQ periodo terminado del año 2017.	Efectividad del sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. DIMENSIONES: -Cumplimiento de políticas -Cumplimiento de metas -Cumplimiento de la normatividad	Tipo de Investigación: Aplicada: Busca la solución del problema en cuestión: “efectividad del sistema de prevención del LA/FT y la calidad de gestión de Financiera QAPAQ” <u>Nivel de investigación:</u> Descriptivo-correlacional	Muestra es: 32 jefes operativos en total.
	Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico	Variable Dependiente:	Descriptivo Busca la solución del problema en cuestión: “Prevención del lavado de activos y Financiamiento al terrorismo” Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.	
	¿Cómo influye el cumplimiento de las políticas para la prevención de Lavado de Activos y financiamiento al terrorismo en la calidad de gestión en la Financiera QAPAQ?	Identificar la influencia que existe entre el cumplimiento de las políticas y la calidad de gestión de financiera QAPAQ?	El cumplimiento de las políticas influye de manera directa en la calidad de gestión de financiera QAPAQ.	La calidad de Gestión de Financiera QAPAQ. DIMENSIONES: -Enfoque hacia el cliente -Liderazgo -Participación del personal		
	¿Cómo influye el cumplimiento de las metas, en la calidad de gestión de Financiera QAPAQ? ¿Cómo influye el cumplimiento de la normatividad en la calidad de gestión de la financiera QAPAQ?	Identificar la influencia entre el cumplimiento de las metas y la calidad de gestión en la Financiera QAPAQ. Determinar hay entre el cumplimiento de la normatividad y la calidad de gestión de la financiera QAPAQ	El cumplimiento de Las metas influye de manera directa en la calidad de gestión de Financiera QAPAQ. El cumplimiento de la normatividad influye de manera directa en la calidad de gestión de financiera QAPAQ			

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCION DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTION DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido:

Don Antonio Araya

Firma:

[Firma manuscrita]

AL LIMA

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Sí No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido:

AG. ZARATE

Firma:

[Firma manuscrita]

AG. ZARATE

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: MARY KRISTINA ROMA LÓPEZ

Firma: _____

AG. CANTA GRANDE

MARY KRISTINA ROMA LÓPEZ
Jefe de Operaciones y Atención al Cliente
FINANCIERA QAPAQ S.A.

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Sí No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

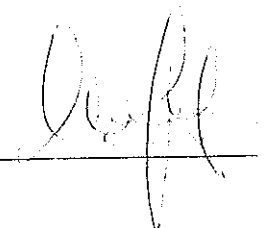
16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: KOLY ALEJO LIZARZO

Firma: 

AG. MARISOL - S.J.L

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCION DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTION DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Si No No sabe
2. ¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Si No Puede ser
3. ¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Si No No sabe
4. ¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. ¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. ¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. ¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. ¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?
Si No No sabe

**“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCION DEL LAVADO DE
ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN
LA CALIDAD DE LA GESTION DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”**

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos,
financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

- **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

- **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No Puede ser

- **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

- **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Nunca Casi nunca A veces Con
frecuencia

- **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han**

propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**

Si No No sabe

- **En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?**

Si No No sabe

- **¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- **En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:**

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

- **¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?**

Si No No sabe

- **¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- **¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

- **¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?**


Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- **¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- **¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?**

Si No No sabe

Nombre y Apellido: Susana Cecilia Rodríguez Herrera Firma: 

AL. CERES

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017.”

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No Puede ser

3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia

6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**

Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: MAYRA ANTONIO PONCE

Firma:

AG HILJERETA

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017.”

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?
- Si No No sabe
10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:
- Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?
- Si No No sabe
13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
- Si No No sabe
15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?
- Si No No sabe

Nombre y Apellido:

NANI BARBARA PINEDO

Firma:

[Firma manuscrita]

AL PERSHINO

NANI BARBARA PINEDO
 Jefe de Operaciones y Servicios (e)
 FINANCIERA QAPAQ S.A

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Sí No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

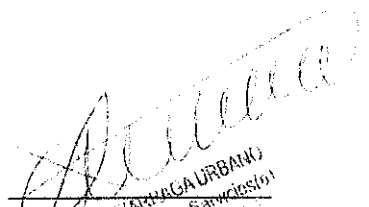
17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: LIVSETH LIZARRAGA URBANO

AG SAN MIGUEL

Firma:


LIVSETH M. LIZARRAGA URBANO
Jefe de Operaciones y Sanciones
FINANCIERA QAPAQ S.A.

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo hasta el primer trimestre del 2017.”

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, ha sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el grado de optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Sí No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Sí No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Sí No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

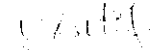
16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Sí No No sabe

Nombre y Apellido: Verónica Huerta Escudero

Firma: 

AB. CHORILLLOS

VERÓNICA A. HUERTA ESCUDERO
Jefe de Operaciones y Servicios
FINANCIERA QAPAQ S.A.

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017.”

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: Walter Huancas D. D. 2007

Firma: 

AL SAN JUAN DE MIRAFLORES

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido:

Katherin Camacho Pariona

Firma:

AV. VILLA EL SALVADOR

KATHERIN CAMACHO PARIONA
Jefe de Operaciones y Atención al Cliente
FINANCIERA QAPAQ S.A.

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No Puede ser

3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia

6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, ha sido?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**

Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

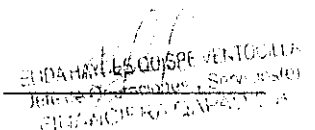
17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: AG. LAURIN

AG. LAURIN

Firma:



"LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017"

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Sí No No sabe
2. ¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Sí No Puede ser
3. ¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Sí No No sabe
4. ¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. ¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. ¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. ¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. ¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?
Sí No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: ALVARO HERNANDEZ

Firma: 

AL HERNANDEZ

**“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE
ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN
LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”**

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos,
financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

- **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

- **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No Puede ser

- **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

- **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia

- **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, ha sido?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han**

propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- ¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?

Si No No sabe

- En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

- ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

- ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

- ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

- ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

- ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo
 Inefectivo

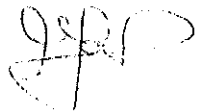
- ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido:

Flórida Gabriela Luna Paredes

Firma:



AG. HURABZ

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017.”

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

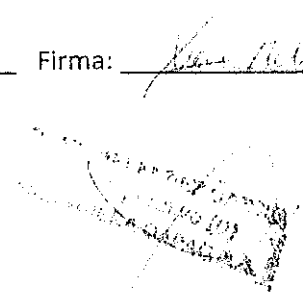
17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: Ximmo Melendez Garcia

Firma: [Firma manuscrita]

AG. PUENTE PIEDRA



“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, ha sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido:

Zora Elena Concha Romero

Firma:



AG COMAS

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: AG. PRO

Firma: AG. PRO

AG. PRO

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

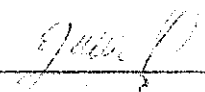
17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido:

Enry Jaahara Beto Salomino

Firma:



AG. LOS OLIVOS

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No Puede ser

3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Si No No sabe

4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**

Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia

6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**

Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: Camila Vanessa Obispo

Firma: 

NO. MNLN

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Sí No No sabe

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: María del Pilar Rodríguez

Firma: [Firma]

AG IMPERIAL

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: Armando Edmundo Reyes Proenza

Firma: [Firma manuscrita]

AB. CHINCHA

Armando Edmundo Reyes Proenza
Jefe de Operaciones y Servicio al Cliente
FINANCIERA QAPAQ

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017.”

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?
- Si No No sabe
10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:
- Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?
- Si No No sabe
13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
- Si No No sabe
15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?
- Si No No sabe

Nombre y Apellido: Jorge Elmer García Contreras Firma: [Firma]

AB-100

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017.”

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, ha sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo


16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: Oscar Aquino Garcilazo

Firma: 
OSCAR AQUINO GARCILAZO
Jefe Operativo
FINANCIERA QIAPAQ S.A.

BC. TARRA

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

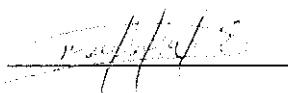
Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?
- Si No No sabe
10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:
- Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?
- Si No No sabe
13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
- Si No No sabe
15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?
- Si No No sabe

Nombre y Apellido: Katherine Samaniego Echevarria

Firma:


 FINANCIERA QAPAQ S.A.
 Katherine Samaniego Echevarria
 2019-01-23 10:00:00

RG. HURSAHUASI

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017.”

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, ha sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Sí No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido: _____

Firma: _____

AG. HUANUCAYO

"LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017"

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Sí No No sabe

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Si No No sabe
2. ¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Si No Puede ser
3. ¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Si No No sabe
4. ¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. ¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. ¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. ¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. ¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?
- Si No No sabe
10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:
- Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?
- Si No No sabe
13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
- Si No No sabe
15. ¿En al Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?
- Si No No sabe

Nombre y Apellido: AL. LA MERLED

AL. LA MERLED

Firma: _____

[Firma manuscrita]
 M. YURVILCA PEREZ
 Jefe de Operaciones y Servicios
 FINANCIERA QAPAQ S.A.

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. ¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

2. ¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No Puede ser

3. ¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

4. ¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

5. ¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia

6. ¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

7. ¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

8. ¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?

Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?
- Si No No sabe
10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:
- Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho
12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?
- Si No No sabe
13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?
- Si No No sabe
15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?
- Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?
- Si No No sabe

Nombre y Apellido: Milse Maryeth López Qwinchuy

Firma: 

AG VILLARICA

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

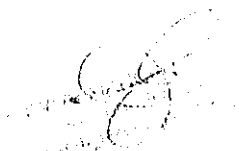
17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido:

Orlando Sánchez López

Firma:



OG. PICHANAKI

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017.”

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Sí No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Sí No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Sí No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Sí No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Sí No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Sí No No sabe

Nombre y Apellido: Isela Calderon Farfán

Firma: Isela Calderon Farfán

Ab. SATIPO

ISELA CALDERON FARFAN
Jefe de Operaciones y Servicios
FINANCIERA QAPAQ

“LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN DE FINANCIERA QAPAQ AÑO 2017”

Respecto a la implementación de la normativa de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo hasta el primer trimestre del 2017."

1. **¿Tiene usted conocimiento sobre el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
2. **¿Financiera Qapaq es vulnerable al lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No Puede ser
3. **¿Conoce usted, si existe dentro de la Financiera un sistema de prevención, para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Si No No sabe
4. **¿Cómo considera al sistema de prevención actual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que realiza Financiera Qapaq?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
5. **¿Se aplican las políticas previstas en las leyes para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?**
Nunca Casi nunca A veces Con frecuencia
6. **¿Usted considera que el cumplimiento de políticas respecto al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, has sido?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
7. **¿Usted qué opina sobre el grado de cumplimiento de metas que se han propuesto en las operaciones monetarias para prevenir el lavado de activos ha sido dentro de la Financiera?**
Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo
8. **¿Usted cree que la implementación del sistema de prevención contribuya el uso y optimización para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dentro de la Financiera?**
Si No No sabe

9. En la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo ¿Participa en actividades de mejora con los clientes?

Si No No sabe

10. ¿Sabe usted si en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo dirigido a sus clientes internos en correspondencia al nivel de cumplimiento de la normatividad ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

11. En cuanto a la satisfacción del cliente externo, considera que el cliente se siente:

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

12. ¿Conoce usted si Financiera Qapaq, reconoce los esfuerzos y logros de la personas?

Si No No sabe

13. ¿La participación del personal en la mejora de la calidad de gestión de la Financiera ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

14. ¿Considera que la Financiera Qapaq ejerce liderazgo en la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo?

Si No No sabe

15. ¿En la Financiera la revisión y mejora de liderazgo, ha sido?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo

16. ¿Cómo calificaría a la calidad de gestión de la Financiera Qapaq?

Muy Efectivo Efectivo Medianamente Efectivo Poco efectivo Inefectivo


17. ¿Se difunde la calidad de gestión fuera de la organización?

Si No No sabe

Nombre y Apellido:

Simón Monter De la O

Firma:



AL PANEDA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Roberth Orlando Laura Leyva, con documento de identidad N° 09360512, de profesión Contador con Grado de Contador Público Colegiado, ejerciendo actualmente como gerente de Contabilidad y Operaciones, en la Institución Financiera Qapaq SA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el plan de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad ALAS PERUANAS.

La investigación titulada: **“IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO EN LA FINANCIERA QAPAQ AÑO 2016”**

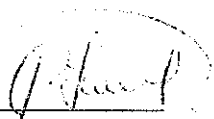
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

EXCELENTE

Congruencia de Ítems Amplitud de contenido Redacción de los Ítems Claridad y precisión Pertinencia

Cañete Julio de 2017

Firma


ROBERTH LAURA LEYVA
Gerente de Contabilidad y Operaciones
FINANCIERA QAPAQ S.A

DNI N° 09360512

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Util pero no esencial	No import ante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	X		X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X		X			

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Contador Público Colegiado **Nombre y Apellido:** Roberth Orlado Laura Leyva **Firma:**



ROBERTH LAURA LEYVA
 Gerente de Contabilidades y Operaciones
 FINANCIERA OPAPO S.A

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, MARCO ANTONIO MELGAR ZAMUDIO,

con documento de identidad N° 41529680, de profesión Administrador

con Grado de Licenciado en Administración, ejerciendo actualmente como Gerente de Recursos Humanos en la Institución Financiera Qapaq S.A.. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el plan de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad ALAS PERUANAS.

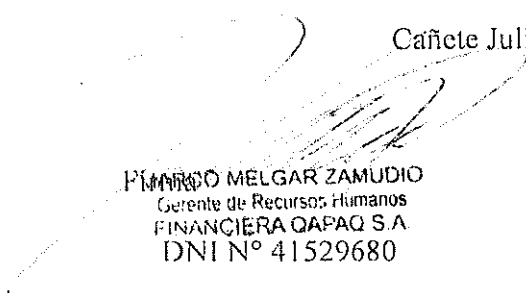
La investigación titulada: **“IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO EN LA FINANCIERA QAPAQ AÑO 2016”**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

EXCELENTE

Congruencia de Ítems Amplitud de contenido Redacción de los Ítems Claridad y precisión Pertinencia

Cañete Julio de 2017


MARCO MELGAR ZAMUDIO
Gerente de Recursos Humanos
FINANCIERA QAPAQ S.A.
DNI N° 41529680

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

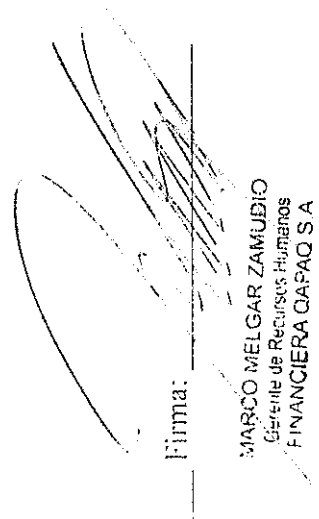
Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Util pero no esencial	No importa ante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	X		X		X		X		X				
2	X		X		X		X		X				
3	X		X		X		X		X				
4	X		X		X		X		X				
5	X		X		X		X		X				

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: _____

Nombre y Apellido: _____

Firma: _____



MARCO MELGAR ZAMUDIO
Gerente de Recursos Humanos
FINANCIERA CAFAO S.A

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Julio Martín Rodríguez Talledo, con documento de identidad N° 23964837, de profesión Contador, con Grado de Contador Público Colegiado, ejerciendo actualmente como Gerente de Auditoría Interna, en la Institución Financiera QAPAQ S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento (encuesta), a los efectos de su aplicación en el plan de investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad ALAS PERUANAS.

La investigación titulada: **“IMPLEMENTACION DE SISTEMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO EN LA FINANCIERA QAPAQ AÑO 2016”**

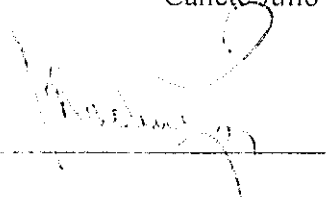
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

EXCELENTE

Congruencia de Ítems Amplitud de contenido Redacción de los Ítems Claridad y precisión Pertinencia

Cañete Julio de 2017

Firma



DNI N° 23964837

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA ENCUESTA QUE SERÁ APLICADA A LOS ELEMENTOS DE LA MUESTRA

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo de cada ítem y alternativa de respuesta. según los criterios que a continuación se detallan. Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia con los indicadores, dimensiones y variables de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o mejora de cada pregunta.

Preguntas	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (Sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		Esencial	Util pero no esencial	No import ante	OBSERVACIONES (Por favor, indique si debe eliminarse o modificarse algún ítem)
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
1	X		X		X		X		X		X			
2	X		X		X		X		X		X			
3	X		X		X		X		X		X			
4	X		X		X		X		X		X			
5	X		X		X		X		X		X			

Muchas gracias por su apoyo.

Grado Académico: Contador Público Colegiado ... Matriculada N° 1980 Nombre y Apellido: Julio Martín Rodríguez Talledo



Firma: _____