



EN LA UAP  
TÚ ERES PARTE  
DEL CAMBIO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

## TESIS

**“GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y RENTABILIDAD DE  
LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO  
S.A. AGENCIA PUERTO MALDONADO, PERIODO - 2022”**

PRESENTADO POR:

**BACH. ANA PATRICIA RODRÍGUEZ TENAZOA**

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

ASESOR:

**MG. FLORES ROJAS DE NINA KELIN YRENE**

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Dedicado este trabajo de investigación a mis hermanas, cuyo amor, paciencia y dedicación hicieron posible que cumpliera mi sueño de ser profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis hermanas y los catedráticos de la UAP que me han apoyado durante todo el proceso de desarrollo de la investigación.

## **RECONOCIMIENTO**

A mis hermanas por su apoyo incondicional en mi formación y a mi asesor por su paciencia y sabiduría.

## INDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTO</b>	
<b>RECONOCIMIENTO</b>	
<b>INDICE GENERAL</b>	
<b>RESUMEN</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>INTRODUCCION</b>	
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION .....</b>	<b>15</b>
1.2.1. Delimitación Espacial.....	15
1.2.2. Delimitación Social.....	15
1.2.3. Delimitación Temporal .....	15
1.2.4. Delimitación Conceptual .....	15
<b>1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION .....</b>	<b>15</b>
1.3.1. Problema Principal.....	15
1.3.2. Problemas Secundarios.....	15
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>16</b>
1.4.1. Objetivo General.....	16
1.4.2. Objetivos Específicos.....	16
<b>1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>16</b>
1.5.1. Hipótesis General .....	16
1.5.2. Hipótesis Secundarias .....	17
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional) .....	17
<b>1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>18</b>
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	18
a) Tipo de Investigación .....	18
b) Nivel de Investigación .....	18
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación .....	18
a) Método de Investigación .....	18

b) Diseño de Investigación .....	19
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación .....	19
a) Población .....	19
b) Muestra de la Investigación .....	19
1.6.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de datos.....	19
a) Técnica .....	19
b) Instrumentos .....	20
1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación .....	20
a) Justificación .....	20
b) Importancia .....	21
c) Limitaciones .....	22
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>23</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICAS .....</b>	<b>28</b>
<b>2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....</b>	<b>53</b>
<b>2.4. BASES HISTÓRICAS .....</b>	<b>55</b>
<b>2.5. BASE LEGAL.....</b>	<b>57</b>
<b>CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>58</b>
<b>3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS .....</b>	<b>58</b>
<b>3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>70</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>75</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>80</b>
Matriz de Consistencia .....	81
Instrumentos de recolección de datos (validado por expertos).....	84

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b>	Operacionalización de las variables. ....	17
<b>Tabla 2.</b>	Distribución de frecuencias de la variable Gestión integral de riesgos. ...	59
<b>Tabla 3.</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo operativo.....	60
<b>Tabla 4.</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo crediticio. ....	61
<b>Tabla 5.</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo de mercado. ....	62
<b>Tabla 6.</b>	Distribución de frecuencias de la variable Rentabilidad. ....	63
<b>Tabla 7.</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión Rentabilidad neta.....	64
<b>Tabla 8.</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión Rentabilidad patrimonial. ...	65
<b>Tabla 9.</b>	Interpretación de Coeficiente de Correlación. ....	67
<b>Tabla 10.</b>	Relación entre las variables gestión integral de riesgos y rentabilidad. ...	67
<b>Tabla 11.</b>	Relación entre gestión integral y rentabilidad neta.....	68
<b>Tabla 12.</b>	Relación entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial. ...	69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1.</b>	Distribución de frecuencias de la variable Gestión integral de riesgos.	59
<b>Gráfico 2.</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo operativo.....	60
<b>Gráfico 3.</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo crediticio. ....	61
<b>Gráfico 4.</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo de mercado.	62
<b>Gráfico 5.</b>	Distribución de frecuencias de la variable Rentabilidad. ....	63
<b>Gráfico 6.</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión Rentabilidad neta.....	64
<b>Gráfico 7.</b>	Distribución de frecuencias de la dimensión Rentabilidad patrimonial.	66



## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022. La investigación es de tipo básica, diseño no experimental, transversal y correlacional, la muestra de la investigación fueron 35 empleados de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recolección fue el cuestionario. Los resultados de la investigación confirman que existe una relación directa, buena (Valor = 0,731) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%; ya que la rentabilidad es una medida que asocia la ganancia neta con los ingresos totales para indicar cuál es la ganancia de la empresa en relación con las ventas realizadas. Además, el 65,7% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la rentabilidad de la Caja Municipal de Cusco.

Palabras claves: Riesgo operativo, riesgo crediticio, riesgo de mercado, rentabilidad neta y rentabilidad patrimonial.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between integrated risk management and profitability of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, period - 2022. The research is of basic type, non-experimental, cross-sectional and correlational design, the research sample was 35 employees of the Caja Municipal de Cusco, Puerto Maldonado Agency, the technique used was the survey and the collection instrument was the questionnaire. The results of the research confirm that there is a direct, good (Value = 0.731) and significant (Sig. Approx. = 0.000) relationship between integrated risk management and profitability of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, period - 2022, with a significance level of 5%; since profitability is a measure that associates net profit with total revenue to indicate what is the profit of the company in relation to sales made. In addition, 65.7% of the workers of the Caja Municipal de Cusco, Puerto Maldonado Agency neither disagree nor agree with the profitability of the Caja Municipal de Cusco.

Key words: Operating risk, credit risk, market risk, net profitability and equity profitability.

## INTRODUCCION

Toda empresa enfrenta riesgos que podrían representar una amenaza para su éxito. El riesgo se define como la probabilidad de un evento y sus consecuencias. La gestión de riesgos es la práctica de utilizar procesos, métodos y herramientas para gestionar estos riesgos.

La gestión de riesgos se centra en identificar qué podría salir mal, evaluar qué riesgos deben abordarse e implementar estrategias para abordar esos riesgos. Las empresas que han identificado los riesgos estarán mejor preparadas y tendrán una forma más rentable de abordarlos.

Las empresas se enfrentan a muchos riesgos, por lo que la gestión de riesgos debe ser una parte central de la gestión estratégica de cualquier empresa. La gestión de riesgos le ayuda a identificar y abordar los riesgos que enfrenta su negocio y, al hacerlo, aumenta la probabilidad de lograr con éxito los objetivos de su negocio.

La gestión de la rentabilidad significa saber dónde gana su dinero y descubrir cómo mejorar su rentabilidad, es decir, cómo afectar el resultado final. La tendencia es clara y no es probable que se detenga. El aumento de los requisitos en las operaciones combinado con la presión de las tarifas en la distribución y el lado de las ventas aumentan la presión sobre su margen de ambos extremos. Para hacer frente a este desafío y poder gestionar de forma sostenible su rendimiento, es imprescindible comprender en detalle los factores de ingresos y costes.

Por lo que, en el objetivo del presente estudio es determinar la relación que existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

La primera etapa consistió en discutir los beneficios y problemas relacionados con gestión integral de riesgos y rentabilidad, con miras a su aplicación para una buena gestión. A partir de ahí, se ejecutó la investigación para buscar respuestas a las

principales preguntas planteadas. La síntesis de esta discusión, los objetivos, las hipótesis a probar y los pasos de este trabajo.

La segunda etapa consistió en una revisión de la literatura existente sobre el tema de este trabajo. Esta revisión se presenta en el marco teórico. Se buscaron en la literatura estudios científicos que podrían proporcionar información para el desarrollo de un programa no experimental adecuado para la investigación.

En el tercer paso, se presenta la descripción de materiales y métodos, además de la descripción de los materiales utilizados en la investigación, los detalles de la preparación de las técnicas y los instrumentos para su aplicación.

En la cuarta etapa se aplicaron las encuestas con el fin de determinar la relación que existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado. En este paso se buscó medir las respuestas consideradas necesarias para evaluar la relación entre las variables de la investigación.

La quinta etapa consistió en el análisis y discusión de los resultados, asimismo se presentan, y finalmente, se describe la bibliografía utilizada para desarrollar el presente estudio, según las normas APA. Y se presentan los anexos que define la estructura del informe de investigación.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La gestión de riesgos es uno de los principales factores para la supervivencia de cualquier empresa. Los bancos tradicionalmente han publicado datos sobre exposiciones al riesgo crediticio y de mercado para ayudar a comprender su perfil de riesgo. Sin embargo, también están expuestos a otro tipo de riesgos, como el riesgo operacional, que puede perjudicar significativamente el desempeño futuro e incluso conducir a la quiebra. Por lo tanto, se verifica la importancia de divulgar esta información para la disciplina de mercado.

Buscando proteger al sistema financiero de los resultados negativos derivados de los riesgos inherentes a sus actividades, Las instituciones financieras deben cumplir con ciertos estándares mínimos en la gestión de sus riesgos, incluidos los operativos.

La inestabilidad del mercado financiero, representada por la volatilidad de los tipos de interés y de cambio y la expansión de las actividades financieras a otros países, reforzó la necesidad de desarrollar mecanismos que pudieran brindar mayor estabilidad al mercado financiero y, en consecuencia, a sus inversionistas, clientes. y gobiernos.

Así, la tendencia global es promover el desarrollo de mecanismos para la gestión de riesgos operacionales, tanto para la supervivencia de la empresa, ya que una sola operación puede transformar a un banco rentable en insolvente, como para atender a los órganos supervisores nacionales e internacionales.

La posibilidad de que un riesgo tenga un efecto positivo o negativo es un concepto importante. Porque es natural caer en la trampa de pensar que los riesgos tienen efectos inherentemente negativos. Después de todo, si también

está abierto a los riesgos que crean oportunidades positivas, puede hacer que su proyecto sea más inteligente, simple y rentable. Es decir: Acepte lo inevitable y conviértalo en una ventaja. Esto es lo que hace cuando extrae los riesgos del proyecto de una empresa para crear oportunidades.

La incertidumbre está en el centro del riesgo. Es posible que no esté seguro de si un evento puede ocurrir o no. Además, es posible que no esté seguro de cuáles serían las consecuencias si esto sucediera. Probabilidad - la probabilidad de que ocurra un evento y la consecuencia - el impacto o resultado de un evento son los dos componentes que caracterizan la magnitud del riesgo.

Dada la relevancia de la temática, es decir, la importancia de la gestión del riesgo operacional para una institución financiera, así como para toda la sociedad, este artículo tiene como objetivo determinar la relación que existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, mediante un instrumento de medición y análisis en los grandes mercados nacionales e instituciones financieras, principalmente con clientes.

La actividad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, específica de las operaciones bancarias, tiene una extensa lista de riesgos asociados, tales como: riesgo de variación de tasa de interés, riesgo de mercado, riesgo de crédito, riesgo fuera de balance, riesgo cambiario, riesgo soberano, riesgo de liquidez, entre otros. Además, está sujeto a los riesgos derivados de procedimientos internos inadecuados, es decir, riesgo tecnológico, riesgo humano, riesgo de documentación, riesgo de fraude, etc. Por tanto, los riesgos de la actividad bancaria podrían dividirse en dos grandes grupos: riesgos de intermediación financiera y riesgos operativos.

Por otro lado, si se asume como premisa que, si se cuantifican y controlan los riesgos operacionales, los mejores resultados futuros serán logrados por sus respectivos gerentes.

## **1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION**

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado.

### **1.2.2. Delimitación Social**

Trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

### **1.2.3. Delimitación Temporal**

Enero del 2022 a junio del 2022.

### **1.2.4. Delimitación Conceptual**

Gestión integral de riesgos y rentabilidad.

## **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.3.1. Problema Principal**

PG: ¿Qué relación existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022?

### **1.3.2. Problemas Secundarios**

PE1: ¿De qué manera la gestión integral de riesgos se relaciona con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022?

PE2: ¿Cómo es la relación entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo General**

OG: Determinar la relación que existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

OE1: Establecer de qué manera la gestión integral de riesgos se relaciona con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

OE2: Comprobar cómo es la relación entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

## **1.5. HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Hipótesis General**

HG: Existe una relación directa y significativa entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.



### 1.5.2. Hipótesis Secundarias

HE1: La gestión integral de riesgos se relaciona significativamente con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

HE2. La relación es significativa entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

### 1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)

#### Tabla

#### 1.

#### *Operacionalización de las variables.*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión integral de riesgos.	La gestión de riesgos es el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales de una organización, con el fin de minimizar o aprovechar los riesgos e incertidumbres sobre esa organización. (Galan, 2016)	Riesgo como operativo, crediticio y de mercado.	1.1. Riesgo operativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Error humano.</li> <li>✓ Fraude interno.</li> <li>✓ Riesgos de la zona</li> </ul>
			1.2. Riesgo crediticio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Productos derivados.</li> <li>✓ Probabilidad de impago.</li> <li>✓ Requerimiento del capital</li> </ul>
			1.3. Riesgo de mercado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tasas de interés.</li> <li>✓ Tipo de cambio.</li> <li>✓ Cartera de negociación.</li> </ul>
Rentabilidad	La rentabilidad es una medida que asocia la ganancia neta con los ingresos totales para indicar cuál es la ganancia de la empresa en relación con las ventas realizadas. (Alfaro, 2008)	Es la rentabilidad neta y patrimonial	2.1. Rentabilidad neta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rentabilidad neta sobre los recursos propios.</li> <li>✓ Rentabilidad neta sobre ventas.</li> </ul>
			2.2. Rentabilidad patrimonial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilidad Neta.</li> <li>✓ Patrimonio.</li> </ul>

*Nota:* Elaboración propia.

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación**

#### **a) Tipo de Investigación**

**Investigación básica.** La investigación analiza y evalúa la realidad de los acontecimientos y hechos de la naturaleza (Behar, Metodología de la Investigación, 2008), para aportar a la gestión administrativa en una etapa de constantes cambios, en cuanto a la gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado.

#### **b) Nivel de Investigación**

**Estudio relacional.** Puesto que el objetivo es determinar la relación que existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

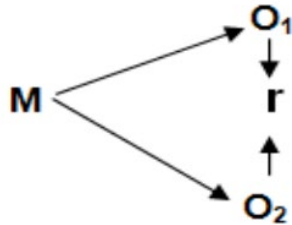
### **1.6.2. Método y Diseño de la Investigación**

#### **a) Método de Investigación**

En la investigación se empleó los métodos inductivos y deductivos para obtener las conclusiones y disociar la variable en sus dimensiones, para que se refleje un conocimiento real y pertinente sobre la gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado.

### b) Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue correlacional, cuyo diseño es la siguiente:



Donde:

M = Muestra.

O<sub>1</sub> = Gestión integral de riesgos.

r = Posible relación.

O<sub>2</sub> = Rentabilidad.

### 1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

#### a) Población

La población estuvo constituida por 35 trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

#### b) Muestra de la Investigación

La muestra del estudio será compuesta por 30 trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado, dicha muestra se obtuvo mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia.

### 1.6.4. Técnica e Instrumentos de Recolección de datos

#### a) Técnica

En presente trabajo de investigación se utilizó la **encuesta**.

#### **b) Instrumentos**

El instrumento utilizado en la investigación fue el **cuestionario**.

### **1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación**

#### **a) Justificación**

En el negocio actual, el riesgo es un tema crítico. Casi todas las decisiones comerciales requieren que los ejecutivos y gerentes equilibren el riesgo y la recompensa. La gestión eficaz del riesgo empresarial es fundamental para el éxito de una empresa.

A menudo, se ignora el riesgo de la entidad bancaria. Otros riesgos comerciales, como los riesgos de mercado, el riesgo de crédito y los riesgos operativos, se han incorporado a los procesos de toma de decisiones corporativas.

El riesgo de la entidad bancaria se ha relegado a los expertos técnicos fuera de la sala de reuniones, a pesar de estar en la misma categoría general que otros riesgos comerciales.

Todas las empresas que utilizan tecnologías de información, ya sean nuevas o grandes corporaciones, pueden beneficiarse de la gestión de riesgos. Este riesgo se puede personalizar para cualquier tipo de empresa en cualquier ubicación geográfica.

Las soluciones de análisis de riesgos permitirán a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado tomar decisiones informadas a través de programas y metodologías de

gestión más inteligentes, dirigiendo el desempeño comercial hacia mejores resultados.

La gestión de riesgos es tan importante como un plan de negocios. Todo el mundo piensa que esto no puede suceder con su negocio, por lo que no es necesario prepararse para ello. Sin embargo, una vez que ese riesgo se convierta en realidad, debe concentrarse en manejar el evento, mientras continúa administrando su negocio. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado está luchando por reunir una respuesta a una amenaza y al mismo tiempo lidiar con el incidente, obstaculizará la capacidad para informar al público y resolver el problema.

Las capacidades combinadas de la gestión de riesgos pueden ayudar a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado a lograr un crecimiento rentable y satisfacer las crecientes demandas de cumplimiento normativo en las actuales y volátiles condiciones del mercado.

## **b) Importancia**

La gestión de riesgos es un procedimiento para identificar, analizar y controlar las amenazas a una empresa, que pueden resultar en una amplia variedad de fuentes, que incluyen incertidumbre financiera, errores de gestión estratégica, responsabilidades legales, accidentes y desastres naturales.

Las amenazas a la seguridad de Tecnologías de Información y los riesgos relacionados con los datos, así como las estrategias de gestión de riesgos para mitigarlos, se han convertido en una prioridad para las empresas bancarias enfocadas en la transformación digital.

Como resultado, un plan de gestión de riesgos es importante, porque incluye cada vez más los procesos de las empresas para identificar y controlar las amenazas a sus activos digitales, incluidos los datos corporativos patentados, la información de propiedad intelectual y personal de un cliente.

El plan debe contener cuatro aspectos: un plan de gestión de riesgos para minimizar la amenaza; un plan de mitigación para limitar el impacto de cualquier ataque en el negocio; un plan de respuesta para saber exactamente qué hacer (y qué no hacer); y un plan de recuperación de datos para garantizar que el negocio esté en funcionamiento nuevamente lo más rápido posible en caso de un evento imprevisto.

### **c) Limitaciones**

- Desinterés de algunos trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.
- Falta de disponibilidad tiempo de los Trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.
- Antecedentes locales limitadas con relación al problema de investigación abordada.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### **Internacionales:**

Caizabanda (2021), Este estudio se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito DORADO LTDA. Las variables utilizadas en este estudio representan la gestión integral de riesgos basada en el modelo COSO 2013. El problema del estudio surge del insuficiente control de riesgos. El objetivo principal fue diseñar un marco holístico para la gestión de riesgos Para mejorar el sistema de control interno de la cooperativa "DORADO". con un enfoque mixto de fuentes primarias y secundarias, el instrumento de investigación fue un cuestionario con 10 preguntas aplicado a una serie de análisis compuesto por todos los asistentes involucrados Cooperativa de Ahorro y Crédito Dorado Ltda., actualmente hay 7 en la matriz de Pelileo, casi todavía y el 14% todavía, por lo que resultó que las matrices tenían que ser los que garantizan el control efectivo en el ejercicio de la profesión con el fin de eliminar sus propios peligros. Es fundamental la implantación de un modelo de gestión integral de riesgos basado en el modelo COSO 2013, cuyos principios garantizan que la cooperativa desarrolle sus actividades de acuerdo con las políticas de organización, implantación, control y seguimiento para funcionar eficazmente.

Uriza (2019), ha desarrollado una disertación para mostrar la metodología de la evaluación del riesgo de liquidez en empresas de sectores distintos al financiero con el fin de medir su impacto en la gestión global de la organización. Según el estudio, "la liquidez es una de las herramientas más importantes de las empresas porque perjudica directamente su gestión, lo que les permite ser más competitivas y fortalecerse en el mercado". El objetivo de este estudio es conseguir que las empresas del sector comercial de nuestra región puedan

gestionar su liquidez de forma más eficaz El desarrollo de nuevos mecanismos permite invertir de forma eficaz, reducir las participaciones financieras de terceros en la empresa identificando las situaciones que pueden provocar problemas de liquidez, y así desarrollar su propia liquidez minimizando las pérdidas de la empresa".

Macías (2018), presentó una solicitud para introducir métodos de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional del Fomento, filial del Cantón Pichincha, con el fin de mejorar la eficiencia de la intermediación productiva. Según el estudio, "el Banco Nacional del Fomento es una organización gubernamental de desarrollo que presta a estas industrias de su grupo, pero especialmente a las pequeñas empresas, incluidas las agrícolas y las microempresas, que tienen pocos ingresos por los préstamos bancarios privados." El principal problema era un alto índice de delincuencia, que no escapaba a su presencia en el cantón de Pichincha, en la provincia de Manabí, donde la agricultura y la ganadería son las principales ocupaciones de la población (Basilea I y II), y a nivel nacional del Consejo General de Bancos y Seguros de Ecuador.

Barragán, Guerrero y Ramos (2018), Realizaron una encuesta para llevar a cabo un análisis cualitativo de los elementos de los riesgos financieros identificando las posibles causas con el fin de preparar un informe que pueda prevenir y mitigar el impacto de estos riesgos en la organización. En función de los riesgos identificados a los que está expuesta la organización, "se realizó un análisis cualitativo para identificar una serie de estrategias a aplicar y se utilizaron todo tipo de controles para mitigar los riesgos a los que podría estar expuesta la organización. Es importante que la organización inicie el proceso de aplicación de controles Esta labor proporciona a la organización las herramientas necesarias para implementar una metodología de gestión de amenazas que garantice la estabilidad de su patrimonio físico, financiero e igualmente si la organización participa de las buenas prácticas de gestión de riesgos a las que pertenece para afrontar de manera óptima los retos de desempeño y asegurar que la gestión de las operaciones que benefician a la organización tenga la solvencia y estabilidad de la empresa.



Giorgis (2017), elaboró un cuestionario para proponer una metodología de identificación de los riesgos de crédito para la evaluación de los préstamos a los clientes del sector agrícola. Esta tesis se refiere al problema del riesgo de crédito: Su análisis en la organización del sector agrícola. En el caso de los intermediarios financieros, los indicadores están presentes en la economía argentina, en la práctica para los dos grupos de personas incluidos en el Código Civil, personas físicas y jurídicas.

### **Nacionales:**

Camargo y Solano (2021), El objetivo principal de este estudio fue identificar la interacción existente entre el riesgo y la productividad de las empresas procesadoras de petróleo peruanas y chilenas. Se utilizó un enfoque cuantitativo, un método de encuesta deductiva, un tipo de encuesta transversal, un grado de correlación y un modelo de encuesta no empírica. La técnica utilizada para recopilar los datos es una búsqueda de documentos consistente en una cuenta de pérdidas y ganancias, un balance y un estado de flujos de caja, que fueron revisados según el criterio profesional. La población estaba formada por organizaciones peruanas y chilenas de transformación del aceite. Se utilizó la correlación de Pearson para interactuar con los resultados en el SPSS considerando la amenaza cuantificable y no cuantificable de la productividad seguido de un valor P de 0,091 que la amenaza cuantificable también está relacionada con la productividad de las organizaciones peruanas y chilenas de procesamiento de petróleo que 0,032 que la amenaza no cuantificable está relacionada con la productividad de las organizaciones peruanas y chilenas de procesamiento de petróleo. Se concluye que existe una interacción entre las amenazas y la productividad de las organizaciones peruanas y chilenas de procesamiento de petróleo.

Aguirre (2019), desarrolló una tesis para determinar los componentes de la productividad en las cajas municipales de ahorro y crédito de Huancayo y Arequipa utilizando el modelo de Dupont. Los resultados del análisis, que

compara los recursos: margen de beneficio neto, rotación de activos y apalancamiento financiero, entre las Cajas de Huancayo y Arequipa, utiliza el modelo "DuPont", que muestra que el principal componente de productividad de ambas Cajas desarrolla un multiplicador de capital o apalancamiento, ya que el capital de ambos pasivos monetarios representa más del 70% de los activos, lo que asegura que ambas microfinancieras utilizan los mismos factores externos. Sin embargo, Caja Huancayo genera mayores beneficios financieros que Caja Arequipa, pero Caja Huancayo Box Arequipa es más eficiente en el uso de los activos para generar beneficios financieros, y tras examinar los recursos del modelo DuPont, se concluye que Caja Huancayo es más rentable que Caja Huancayo Box Arequipa.

Ruiz (2018), Desarrollo del trabajo para definir y precisar las características del control interno de la organización del sector financiero del Perú y de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A. - Agencia San Vicente de Cañete, 2017. El estudio se realizó "con metodología descriptiva y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Mapas bibliográficos y un cuestionario estructurado con preguntas de aplicación al gerente y/o representante de la organización durante En colaboración con el relevamiento bibliográfico, afirman que la aplicación del sistema de control interno ha contribuido a mantener un óptimo control interno, uso de normas y políticas crediticias de las entidades financieras, pero sostienen que hay espacio para el error y la ineficiencia, de las políticas y los procedimientos; En la aplicación de esta situación: se puede evidenciar que la casa matriz de la empresa tiene un área de control interno, pero no hay alcance en San Vicente de Cañete. El responsable es el administrador que garantiza el cumplimiento de las reglas y normas de la organización. Identificación inadecuada de los riesgos cuando se tienen instrucciones prácticas pero los riesgos no se cumplen y no se identifican en las medidas operativas. En resumen, el uso de controles internos es necesario para controlar las áreas de la empresa".

Delgado y Cruz (2017), En 2016, elaboró una tesis de maestría para estudiar la gestión de los riesgos operativos en el proceso crediticio de la Caja Municipal

de Ahorro y Crédito Cusco SA. El estudio identificó 5 entidades representativas de Caja Cusco, tanto a nivel crediticio como sobre todo a nivel de morosidad. Las cajas de ahorro y las PYMES sufren pérdidas directas e indirectas por no gestionar ni controlar adecuadamente los riesgos operativos. Caja Cusco presentó originalmente un plan operativo anual con el objetivo específico de aumentar su cartera de préstamos en 2015. En torno a ese año, los objetivos de crecimiento de los préstamos no se cumplieron y el consejo solicitó una reformulación del plan y siguió perdiendo productividad a finales de 2016. Posteriormente, estos documentos fueron reunidos en un marco teórico para construir un modelo de gestión de riesgo operacional dentro del enfoque integral de gestión de riesgos COSO ERM para ayudar a mitigar las pérdidas por este riesgo en la unidad financiera peruana y la forma de operar de Caja Cusco en un entorno muy competitivo, asumiendo que las microfinancieras necesitan colocar su liquidez y por ende su productividad. En cuanto a la naturaleza de la investigación, se utiliza para evaluar los procesos internos de Caja Cusco con el fin de identificar elementos de riesgo y proponer acciones correctivas. A continuación, se presenta la idea de la aplicación de la metodología COSO en el área de crédito de Caja Cusco, donde se realiza un análisis de macroprocesos como parte del proceso de crédito de la microfinanciera para comparar si los procedimientos proporcionados por Caja Cusco se ajustan a los flujos de procesos adecuados para identificar las brechas y diferencias en los valores de incumplimiento, especialmente donde se encuentran los eventos de riesgo. Los resultados de la aplicación de la metodología Coso en el área crediticia de Caja Cusco, tomando como referencia la agencia Afligidos, una de las oficinas más antiguas de Caja Cusco que actualmente es administrada por un exitoso personal, muestran un índice de rotación inferior al de otras agencias y su gestión. El triunfo se refleja en un índice de morosidad del 4% y un importante registro de colocaciones que representa 140.747 millones de nuevos soles, uno de los máximos de Caja Cusco. Por ello, se planteó la aplicación de la metodología COSO en esta organización del sector ganador para comparar los resultados de la gestión de las amenazas operativas con los de los organismos críticos. En el marco del debate, se resumieron las ventajas y los costes de la aplicación de la

metodología COSO para la gestión del riesgo operativo. Finalmente, se propone utilizar algunas actividades para gestionar de forma integral el riesgo operacional en el proceso de crédito de Caja Cusco".

Apumayta y Jaime (2016), elaboró la tesis para conocer cómo afecta la gestión integral de riesgos a la productividad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo SA-San Juan de Miraflores-Lima. Según el estudio, "la gestión integral de riesgos y la productividad se examinaron utilizando una escala de tipo nominal y una medida de intervalo (media, desviación estándar, correlación de Pearson) mediante una encuesta de tipo cuestionario que permitió comprobar la relación entre la gestión integral de riesgos y la productividad, según la hipótesis de Pearson. en el que existe una relación directa relativamente alta y significativa con un nivel de trascendencia de 0,01 y un nivel de confianza estadístico del 99%, lo que demuestra también que la gestión integrada de los riesgos y la productividad de las instituciones financieras siguen siendo elevadas. Existe una relación directa relativamente alta entre la gestión integral del riesgo y la productividad (0,968), es decir, cuanto mayor es la gestión integral del riesgo, mayor es la productividad de la entidad financiera".

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Gestión integral de riesgos.**

La gestión de riesgos es el proceso de organizar, disponer, gestionar y controlar los recursos humanos y materiales de una organización con el fin de reducir o aprovechar los riesgos e incertidumbres que afectan a dicha organización. La incertidumbre se refiere a las amenazas y oportunidades que pueden eliminar o aumentar los costes. La gestión del riesgo empresarial permite a los directivos afrontar de forma positiva la incertidumbre y los riesgos y oportunidades asociados a ella, con el fin de mejorar su capacidad de generar costes. (García, 2009)

Los costes se maximizan cuando la organización aplica tácticas y objetivos para encontrar el equilibrio ideal entre los objetivos de

crecimiento y rentabilidad y los riesgos asociados, y para utilizar sus recursos en la organización de forma positiva y eficaz para lograr los objetivos de la organización.

Según la definición de gestión de amenazas de la norma ISO 31000, la gestión eficaz de las amenazas debe aplicarse de acuerdo con los siguientes principios:

- Proteger y crear valor para las organizaciones.
- Considere los factores humanos y culturales.
- Sea dinámico, interactivo y capaz de reaccionar a los cambios.
- Sea parte integral de todos los procesos organizacionales.
- Sea transparente e inclusivo.
- Sea sistemático, estructurado y oportuno.
- Ser considerado en el proceso de toma de decisiones.
- Abordar la incertidumbre de forma explícita.
- Permitir la mejora continua de los procesos de la organización.
- Confíe en la mejor información disponible.
- Estar alineado con los contextos internos y externos de la organización y con el perfil de riesgo.

Según Fuentes y Zúñiga (2012), La gestión de las amenazas de la empresa se ocupa de las amenazas y oportunidades que repercuten en la construcción o el cumplimiento de los costes y se define como un proceso llevado a cabo en una organización por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal, utilizado para determinar las tácticas, y formulado para identificar la organización en general. los posibles acontecimientos que podrían repercutir en ella, y gestionar las amenazas de forma que se satisfaga el hambre de la organización por las amenazas y se proporcione la estabilidad adecuada para alcanzar sus objetivos.

Los acontecimientos pueden tener un efecto negativo o positivo, o ambos. Las amenazas que tienen un efecto negativo son las que pueden evitar los costes o incluso eliminar los existentes. Los que tienen un efecto positivo tienen la capacidad de enfrentarse a los que tienen un efecto negativo, o tienen la capacidad de poner de relieve las oportunidades que probablemente se produzcan y que afecten positivamente a la consecución de los objetivos apoyando la acumulación o el mantenimiento de los costes.

Según Medina (2009), Entre los principales propósitos de la gestión de riesgos son:

Alinear el apetito con las amenazas con tácticas aceptadas: Los gestores evalúan la capacidad de una organización para hacer frente a las amenazas analizando las tácticas, aclarando los objetivos asociados y estableciendo mecanismos para hacerles frente.

Mejorar las opciones de respuesta a las amenazas: la gestión de amenazas de la empresa permite identificar y seleccionar de forma coherente respuestas alternativas a las amenazas.

Minimizar las sorpresas y las pérdidas operativas: las organizaciones pueden identificar y responder mejor a posibles eventos, reduciendo las sorpresas y los costes o pérdidas asociados.

Identificar y gestionar amenazas diversas y trans organizacionales: Cada organización está expuesta a diferentes amenazas que pueden perjudicar a diferentes áreas de la organización. La gestión de amenazas empresariales le permite responder eficazmente a los impactos asociados y responder a múltiples amenazas de forma integrada.

Aprovechar las oportunidades: Al tener en cuenta todos los acontecimientos potenciales, la organización es capaz de identificar y aprovechar las oportunidades de forma proactiva.

Optimizar el capital: La obtención de la información correcta sobre el riesgo permite a la dirección evaluar eficazmente las necesidades de capital del grupo y mejorar la asignación de capital.

La gestión de riesgos es un procedimiento para identificar, analizar y controlar las amenazas a una empresa, que pueden resultar en una amplia variedad de fuentes, que incluyen incertidumbre financiera, errores de gestión estratégica, responsabilidades legales, accidentes y desastres naturales.

Las amenazas a la seguridad de TI y los riesgos relacionados con los datos, así como las estrategias de gestión de riesgos para mitigarlos, se han convertido en una prioridad para las empresas de tecnología enfocadas en la transformación digital.

Como resultado, un plan de gestión de riesgos incluye cada vez más los procesos de las empresas para identificar y controlar las amenazas a sus activos digitales, incluidos los datos corporativos patentados, la información de propiedad intelectual y personal de un cliente.

El plan debe contener cuatro aspectos: un plan de gestión de riesgos para minimizar la amenaza; un plan de mitigación para limitar el impacto de cualquier ataque en su negocio; un plan de respuesta para que sepa exactamente qué hacer (y qué no hacer); y un plan de recuperación de datos para garantizar que su negocio esté en funcionamiento nuevamente lo más rápido posible en caso de un evento imprevisto.

Por otro lado, La gestión financiera es una de las funciones administrativas más importantes de una empresa. Responsable de

planificar y controlar el uso de los recursos de la organización, la gestión financiera influye en todos los sectores de la empresa, ya que el funcionamiento de cada uno de ellos depende del presupuesto.

Es gracias a la correcta aplicación de los recursos que las operaciones pueden generar ganancias para la empresa. Es evidente que la gestión financiera es estratégica. A pesar de esto, esta área, comúnmente, se atasca en barreras como la dificultad de establecer procesos, fallas analíticas, pérdida de información, planificación ineficaz y errores de cálculo.

Deficiencias como estas conducen a una visión distorsionada de la realidad financiera de la organización, generando pérdidas causadas por factores como riesgos no gestionados, baja competitividad, altos costos y pérdida de oportunidades de negocio.

Para que una empresa tenga éxito, es importante que cuente con una estructura administrativa eficiente y acorde con los propósitos y objetivos del negocio. Pero, ¿cómo lo logras? A través del proceso organizativo. Es él quien dirigirá todas las acciones para que las metas se logren de manera consistente y continua.

Lawrence (2007), Podemos describir el proceso organizacional como el conjunto de funciones administrativas que se dividen en cinco etapas:

- planificación;
- dirección;
- Comunicación;
- control;
- evaluación.

Aguilar (2013), en el esquema macro, que engloba a la organización en su conjunto, la gestión financiera participa en varias fases, especialmente en la planificación. Esto se debe a que la gestión



financiera tiene como objetivo central la gestión de los recursos de la empresa.

Por tanto, es decisivo señalar cuáles son las limitaciones de recursos, oportunidades de inversión y medición de los resultados obtenidos. Toda empresa tiene que generar beneficios para ser sostenible. Pero si no hay una buena gestión de estas ganancias, ¿cómo se financiarán las operaciones?

Además, es necesario que la gestión financiera esté alineada con el proceso organizativo. Sin ella, la empresa está expuesta a riesgos económicos, como no obtener (o conservar) el capital de trabajo necesario para las operaciones comerciales, incrementar el compromiso de endeudamiento, entre otros.

Cabe señalar que las etapas del proceso organizacional también deben estar presentes en la organización del departamento responsable de la gestión financiera. Es decir, la planificación, la dirección, la comunicación, el control y la evaluación deben pensarse para cada sector. Por eso es tan importante conocer estos pasos.

**Planificación.** La planificación es el ámbito del proceso organizacional que se ocupa de verificar la realidad actual de la empresa, valorar las oportunidades a alcanzar, definir los objetivos futuros, idear formas de alcanzar las metas y diseñar acciones de acuerdo a los diferentes escenarios.

En la gestión financiera, la planificación es diferente, pero más específica. Debes preocuparte por analizar la situación financiera, identificar mejores posibilidades de inversión o uso de recursos económicos, definir resultados a alcanzar, evaluar cómo se pueden alcanzar las metas y predecir cómo actuar en diferentes escenarios.

Hay tres niveles de planificación:

- Estratégico;
- Táctico;
- Operacional.

**Planificación estratégica.** La planificación estratégica se encarga de las proyecciones a largo plazo. Es decir, por un período de más de cinco años. Por tanto, se trata de una planificación menos detallada, que indica perspectivas a buscar, pero de forma más flexible, ya que existe la posibilidad de cambios de escenarios. En la gestión financiera, podemos utilizar la planificación de inversiones futuras como ejemplo, como la expansión empresarial.

**Planificación táctica.** En la planificación táctica, la atención se centra en el mediano plazo, que comprende un período que va de uno a cinco años. Es una rama de la planificación estratégica y describe las actividades que deben adoptarse para llevar a la organización a lograr sus objetivos. Aquí, también es importante tener cierto grado de flexibilidad para adaptarse a escenarios cambiantes. Siguiendo el ejemplo de la expansión del negocio, la gestión financiera estaría preocupada, en este caso, por el control financiero, la definición de inversiones y, principalmente, la potencialización de resultados a través de las operaciones de la empresa.

**Planificación operativa.** En el corto plazo, dentro de un año, existe la planificación operativa, cuya principal característica es la definición del propio plan de acción. En otras palabras, cómo se deben llevar a cabo los procesos en las actividades diarias de la empresa para respaldar la planificación táctica y estratégica. Aquí, todos los empleados están involucrados. En la gestión financiera, consiste en definir los procesos financieros diarios.

**Dirección.** La ejecución de los procesos establecidos en la planificación depende del rol del liderazgo, quien debe orientar a los equipos hacia el cumplimiento de las funciones de acuerdo a lo definido. En la gestión financiera, esto presupone el mando y supervisión de procedimientos que, en general, son complejos, ya que involucran registros, cálculos y controles financieros.

**Comunicación.** Comunicarse es una acción fundamental en todo momento. El diálogo transparente y objetivo favorece la ejecución del trabajo y la consecución de los objetivos.

**Control.** El control debe preocuparse por la verificación de los procesos, con la intención de evaluar si se están ejecutando de acuerdo con lo planeado. Así, es posible adoptar medidas correctoras de forma preventiva, evitando la ocurrencia de errores, retrabajos o desvíos de propósitos.

**Evaluación.** La evaluación concentra la medición de los resultados. Para ello, es importante que desde la planificación se tenga claridad en cuanto a los indicadores que se deben adoptar. Además, para poder hacer un análisis eficiente de los resultados es necesario tener un registro de todos los datos necesarios para el cálculo. Evaluar es un paso fundamental en el proceso organizacional, ya que es el que indicará si la planificación y los procesos definidos generan retorno para el negocio.

Es a través de la planificación financiera y la presupuestación que se pueden ver las medidas que deben llevarse a cabo, así como las expectativas sobre el futuro de la empresa. Las decisiones importantes, cuando se basan en la planificación y el control financieros, tienen grandes posibilidades de ser eficaces y de funcionar para la empresa.

La planificación financiera acompaña a la planificación estratégica de la empresa. Es decir, debe indicar cómo se deben utilizar los recursos para

lograr los objetivos planteados. Es por eso que la asociación entre planificación financiera y presupuestación, ya que, en la práctica, todo dependerá del presupuesto disponible.

Todas las direcciones comerciales deben considerar los costos para medir cuál será el impacto financiero, las perspectivas de rendimiento de las inversiones y si hay o no recursos suficientes para respaldar los objetivos de la empresa.

Por eso también el análisis financiero es una parte indispensable de este proceso. Después de todo, es necesario tener una noción precisa de la situación económica de la empresa, solo entonces para armar un plan de acción.

Como es posible observar, planificar, presupuestar y analizar las finanzas son funciones que deben realizarse de manera unificada. Es importante recordar que juegan un papel estratégico para el negocio.

La planificación financiera debe contener:

- Proyección para el futuro;
- Acciones por tomar;
- Costos y beneficios en cuanto a lo que se debe hacer;
- Recursos disponibles y necesarios para el plan de acción;
- Estándares a seguir;
- Métricas para medir los resultados.

#### **2.2.1.1. Riesgo operativo.**

El riesgo operacional se refiere a todas las posibles fallas internas - de estructura, sistemas, personas, productos o procesos - que pueden ocurrir dentro de una institución y, por lo tanto, causar pérdidas de los más diversos tipos, ya sean financieros o reputacionales, por ejemplo.

El riesgo operacional se clasifica en tres categorías: riesgo organizacional, personal y operacional. El riesgo organizacional es el que surge de fallas estructurales. Muchas empresas se han aventurado en el mercado sin siquiera tener una planificación a largo plazo. Sin embargo, es sumamente importante que las instituciones se construyan sobre la base de estructuras sólidas, con claridad en todos los procesos para que su negocio sobreviva y esté preparado para problemas futuros.

Según Carreño (2017), El riesgo de funcionamiento son las fallas del sistema, ya sea debido a problemas técnicos o brechas de seguridad. Y, finalmente, el riesgo personal es el que involucra al capital humano de la organización. Cabe mencionar que estas tres categorías serán responsables de los tipos de riesgos operacionales. Existe una amplia variedad de riesgos operativos, pero a menudo son menos visibles que otros riesgos y, a menudo, son difíciles de afirmar de manera asertiva. Los más comunes son:

**Fraude:** entre las personas con acceso a la información y los procesos de la empresa (empleados, socios, personas externas a través de la ingeniería social), puede haber personas de mala fe que busquen obtener alguna ventaja financiera de actividades ilegales, como licitaciones falsas, sobrefacturación y omisión de valores.

**Defectos de seguridad:** las empresas deben tener sistemas seguros que puedan resistir los intentos de intrusión de los delincuentes. Sin embargo, pueden ocurrir fallas y permitir que los atacantes tengan acceso a la información contenida en las bases de datos, que puede ser confidencial o no.

**Fallos humanos:** todo el mundo es susceptible de cometer errores, ya sean intencionados o no. Por esta razón, es importante contar con procedimientos de monitoreo y acción para proporcionar las mejores medidas posibles de reparación, en caso de que ocurran tales fallas.

**Fallos de los sistemas:** como las personas, las máquinas también pueden fallar. Los sistemas de seguridad e incluso de producción pueden en algún momento no funcionar como deberían, causando problemas a las instituciones.

**Deficiencia estructural:** las empresas buscan tener las estructuras más sólidas posibles, para asegurar la supervivencia y el éxito del negocio. Sin embargo, varios factores, como los mencionados anteriormente, pueden dañar la estructura de una organización, poniéndola en riesgo operativo. Además de las empresas, las instituciones financieras también presentan riesgos operativos, a saber:

- Fallos en la ejecución, entrega y gestión de procesos;
- Fraude interno y externo;
- Daño a activos físicos;
- Interrupción de operaciones;
- Fallos del sistema.

Los riesgos están presentes en todos los negocios, lo que los diferencia son las dimensiones, que varían según el tamaño de la organización. Es por ello que las empresas e instituciones deben aplicar la gestión de riesgos en sus procesos, incluida la modelización del riesgo operacional. En un procedimiento de análisis de riesgos eficiente, también es necesario identificar correctamente a los clientes, proveedores y socios.

#### **2.2.1.2. Riesgo crediticio.**

El cálculo del riesgo crediticio consiste en identificar la posibilidad de que el prestatario cumpla o no un contrato. Vender a crédito y otorgar crédito a un cliente es siempre una acción que implica riesgos para cualquier empresa, aunque se tomen precauciones. Después de todo, es prácticamente imposible tener plena seguridad de que se pagará la cantidad concedida. (Romero, 2017)

Varias variables pueden afectar este proceso y llevar al cliente al incumplimiento del acuerdo. El default no sigue un patrón, por lo que termina sorprendiendo al emprendedor, que tenía ese recurso. Estas son algunas de las razones por las que la gestión del riesgo crediticio es un factor importante con el que las empresas deben lidiar. Cuando el riesgo de crédito se gestiona adecuadamente, utilizando modelos de gestión adecuados, es posible cumplir con los requisitos normativos para la concesión de crédito y aumentar la seguridad de su negocio.

Antes de abordar las estrategias de gestión del riesgo de crédito, es fundamental comprender de qué se trata este riesgo en sí. En resumen, el riesgo de crédito se refiere a la probabilidad de que un cliente incumpla los pagos de cualquier tipo de deuda.

La morosidad está presente en prácticamente todo tipo de transacciones financieras que, de alguna manera, tienen la confianza como uno de los fundamentos.

A su vez, la gestión del riesgo de crédito es la forma en que la empresa predice el incumplimiento de los contratos, las consecuencias de este para los departamentos involucrados y las acciones que se toman para mitigar los daños ocasionados. Es decir, la gestión del riesgo de crédito es el conjunto de

prácticas dirigidas no solo a la reducción de riesgos, sino a toda la estructuración de la empresa para enfrentar los riesgos y sus eventuales daños.

Cuando no hay crecimiento, las empresas necesitan buscar crédito para mantener sus empresas en funcionamiento. Sin embargo, si no hay devolución, el riesgo es que no sea posible pagar todas las deudas. La gestión de crisis, que ya se considera un desafío, enfrenta obstáculos aún mayores ante escenarios como este.

Según Galan (2016), A nivel mundial, un hito importante en este cambio de enfoque de la gestión del riesgo de crédito fue la crisis financiera de 2008. El impacto global de esta crisis hizo evidente la necesidad de revisar conceptos.

Como resultado, los reguladores comenzaron a exigir estándares de aprobación de crédito más estrictos y más transparencia. Todo esto en un esfuerzo por asegurar que los bancos tengan un conocimiento profundo sobre los clientes y su riesgo crediticio asociado.

Para adaptarse a esta nueva realidad y absorber los mayores costos de capital para el otorgamiento de crédito, las empresas tuvieron que reformular sus enfoques al problema del riesgo. Así, surgió la necesidad de que las organizaciones crearan estrategias específicas para la gestión del riesgo de crédito.

Los sistemas de tecnologías de información se encuentran entre los principales desafíos para la gestión del riesgo de crédito. Esto se debe a que estas plataformas se encargan de implementar modelos, herramientas y procesos que se utilizan



para la gestión. A continuación, veremos cuáles son estos obstáculos y cómo sortearlos.

**Silos de datos.** A menudo, los datos se almacenan en silos y el acceso a ellos se vuelve más complicado. Si los datos no son fácilmente accesibles las 24 horas del día, puede haber demoras en la generación de informes de riesgo crediticio. El acceso a la información debe ser fluido y seguir un flujo continuo. Los involucrados en los procesos deben tener una comprensión fácil de los datos. Esto significa que deben estar bien estructurados.

**Falta de flexibilidad.** Los sistemas deben ser flexibles para permitir que se actualicen con frecuencia, rapidez y bajo costo. Si las actualizaciones de los modelos y herramientas de riesgo existentes son lentas y costosas, es probable que estas soluciones se vuelvan obsoletas con mucha facilidad. Esto socava el análisis de riesgo crediticio, que puede conducir a evaluaciones insuficientes y riesgosas.

**Informes difíciles.** Si los datos de riesgo crediticio se distribuyen en varias hojas de cálculo individuales, agregar, consolidar y generar informes de riesgo se vuelve extremadamente lento y propenso a errores. Una vez más, destacamos que es fundamental tener los datos e información de los clientes organizados y estructurados, así como el mercado, proyecciones, etc. Sabemos que, en la práctica, esto no siempre sucede. Establezca procesos y busque soluciones tecnológicas que faciliten la búsqueda de datos. El volumen de información que se trata es elevado, lo que dificulta la organización cuando no hay ayuda de las herramientas de automatización.

**Falta de automatización.** Los flujos de trabajo de oxigenación y evaluación de crédito son procesos de misión crítica, es decir, deben estar activos a tiempo completo. Sin embargo, esta es una tarea muy compleja, especialmente cuando aún existen procesos manuales, lentos y burocráticos. La falta de automatización en la gestión del riesgo de crédito afecta directamente la calidad de estos procesos, ya que disminuye su eficiencia operativa, aumenta los costos y hace que los errores sean más frecuentes.

La solución para solucionar este problema es invertir en software de gestión, disponer de sistemas autónomos de evaluación crediticia, apostar por soluciones innovadoras, como el uso de BPM y Business Intelligence. Herramientas como estas aumentan significativamente el volumen de información procesada y hacen que la gestión de riesgos sea mucho más segura y confiable.

**Regulaciones de cumplimiento.** La profundidad, la amplitud y la interconexión de los requisitos reglamentarios se han incrementado de forma espectacular. En este contexto, es fundamental que las organizaciones demanden tecnologías que les ayuden a cumplir con estos requisitos y, al mismo tiempo, agilizar los procesos y acelerar las decisiones de otorgamiento de créditos.

### **2.2.1.3. Riesgo de mercado.**

El riesgo de mercado se define como el potencial de un resultado negativo, debido a cambios en los precios o parámetros del mercado. Los principales precios / parámetros son los precios de las acciones, las curvas de interés, los tipos de cambio, las volatilidades y las correlaciones.

Mucha gente todavía tiene miedo de hacer inversiones debido a los llamados riesgos. Pero, ¿sabe cuáles son los riesgos del mercado? Cada aplicación tiene algún riesgo, que está sujeto a cambios en el mercado financiero. Por lo general, cuanto mayor es el riesgo, mayores son las posibilidades de tener un ingreso más valorado. En otras palabras, existe una relación directa entre los riesgos y la posibilidad de ampliar sus activos. (Galan, 2016)

En el mercado financiero, los riesgos se definen en función del potencial negativo que tiene esa aplicación. Es decir, cuáles son las posibilidades de que esa inversión no salga como se esperaba o represente una pérdida de valor. Hay formas de lidiar con el riesgo de mercado mientras preserva sus ingresos tomando ciertas precauciones. Por ello, es importante contar con la experiencia de profesionales que ya cuentan con una buena experiencia en el mercado financiero.

El riesgo de mercado se define en función de los cambios en los precios y otros parámetros de mercado a los que está sujeta una inversión. Estos parámetros suelen ser acciones, tipos de cambio, curvas de interés, volatilidades y otras correlaciones.

Para llegar al riesgo de mercado, es necesario tener en cuenta la fluctuación de los precios de los activos, es decir, la volatilidad. Esto significa que el riesgo es proporcional a la volatilidad de las acciones. El período de solicitud también interfiere, porque cuanto mayor es el plazo de vencimiento, mayor es el riesgo de mercado.

Una metodología para medir el riesgo de mercado es  $V @ R$  o Valor en riesgo. Representa una pérdida potencial de valor:

también se define un número de días de negociación, es decir, este valor de riesgo se calcula a partir de un intervalo de tiempo.

Como son muchas las variables que pueden interferir con estos riesgos, principalmente de acuerdo a la variedad de inversiones que existen en las carteras de inversionistas, siempre es recomendable buscar las recomendaciones de expertos que monitorean las fluctuaciones del mercado y conocen el comportamiento.

Sin embargo, para Alfaro (2008), el riesgo de mercado no es el único que afecta a las inversiones, existen otros tipos de riesgo y comprenda las diferencias.

**Riesgo de mercado y liquidez.** El riesgo de liquidez se refiere a las posibilidades de tener que deshacerse de sus inversiones en un mal momento para sus acciones. En el caso de una propiedad, por ejemplo, que tiene una transacción más larga, si necesita venderla urgentemente, probablemente tendrá que ofrecer un buen descuento.

**Riesgo de mercado y crédito.** El riesgo de crédito es difícil de calcular, ya que corresponde a las posibilidades de incumplimiento. Es decir, es el riesgo de que el inversor no reciba el valor de sus acciones por parte de la empresa no pueda pagarlas.

**Riesgo operacional y de mercado.** El riesgo operativo es la posibilidad de que haya errores en la ejecución de sus órdenes de inversión. Un ejemplo de esto es cuando el inversor da una orden de compra por un determinado valor, pero su corredor no ejecuta la compra por ningún motivo interno.

Pero, ¿qué puede afectar el riesgo de mercado a sus ganancias? Esto depende de cada tipo de ingresos que tenga el inversor. Consulte a continuación las diferencias entre los principales tipos de inversión.

Riesgo de mercado de Renta Fija. Este tipo de inversión tiende a sufrir menos los riesgos de mercado. Ante la alta volatilidad, el mercado cierra y deja de negociarse, una forma de reducir el riesgo de mercado.

Riesgo de mercado de acciones. Este tipo de inversión es la que está más sujeta a riesgo de mercado. Al mismo tiempo, es posible diversificar las inversiones en Bolsa para controlar estos riesgos.

Riesgo de mercado para el fondo de renta variable. La mejor manera de protegerse contra el riesgo de mercado en el fondo de renta variable es garantizar una cartera altamente diversificada, menos sujeta a la volatilidad del mercado.

Riesgo de mercado para fondos multimercado. Hay varios tipos de fondos multimercado. Hay opciones con baja volatilidad, ideales para perfiles más conservadores, que también presentan bajo riesgo de mercado, y también hay fondos que son más volátiles, para inversores que prefieren correr más riesgos, además de obtener más retornos.

Riesgo de mercado de los fondos inmobiliarios. Los fondos inmobiliarios están sujetos al riesgo del mercado general y también del propio sector. Es decir, están sujetos a la volatilidad de la economía y del sector inmobiliario, lo que puede convertirlo en una aventura mayor para los inversores primerizos que no están bien atendidos.

Riesgo de mercado de divisas. La volatilidad del tipo de cambio puede aumentar cuando los inversores buscan inversiones más seguras, mientras que cuestiones como las elecciones presidenciales pueden interferir en los mercados financieros

### **2.2.2. Rentabilidad.**

Para Aguilar y Camargo (2004), La rentabilidad es una medida que asocia la ganancia neta con los ingresos totales para indicar cuál es la ganancia de la empresa en relación con las ventas realizadas. Si el beneficio se expresa mediante un valor nominal, como hemos visto anteriormente, la rentabilidad se muestra como un porcentaje de los ingresos brutos. La fórmula tiene este aspecto:  $\text{beneficio neto} \div \text{ingresos totales} \times 100$ .

Con los mismos datos que usamos para ejemplificar la utilidad neta, tendríamos la siguiente cuenta:  $2,000 \div 10,000 \times 100 = 20\%$ . En este caso, es como si cada real invertido en la empresa generara, a fin de mes, 20 centavos. Siguiendo el mismo razonamiento, cada 100 reales invertidos daría como resultado 20 reales de ganancia.

Este porcentaje muestra, por tanto, cuál es el resultado del trabajo del establecimiento, el nuevo dinero que ha creado. La rentabilidad también mide qué tan eficiente es la empresa, es decir, si puede pagar sus costos y aun así generar ganancias netas. Como porcentaje, este es un indicador que se puede utilizar para comparar el desempeño de diferentes empresas. Un comerciante puede evaluar cómo es su negocio en relación con el segmento de mercado en el que participa, por ejemplo.

La rentabilidad también puede basar las decisiones empresariales en varios escenarios. Si las ventas son frecuentes, por ejemplo, es posible tener un margen de beneficio menor. Sin embargo, si el comercio es estacional, es necesario obtener márgenes más altos para mantener la

empresa en funcionamiento en los meses en que las ventas no son tan prometedoras.

Dado como porcentaje, la rentabilidad es una medida del rendimiento financiero de una inversión, ya sea una empresa o una inversión de renta fija en un banco. Mientras que la rentabilidad vincula la ganancia neta con los ingresos comerciales totales, la rentabilidad asocia la misma ganancia con la cantidad invertida en la empresa para averiguar si realmente vale la pena. La fórmula de rentabilidad también es simple:  $\text{beneficio neto} \div \text{inversión en el negocio} \times 100$ .

Imagínese el siguiente escenario: una persona utiliza un ahorro de 25 mil reales para abrir su propia empresa y el negocio comienza a tener una utilidad neta mensual de 2,5 mil reales por mes. En este caso, aplicando la fórmula adecuada, podemos saber que la rentabilidad mensual de este establecimiento es del 10%.

Con este resultado, es posible comparar el desempeño de la empresa con otras posibilidades de inversión, como las aplicaciones del mercado financiero. La rentabilidad del 10% mensual es muy superior al aproximadamente 0,6% que ofrece la cuenta de ahorros mensual, por ejemplo.

En este contexto, el cálculo de la rentabilidad sirve para que el emprendedor evalúe el costo de oportunidad de abrir la empresa. Recordando que este coste representa a lo que renunciará el emprendedor para montar el establecimiento. Si invertir en un banco rinde más que el rendimiento del negocio, por ejemplo, esto significa que la operación de la empresa no vale la pena, ya que existe una manera más fácil de ganar más dinero.

Además, una variación en la fórmula de rentabilidad puede mostrar cuál será el plazo para que el empresario recupere la inversión en el negocio.

Para calcular el llamado retorno de la inversión (tiempo requerido para que la empresa se pague a sí misma), simplemente divide la inversión por el beneficio neto.

Usando los mismos datos que presentamos en los ejemplos anteriores, aquí tendríamos 25 mil divididos por 2.5 mil, lo que da como resultado un período de 10 meses para aplicar el retorno de la inversión en el negocio.

Es muy importante que el empresario sea consciente de este concepto también, ya que un tiempo demasiado largo para recuperar el dinero puede significar que el esfuerzo de abrir y operar la empresa simplemente no vale la pena. Sin embargo, es bastante cierto que es posible controlar cierto número de empresas para acortar este período de devolución, como reducir costos para aumentar la utilidad neta.

Y quienes trabajan con el comercio electrónico toman la delantera en esta carrera, ya que logran reducir considerablemente los gastos de mantenimiento, sin mencionar el hecho de que la tienda online opera las 24 horas del día, lo que aumenta las posibilidades de venta.

#### **2.2.2.1. Rentabilidad neta.**

Para calcular la rentabilidad de la empresa, basta con dividir la ganancia obtenida en un período determinado por el valor del capital inicial invertido. Existen diferentes tipos de índice de rentabilidad, que pueden ser más asertivos, dependiendo de la necesidad al momento de realizar el cálculo. El primer paso, indispensable para ayudar en el cálculo de los diferentes índices, es separar todos los estados financieros de la empresa. De hecho, serán la base para que los cálculos se realicen correctamente. Cuando se trata de indicadores financieros, hay poco cuidado: debe realizar estos cálculos en detalle. Además,



el detalle también es necesario al analizar los datos, ya que, sin la interpretación adecuada, estos índices serán solo números. (Fuentes y Zúñiga, 2012)

A continuación, se muestran los principales índices:

**Índice de activos.** En este indicador hay dos subdivisiones: el rendimiento del índice de activos y el índice de rotación de activos. El índice de rendimiento de activos calcula la rentabilidad basándose únicamente en las inversiones realizadas. Para hacer este cálculo, debe multiplicar la ganancia neta por cien y luego dividirla por el valor del activo. En el otro extremo, el índice de rotación de activos es una relación entre el ingreso neto y el activo total, y para calcularlo, es necesario dividir solo estos dos valores. El índice de activos (x) calcula la rentabilidad de un activo, la inversión que se realizó, independientemente de la fuente de los fondos. Para calcular este índice, multiplique la ganancia neta (LL) por 100 y luego divida por el valor del activo (VA).

**Índices de margen.** Se presenta en dos partes - margen operativo y margen neto, este proceso se define como el valor que la empresa está haciendo para vender su producto o servicio. El margen operativo está destinado a medir las ganancias por cada unidad de producto vendido o servicio proporcionado por la empresa. Sin embargo, al realizar su cálculo, el margen operativo no toma en cuenta los gastos con gastos e impuestos. Para alcanzar el valor del margen operativo, es necesario dividir la ganancia obtenida por el número de unidades vendidas, o incluso por el número de veces en que se vendió el tipo de servicio ofrecido. El segundo margen mencionado es el margen neto: el objetivo es calcular el grado de rentabilidad neta que tiene la empresa. Es decir, este cálculo se realiza después de deducir todos los costos involucrados.

**Cálculos.** Para alcanzar este valor, es necesario multiplicar el beneficio neto obtenido por cien y dividirlo por las ventas netas. Así, el resultado apunta a la utilidad neta en cada real de ingresos netos. Para calcular el margen operativo (x), es necesario dividir la utilidad operativa (LO) por el número de unidades vendidas (UV). En el margen neto, es posible realizar una valoración del beneficio, neto, es decir, el beneficio que se generó, con deducción de gastos. Poniendo esto en práctica, la ratio de margen neto es un indicador responsable de demostrar si una empresa está siendo rentable y rentable. Para calcular el margen neto (x), multiplique la ganancia neta (LL) por 100 y luego divídala por la venta neta (VL). El resultado obtenido será el beneficio neto.

**Relación de rendimiento sobre el capital.** Con este indicador, en lugar de dividir la utilidad neta entre los activos, por ejemplo, es necesario utilizarlo para la totalidad del patrimonio. Este índice se utiliza comúnmente para mostrar a los inversores y nuevos socios de la empresa cuál ha sido la rentabilidad de la empresa y qué tan seguro es invertir en ella. Es uno de los índices más requeridos por los inversores es el retorno del capital, que muestra si el negocio está logrando un retorno de la inversión o si está utilizando capital para mantenerse activo en el mercado. Para calcular este rendimiento, simplemente divida la ganancia neta (LL) por el patrimonio neto de la empresa (PEL).

**Recuperación.** Es un término que se puede traducir como 'retorno', utilizado para analizar el retorno de la inversión inicial del negocio. Este indicador estima el tiempo de recuperación en el que las ganancias acumuladas de la empresa igualarán la inversión inicial. De esta forma, el payback le dará al gestor un promedio del período de recuperación de todo el dinero invertido

en el negocio o proyecto. El plazo puede ser largo o corto, medido en meses o años, todo dependerá del monto invertido, el tipo de negocio y la acumulación de ganancias. El cálculo de la amortización está directamente relacionado con el flujo de caja, que a su vez debe estar bien diseñado y planificado. Debe incluir todos los costos relacionados con la inversión, tales como gastos operativos, gastos administrativos, equipos, empleados y otros.

#### **2.2.2.2. Rentabilidad patrimonial.**

El mercado de inversión está compuesto por unos términos y siglas que, en un principio, pueden confundirte cuando comienzas a invertir. Sin embargo, aprender sobre el mercado no es tan complicado. Los términos, como rentabilidad patrimonial, tienen explicaciones simples y es importante que comprenda para tener éxito en sus inversiones. Cuando se trata de invertir, es natural que la primera pregunta sea cuál es la rentabilidad de una inversión, ¿no es así?

Galan (2016), Cuando hablamos de rentabilidad patrimonial, estamos usando el acrónimo en inglés de Return On Equity, de forma muy directa, podemos decir que la rentabilidad patrimonial es un indicador que tiene como objetivo analizar y medir la capacidad que tiene una empresa para generar valor para el negocio y para los inversores, en base a los recursos con los que cuenta la propia empresa. La rentabilidad patrimonial puede entenderse como una forma de determinar el rendimiento total sobre el beneficio neto de una inversión en una empresa.

Si estás pensando en invertir en las acciones de una determinada empresa, especialmente a largo plazo, la rentabilidad patrimonial es uno de los factores que puedes

considerar para conocer la posible rentabilidad de la inversión, analizando la ganancia que genera a los accionistas que ya invierten en esa compañía. Por lo tanto, la rentabilidad patrimonial es uno de los indicadores que debe analizarse para que pueda ver la mejor manera de invertir su dinero. Después de todo, cuando se trata de invertir, sabemos que, para tener buenos resultados con sus inversiones, es necesario planificar y observar el mercado. Cuando se trata de invertir en Bolsa y en las acciones de empresas disponibles en este entorno, la lógica es la misma. Cuanto más sepa sobre el mercado financiero y la empresa que elija, más posibilidades tendrá de obtener buenos rendimientos y tener éxito con sus inversiones.

Para Lawrence (2007), la rentabilidad patrimonial es un indicador fundamental a la hora de elegir la mejor inversión para invertir tu dinero. Al fin y al cabo, a través de este número es posible comparar la rentabilidad de la empresa, y la posibilidad de que presente buenos resultados, y así valorar la inversión de quienes invirtieron dinero en sus acciones. La rentabilidad patrimonial permite conocer los ingresos de la empresa, además de la utilidad neta que presenta a lo largo del año. En un mercado financiero cada vez más dinámico que puede ser muy volátil, conviene buscar análisis que se basen en el desempeño real de las empresas, evitando análisis superficiales.

Podemos decir, entonces, que la rentabilidad patrimonial es la forma de medir el desempeño de la empresa, identificando si los inversores que poseen activos de la misma logran tener buenas rentabilidades con sus acciones. Pero si aún no comprende la función del indicador para sus inversiones, le presentaremos un ejemplo muy común.

Digamos que, analizando las empresas que tienen acciones disponibles en Bolsa, identificaste que la rentabilidad patrimonial de una de ellas es superior al de sus competidores en cuestión. De esa forma, podemos decir que encontró una posible buena oportunidad.

Invertir en las acciones de esa empresa puede ser una buena idea porque, cuanto mayor sea la rentabilidad patrimonial de una empresa, mayores serán las posibilidades de que se valoren sus activos. Convirtiéndose en buenas opciones para componer una cartera de inversiones equilibrada. Esto significa que muchas personas que logran buenos resultados en inversiones, analizan la rentabilidad patrimonial de las empresas para saber cuáles son los mejores activos del mercado.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Gestión integral de riesgos.** La gestión de riesgos es el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales de una organización, con el fin de minimizar o aprovechar los riesgos e incertidumbres sobre esa organización. (Alfaro, Riesgo de Crédito de la Banca, 2008)

**Índice de activos.** En este indicador hay dos subdivisiones: el rendimiento del índice de activos y el índice de rotación de activos. (Romero, 2017)

**Índices de margen.** Se presenta en dos partes - margen operativo y margen neto, este proceso se define como el valor que la empresa está haciendo para vender su producto o servicio. (Uriza, 2019)

**Planificación.** La planificación es el ámbito del proceso organizacional que se ocupa de verificar la realidad actual de la empresa, valorar las oportunidades a

alcanzar, definir los objetivos futuros, idear formas de alcanzar las metas y diseñar acciones de acuerdo a los diferentes escenarios. (Giorgis, 2017)

**Planificación estratégica.** La planificación estratégica se encarga de las proyecciones a largo plazo. (Aguilar, 2013)

**Planificación táctica.** En la planificación táctica, la atención se centra en el mediano plazo, que comprende un período que va de uno a cinco años. (Aguilar, 2013)

**Planificación operativa.** En el corto plazo, dentro de un año, existe la planificación operativa, cuya principal característica es la definición del propio plan de acción. (Carreño, Informe de diagnóstico: Área de créditos, 2017)

**Riesgo operativo.** El riesgo operacional se refiere a todas las posibles fallas internas - de estructura, sistemas, personas, productos o procesos - que pueden ocurrir dentro de una institución y, por lo tanto, causar pérdidas de los más diversos tipos, ya sean financieros o reputacionales. (Aguilar, 2013)

**Riesgo crediticio.** El cálculo del riesgo crediticio consiste en identificar la posibilidad de que el prestatario cumpla o no un contrato. (Carreño, Informe de diagnóstico: Área de créditos, 2017)

**Riesgo de mercado.** El riesgo de mercado se define como el potencial de un resultado negativo, debido a cambios en los precios o parámetros del mercado. (Carreño, Informe de diagnóstico: Área de créditos, 2017)

**Rentabilidad.** La rentabilidad es una medida que asocia la ganancia neta con los ingresos totales para indicar cuál es la ganancia de la empresa en relación con las ventas realizadas. (Aguilar, 2013)

**Rentabilidad neta.** Para calcular la rentabilidad de la empresa, basta con dividir la ganancia obtenida en un período determinado por el valor del capital inicial invertido. (García, 2009)

**Recuperación.** Es un término que se puede traducir como 'retorno', utilizado para analizar el retorno de la inversión inicial del negocio. (Aguilar, 2013)

**Rentabilidad patrimonial.** El mercado de inversión está compuesto por unos términos y siglas que, en un principio, pueden confundirte cuando comienzas a invertir. Sin embargo, aprender sobre el mercado no es tan complicado. (García, 2009)

## 2.4. BASES HISTÓRICAS

El riesgo se define como la posibilidad de que algo salga mal, o incluso, como sinónimo de peligro. Partiendo de este supuesto, Bernstein (1997, p. 8) citado por Alvarado (1998), afirma que "la palabra riesgo deriva del italiano antiguo *risicare*, que significa 'atreverse'. En este sentido, el riesgo es una opción, no un destino". Autores como García (2009), definen el riesgo como "un concepto más amplio, la exposición a cambios inciertos; y más estrechamente, la exposición a cambios adversos". Sin embargo, en el debate contemporáneo, se verifica que el concepto de riesgo puede ser entendido como aquel que indica un potencial impacto negativo sobre un activo o alguna característica de valor que puede surgir de algunos procesos o eventos futuros (Vallejo, 2016).

En lo que respecta al mercado financiero, la palabra riesgo se resume en la variabilidad de los rendimientos asociados a un activo (Alfaro, 2008) o, más exactamente, en la volatilidad de los resultados inesperados, generalmente relacionados con el valor de los activos o pasivos de interés (Aguilar & Camargo, 2004). Naturalmente, las instituciones financieras asumen que "la relación riesgo rendimiento indica que cuanto mayor es el nivel de riesgo aceptado, mayor es el rendimiento esperado de las inversiones (Fonseca, 2011).

De hecho, la noción de riesgo está siempre vinculada a tres componentes interrelacionados: causa, evento e impacto. Esto significa que cada riesgo tiene al menos un factor de riesgo que impulsa su ocurrencia; además, para que un riesgo se materialice, es necesario algún evento específico que genere una determinada pérdida o ganancia, ya sea financiera o no, para la empresa (Alfaro, 2008).

Los autores Fuentes y Zúñiga (2012), destacan tres características necesarias para que un riesgo sea gestionable: incertidumbre, impacto y tiempo. La incertidumbre está vinculada a una probabilidad de incidencia, inicialmente desconocida, pero inferior al 100%. El impacto se refiere a la pérdida o ganancia financiera a la que el riesgo expone a la organización. El tercer aspecto comprende el tiempo de exposición al riesgo, lo que significa que el riesgo tiene un fundamento temporal limitado para ser gestionado. Así, los autores presentan el Modelo Estándar de Riesgo, ver figura abajo, que permite comprobar la existencia de otros elementos, además de los tres ya mencionados, para la adecuada caracterización del riesgo.

Para Alfaro (2008) el riesgo "es la posibilidad de ocurrencia de un incidente que tendrá un impacto en la consecución de los objetivos", siendo expresado como la combinación de los impactos de un evento ver su probabilidad de ocurrencia.

En opinión de Gómez (2013), el riesgo, en el sentido más amplio, no es nada nuevo en las empresas. Todas las empresas están expuestas a los riesgos empresariales tradicionales: los beneficios suben y bajan como resultado de cosas como los cambios en el entorno empresarial, la naturaleza de la competencia, las tecnologías de producción y los factores que afectan a los proveedores.

Y es que el riesgo es inherente a cualquier actividad, ya que es un "socio inevitable" (Fonseca, 2011) y está presente en una gran variedad de operaciones. Sus efectos pueden ser negativos o positivos y puede haber



exposición a un alto o bajo grado de fragilidad. Para evaluar los riesgos y realizar este tipo de análisis, es plausible utilizar el enfoque cualitativo, en el que "el riesgo se considera proporcional a las pérdidas esperadas que puede causar un evento y a la probabilidad de que se produzca" (Galan, 2016); o de forma cuantitativa, donde se puede utilizar una metodología específica para medir los niveles de gravedad y frecuencia de ocurrencia de los riesgos, según las particularidades de la situación en cuestión.

## **2.5. BASE LEGAL**

El gobierno corporativo es el sistema mediante el cual se dirigen, supervisan y estimulan las organizaciones, que implica las relaciones entre los propietarios, el Consejo de Administración, el Consejo Ejecutivo y los órganos de control" (Fuentes & Zúñiga Isaac, 2012). el objetivo principal del Gobierno Corporativo es garantizar que los accionistas confíen plenamente en su empresa mediante la creación de un conjunto eficiente de mecanismos, tanto de incentivos como de control, para garantizar que el comportamiento de los ejecutivos esté siempre alineado con los intereses de los accionistas.

Por lo tanto, es correcto afirmar que las mejores prácticas de Gobierno Corporativo convierten los principios en recomendaciones objetivas, alineando los intereses con el propósito de preservar y optimizar el valor de la organización, facilitando su acceso a los recursos y contribuyendo a su longevidad (Alfaro, 2008). Por ello, al adaptarse a las normas de Gobierno Corporativo, la organización busca evitar conductas poco éticas, fraudes, abusos de poder, incumplimiento de los procedimientos internos y fuga de información confidencial.

- Ley N° 26702, "Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros".
- "Reglamento de gobierno corporativo y de la gestión integral de riesgos", aprobado con Resolución S.B.S. N° 272-2017.

- Resolución SBS N° 3780-2011.

## **CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS**

En este capítulo se presenta los resultados, el análisis y la discusión de los resultados sobre la percepción de los sujetos entrevistados en cuanto a los riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado y, además, la forma en que se abordan los datos obtenidos mediante los instrumentos de investigación.

Para ello la variable gestión de riesgos fue analizado mediante el análisis de sus dimensiones las cuales son: Riesgo operativo, riesgo crediticio y riesgo de mercado; teniendo en cuenta la escala de valoración: Totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; ni en desacuerdo, ni de acuerdo; de acuerdo; totalmente de acuerdo. Del mismo modo la variable rentabilidad fue analizada mediante sus dimensiones: Rentabilidad neta y rentabilidad patrimonial; la escala de valoración fue las mismas de la variable gestión de riesgo.

A través de las experiencias de los gestores de proyectos, tales escalas de valoración nos ayudan a responder a la pregunta de investigación, como se vio en la Introducción de este trabajo. Y, además, nos ayuda a entender cómo se enfrenta a esto en el día a día. El estudio fue analizando teniendo en cuenta la estadística descriptiva como inferencial.

**Tabla****2.**

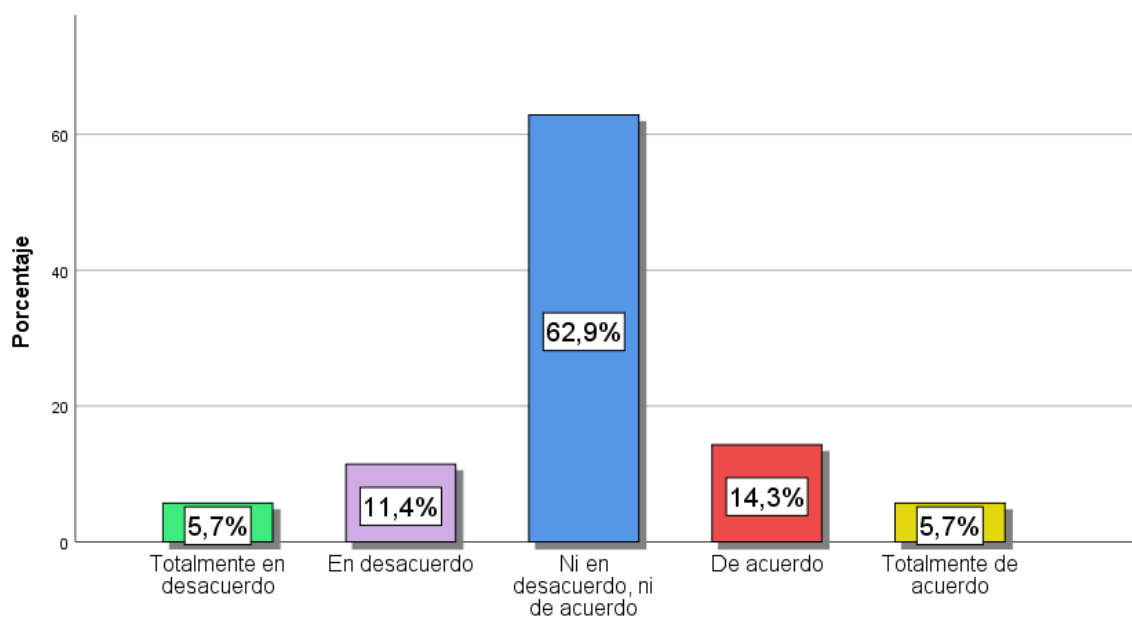
*Distribución de frecuencias de la variable Gestión integral de riesgos.*

	Recuento	% de N columnas
	Totalmente en desacuerdo	2 5,7%
	En desacuerdo	4 11,4%
Gestión integral de riesgos.	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	22 62,9%
	De acuerdo	5 14,3%
	Totalmente de acuerdo	2 5,7%
	Total	35 100,0%

*Fuente:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

**Gráfico****1.**

*Distribución de frecuencias de la variable Gestión integral de riesgos.*

**Gestión integral de riesgos.**

*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

**Interpretación.** Se observa en la Tabla 2 y Gráfico 1; el 5,7% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo, el 11,4% de los trabajadores están en desacuerdo con la gestión integral de riesgos de la Caja Municipal de Cusco.

Por otro lado, el 62,9% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 14,3% están de acuerdo y el 5,7% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la gestión integral de riesgos de la Caja Municipal de Cusco.

### Tabla

#### 3.

#### *Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo operativo.*

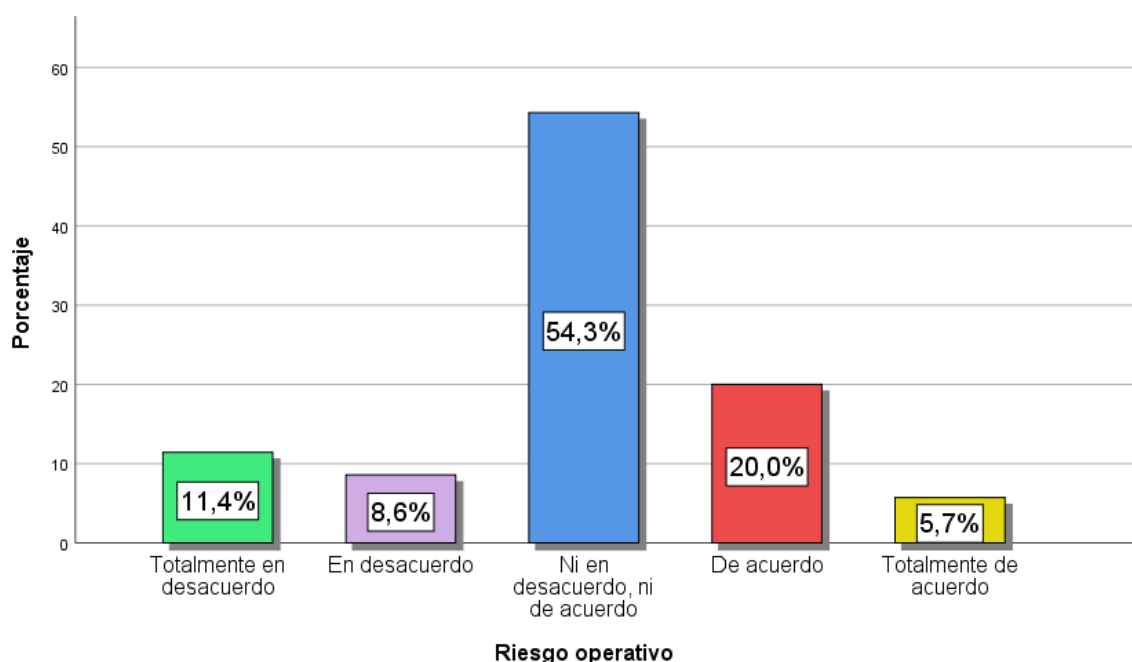
	Recuento	% de N columnas
Riesgo operativo	Totalmente en desacuerdo	4 11,4%
	En desacuerdo	3 8,6%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	19 54,3%
	De acuerdo	7 20,0%
	Totalmente de acuerdo	2 5,7%
	Total	35 100,0%

*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

### Gráfico

#### 2.

#### *Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo operativo.*



*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

**Interpretación.** Se observa en la Tabla 3 y Gráfico 2, el 11,4% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo, el 8,6% de los trabajadores están en desacuerdo con la gestión de riesgo operativo de la Caja Municipal de Cusco.

Sin embargo, el 54,3% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 20,0% están de acuerdo y el 5,7% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la gestión de riesgo operativo de la Caja Municipal de Cusco.

#### Tabla

##### 4.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo crediticio.*

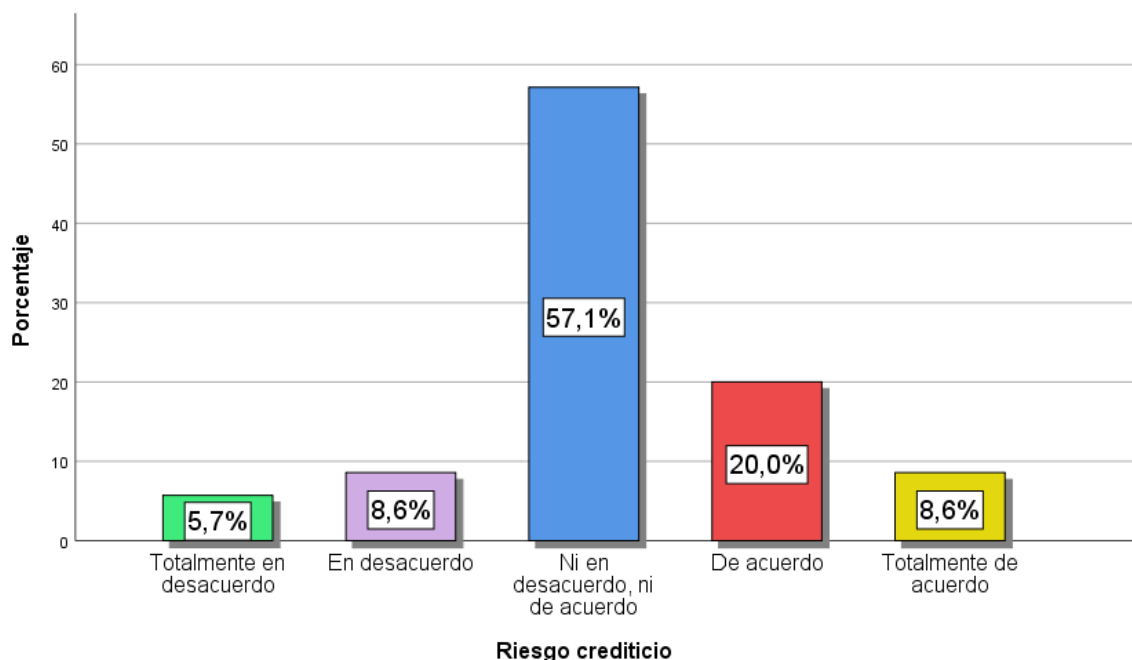
	Recuento	% de N columnas
Riesgo crediticio	Totalmente en desacuerdo	5,7%
	En desacuerdo	8,6%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	57,1%
	De acuerdo	20,0%
	Totalmente de acuerdo	8,6%
	Total	35

*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

#### Gráfico

##### 3.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo crediticio.*



*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

**Interpretación.** Se observa en la Tabla 4 y Gráfico 3, el 5,7% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo y el 8,6% de los trabajadores están en desacuerdo con la gestión de riesgo crediticio de la Caja Municipal de Cusco.

Por otro lado, el 57,1% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 20,0% están de acuerdo y el 8,6% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la gestión de riesgo crediticio de la Caja Municipal de Cusco.

### Tabla

#### 5.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo de mercado.*

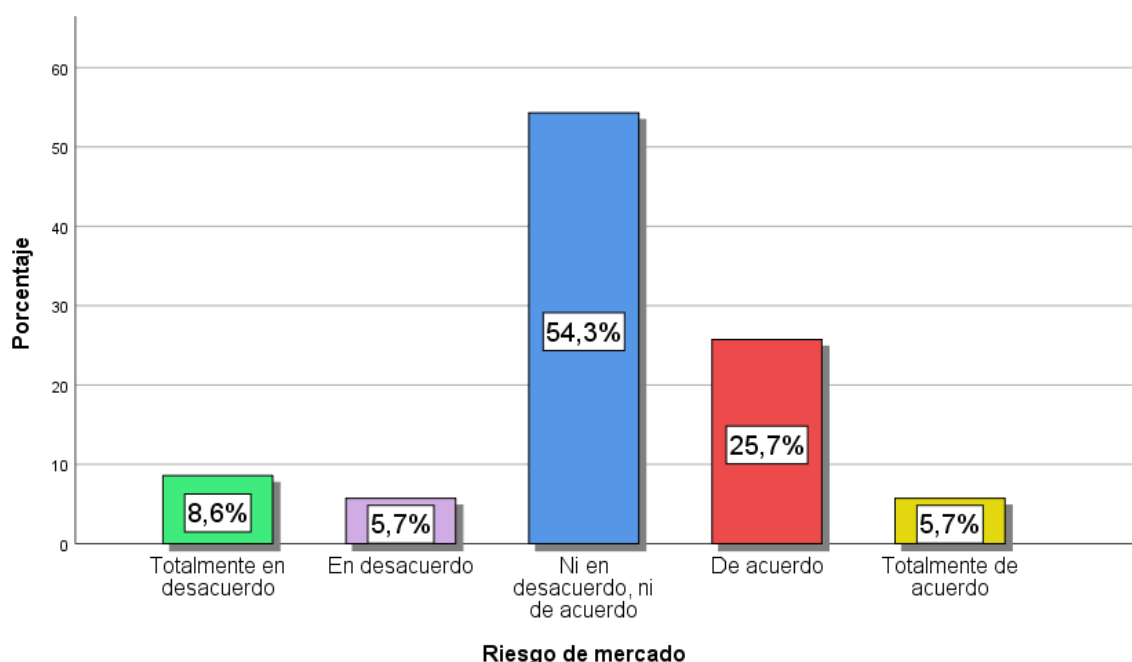
	Recuento	% de N columnas	
Riesgo de mercado	Totalmente en desacuerdo	3	8,6%
	En desacuerdo	2	5,7%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	19	54,3%
	De acuerdo	9	25,7%
	Totalmente de acuerdo	2	5,7%
	Total	35	100,0%

*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

### Gráfico

#### 4.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Riesgo de mercado.*



*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

**Interpretación.** Se observa en la Tabla 5 y Gráfico 4, el 8,6% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo y el 5,7% de los trabajadores están en desacuerdo con la gestión de riesgo de mercado de la Caja Municipal de Cusco.

Por otra parte, el 54,3% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 25,7% están de acuerdo y el 5,7% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la gestión de mercado de la Caja Municipal de Cusco.

### Tabla

#### 6.

*Distribución de frecuencias de la variable Rentabilidad.*

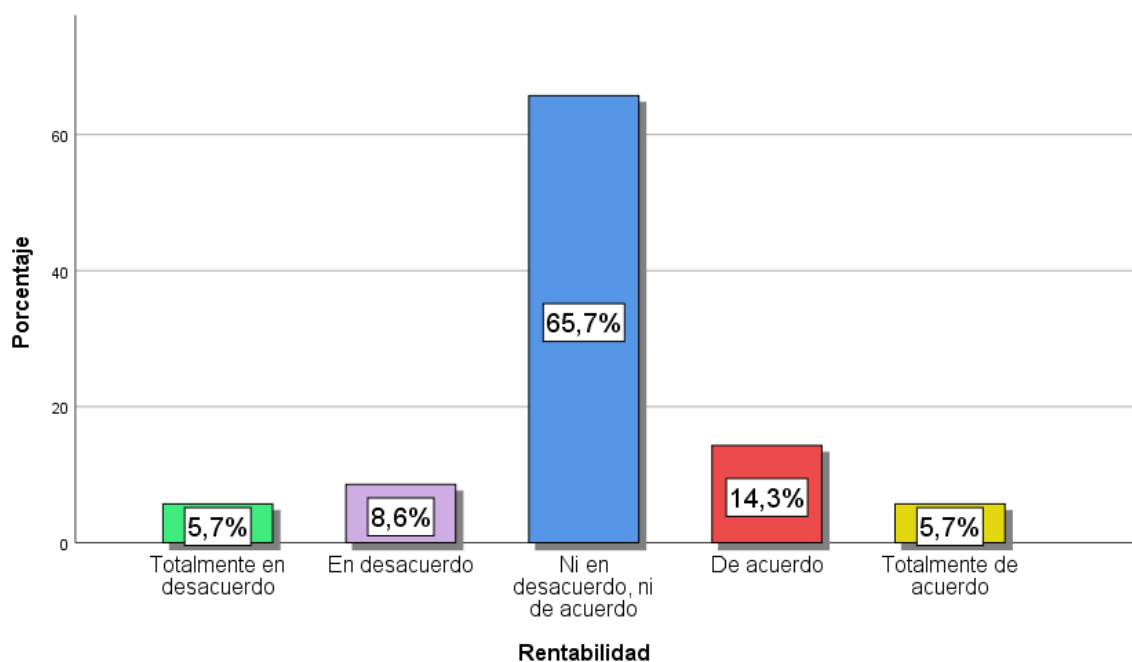
	Recuento	% de N columnas	
Rentabilidad	Totalmente en desacuerdo	2	5,7%
	En desacuerdo	3	8,6%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	23	65,7%
	De acuerdo	5	14,3%
	Totalmente de acuerdo	2	5,7%
	Total	35	100,0%

*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

### Gráfico

#### 5.

*Distribución de frecuencias de la variable Rentabilidad.*



*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

**Interpretación.** Se observa en la Tabla 6 y Gráfico 5, el 5,7% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo y el 8,6% de los trabajadores están en desacuerdo con la rentabilidad de la Caja Municipal de Cusco.

Por otra parte, el 65,7% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 14,3% están de acuerdo y el 5,7% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la rentabilidad de la Caja Municipal de Cusco.

### Tabla

#### 7.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Rentabilidad neta.*

		Recuento	% de N columnas
Rentabilidad neta	Totalmente en desacuerdo	3	8,6%
	En desacuerdo	2	5,7%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	19	54,3%
	De acuerdo	8	22,9%
	Totalmente de acuerdo	3	8,6%
	Total	35	100,0%

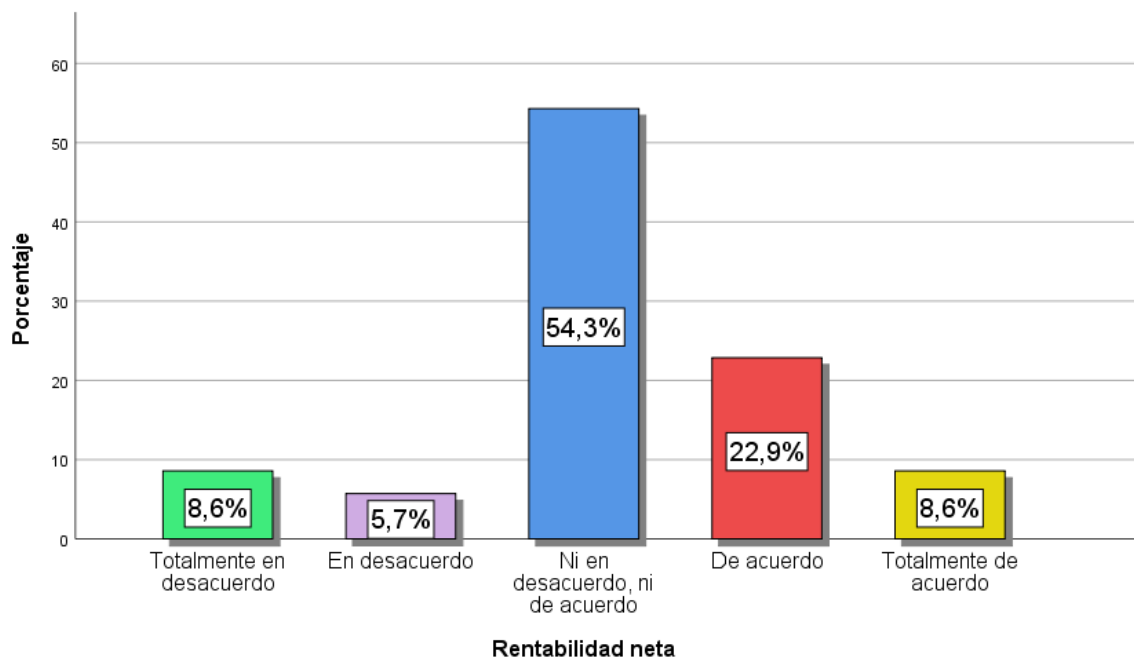
*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

### Gráfico

#### 6.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Rentabilidad neta.*





*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

**Interpretación.** Se observa en la Tabla 7 y Gráfico 6, el 8,6% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo y el 5,7% de los trabajadores están en desacuerdo con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Cusco.

Sin embargo, el 54,3% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 22,9% están de acuerdo y el 8,6% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Cusco.

**Tabla 8.**

*Distribución de frecuencias de la dimensión Rentabilidad patrimonial.*

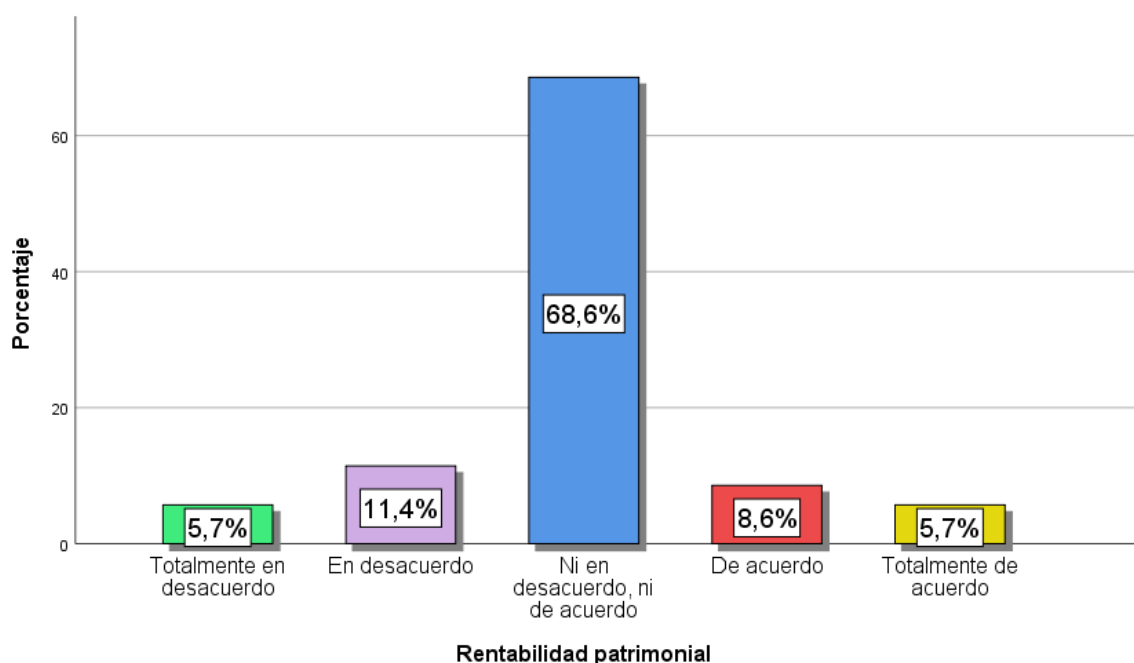
	Recuento	% de N columnas	
Rentabilidad patrimonial	Totalmente en desacuerdo	2	5,7%
	En desacuerdo	4	11,4%
	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	24	68,6%
	De acuerdo	3	8,6%
	Totalmente de acuerdo	2	5,7%
	Total	35	100,0%

*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

## Gráfico

7.

*Distribución de frecuencias de la dimensión Rentabilidad patrimonial.*



*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

**Interpretación.** Se observa en la Tabla 8 y Gráfico 7, el 5,7% de los trabajadores están totalmente en desacuerdo y el 11,4% de los trabajadores están en desacuerdo con la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Cusco.

Por otro lado, el 68,6% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo, el 8,6% están de acuerdo y el 5,7% de los trabajadores están totalmente de acuerdo con la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Cusco.

### **PRUEBAS DE NORMALIDAD.**

Este tipo de prueba no aplica para esta investigación, ya que la medición de las variables es de tipo ordinal.

### **PRUEBA DE HIPÓTESIS.**

Se empleará el coeficiente de Kendall, puesto que es una estadística para medir la asociación entre dos variables con medición ordinal. Al igual que el coeficiente de correlación de Spearman, la medida de Kendall se basa en los rangos de los datos.

Tabla  
9.

*Interpretación de Coeficiente de Correlación.*

<0.0 – 0.2]	<0.2 – 0.4]	<0.4 – 0.6]	<0.6 – 0.8]	<0.8 – 1]
Correlación Mínima	Correlación Baja	Correlación Moderada	Correlación Buena	Correlación Muy buena

Nota: Fuente Cabrera (2009).

**Nivel de significación:** Porcentaje de error admitido en la prueba es 5%.

**Regla de decisión:** Si Significación aproximada  $\leq 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

**PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL:**

**$H_0$ :** No existe una relación directa y significativa entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

**$H_1$ :** Existe una relación directa y significativa entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

Tabla  
10.

*Relación entre las variables gestión integral de riesgos y rentabilidad.*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,731	,100	4,200	,000
N de casos válidos		35			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

### Decisión:

Analizando la Tabla 10, el valor de Sig. es 0,000; este valor es menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### Conclusión:

Existe una relación directa, buena (Valor = 0,731) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

**$H_0$ :** La gestión integral de riesgos no se relaciona significativamente con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

**$H_1$ :** La gestión integral de riesgos se relaciona significativamente con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

Tabla

11.

*Relación entre gestión integral y rentabilidad neta.*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,638	,106	4,096	,000
N de casos válidos		35			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

### Decisión:

Según la Tabla 11, el valor de Sig. es 0,000; este valor es menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### Conclusión:

Existe relación directa, buena (Valor = 0,638) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

**$H_0: p = 0$ :** La relación no es significativa entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

**$H_1: p \neq 0$ :** La relación es significativa entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.

Tabla  
12.

*Relación entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial.*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,766	,094	4,231	,000
N de casos válidos		35			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

*Nota:* Encuesta a trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.

### **Decisión:**

Observando la Tabla 12, el valor de Sig. es 0,000; este valor es menor a 0,05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

### **Conclusión:**

Existe relación directa, buena (Valor = 0,766) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%.

## **3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, el análisis del estudio se realizó mediante las dimensiones de la variable rentabilidad, las cuales son: Rentabilidad neta y rentabilidad patrimonial.

Según los resultados encontrados en la investigación se determinó que existe una relación directa, buena (Valor = 0,731) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%.

Este resultado es similar a los de Caizabanda (2021), ya que, los resultados demuestran que es fundamental la implantación de un modelo de gestión integral de riesgos basado en el modelo COSO 2013, cuyos principios garantizan que la cooperativa desarrolle sus actividades de acuerdo con las políticas de organización, implantación, control y seguimiento para funcionar eficazmente.

Por otra parte, los resultados también se asemejan a los Uriza (2019), según el estudio, "la liquidez es una de las herramientas más importantes de las empresas porque perjudica directamente su gestión, lo que les permite ser más competitivas y fortalecerse en el mercado". El desarrollo de nuevos mecanismos permite invertir de forma eficaz, reducir las participaciones financieras de terceros en la empresa identificando las situaciones que pueden provocar problemas de liquidez, y así desarrollar su propia liquidez minimizando las pérdidas de la empresa".

Del mismo modo los resultados en relación a la variables rentabilidad Macías (2018), según el estudio, "el Banco Nacional del Fomento es una organización gubernamental de desarrollo que presta a estas industrias de su grupo, pero especialmente a las pequeñas empresas, incluidas las agrícolas y las microempresas, que tienen pocos ingresos por los préstamos bancarios privados." El principal problema era un alto índice de delincuencia, que no escapaba a su presencia en el cantón de Pichincha, en la provincia de Manabí, donde la agricultura y la ganadería son las principales ocupaciones de la población (Basilea I y II), y a nivel nacional del Consejo General de Bancos y Seguros de Ecuador.

Según Barragán, Guerrero y Ramos (2018), es importante que la organización inicie el proceso de aplicación de controles Esta labor proporciona a la organización las herramientas necesarias para implementar una metodología de gestión de amenazas que garantice la estabilidad de su patrimonio físico, financiero e igualmente si la organización participa de las buenas prácticas de gestión de riesgos a las que pertenece para afrontar de manera óptima los retos de desempeño y asegurar que la gestión de las operaciones que benefician a la organización tenga la solvencia y estabilidad de la empresa. Estos resultados concuerdan con los determinados en la investigación.

Por otra parte, Giorgis (2017), sus resultados también se asemejan a los del presente estudio ya que la investigación se refiere al problema del riesgo de

crédito: Su análisis en la organización del sector agrícola. En el caso de los intermediarios financieros, los indicadores están presentes en la economía argentina, en la práctica para los dos grupos de personas incluidos en el Código Civil, personas físicas y jurídicas.

Los resultados de las investigaciones realizadas en el país también son similares al presente estudio, ya que Camargo y Solano (2021), puesto que existe una relación significativa entre las variables, ya que el p-valor hallado es 0,091 que la amenaza cuantificable también está relacionada con la productividad de las organizaciones peruanas y chilenas de procesamiento de petróleo que 0,032 que la amenaza no cuantificable está relacionada con la productividad de las organizaciones peruanas y chilenas de procesamiento de petróleo. Se concluye que existe una interacción entre las amenazas y la productividad de las organizaciones peruanas y chilenas de procesamiento de petróleo.

Aguirre (2019), en su investigación muestra que el principal componente de productividad de ambas Cajas desarrolla un multiplicador de capital o apalancamiento, ya que el capital de ambos pasivos monetarios representa más del 70% de los activos, lo que asegura que ambas microfinancieras utilizan los mismos factores externos. Sin embargo, Caja Huancayo genera mayores beneficios financieros que Caja Arequipa, pero Caja Huancayo Box Arequipa es más eficiente en el uso de los activos para generar beneficios financieros, y tras examinar los recursos del modelo DuPont, se concluye que Caja Huancayo es más rentable que Caja Huancayo Box Arequipa.

Ruiz (2018), en colaboración con el relevamiento bibliográfico, afirman que la aplicación del sistema de control interno ha contribuido a mantener un óptimo control interno, uso de normas y políticas crediticias de las entidades financieras, pero sostienen que hay espacio para el error y la ineficiencia, de las políticas y los procedimientos; En la aplicación de esta situación: se puede evidenciar que la casa matriz de la empresa tiene un área de control interno, pero no hay alcance en San Vicente de Cañete. El responsable es el



administrador que garantiza el cumplimiento de las reglas y normas de la organización. Identificación inadecuada de los riesgos cuando se tienen instrucciones prácticas pero los riesgos no se cumplen y no se identifican en las medidas operativas. En resumen, el uso de controles internos es necesario para controlar las áreas de la empresa".

Para Delgado y Cruz (2017), la idea de la aplicación de la metodología COSO en el área de crédito de Caja Cusco, donde se realiza un análisis de macroprocesos como parte del proceso de crédito de la microfinanciera para comparar si los procedimientos proporcionados por Caja Cusco se ajustan a los flujos de procesos adecuados para identificar las brechas y diferencias en los valores de incumplimiento, especialmente donde se encuentran los eventos de riesgo. Los resultados de la aplicación de la metodología Coso en el área crediticia de Caja Cusco, tomando como referencia la agencia Afligidos, una de las oficinas más antiguas de Caja Cusco que actualmente es administrada por un exitoso personal, muestran un índice de rotación inferior al de otras agencias y su gestión. El triunfo se refleja en un índice de morosidad del 4% y un importante registro de colocaciones que representa 140.747 millones de nuevos soles, uno de los máximos de Caja Cusco. Por ello, se planteó la aplicación de la metodología COSO en esta organización del sector ganador para comparar los resultados de la gestión de las amenazas operativas con los de los organismos críticos. En el marco del debate, se resumieron las ventajas y los costes de la aplicación de la metodología COSO para la gestión del riesgo operativo. Finalmente, se propone utilizar algunas actividades para gestionar de forma integral el riesgo operacional en el proceso de crédito de Caja Cusco". Y finalmente los resultados son similares a los de Apumayta y Jaime (2016), ya que según el estudio, "la gestión integral de riesgos y la productividad se examinaron utilizando una escala de tipo nominal y una medida de intervalo (media, desviación estándar, correlación de Pearson) mediante una encuesta de tipo cuestionario que permitió comprobar la relación entre la gestión integral de riesgos y la productividad, según la hipótesis de Pearson. en el que existe una relación directa relativamente alta y significativa con un nivel de trascendencia de 0,01 y un nivel de confianza estadístico del 99%, lo que

demuestra también que la gestión integrada de los riesgos y la productividad de las instituciones financieras siguen siendo elevadas. Existe una relación directa relativamente alta entre la gestión integral del riesgo y la productividad (0,968), es decir, cuanto mayor es la gestión integral del riesgo, mayor es la productividad de la entidad financiera".

## **CONCLUSIONES**

Se determinó que existe una relación directa, buena (Valor = 0,731) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%; ya que la rentabilidad es una medida que asocia la ganancia neta con los ingresos totales para indicar cuál es la ganancia de la empresa en relación con las ventas realizadas. Además, el 65,7% de los

trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la rentabilidad de la Caja Municipal de Cusco.

Se estableció que existe una relación directa, buena (Valor = 0,638) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%. De esta manera, el 54,3% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Cusco. La rentabilidad define la capacidad, habilidad o cualidad que debe tener una inversión para generar o lograr un beneficio, y esa capacidad de generar utilidad se es cuantificable a través de diferentes indicadores financieros, los mismos que son los indicadores de rentabilidad.

Se comprobó que existe una relación directa, buena (Valor = 0,766) y significativa (Sig. Aprox. = 0,000) entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022, con un nivel de significancia del 5%. Del mismo modo, el 68,6% de los trabajadores de la Caja Municipal de Cusco, Agencia Puerto Maldonado están ni en desacuerdo ni de acuerdo con la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Cusco. La rentabilidad de cualquier inversión necesariamente debe ser suficiente de mantener el valor inicial de la inversión y asimismo debe incrementarla. En muchos casos esto la rentabilidad depende del propósito del inversionista, la rentabilidad generada puede utilizarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.

### **RECOMENDACIONES**

La investigación se trata de un estudio financiero que permite conocer mejor la situación económica y financiera del comprador, sin olvidar que cuanto más información, menor es el riesgo en la toma de decisiones y, por tanto, el riesgo de impago que se produce. Aumento de la solvencia media del prestatario. El préstamo estaba garantizado por avales. Por ello recomienda a la Caja Municipal de Cusco tener en cuenta que el crecimiento de la cartera de préstamos está asociado a un

mayor riesgo de crédito. En este contexto, las instituciones de micro financiación deben ser evaluadas objetivamente todos los préstamos que conceden, tanto en términos de riesgo empresarial como de riesgo sistémico o de mercado.

En segundo lugar, la idealización y el control efectivos de los costes de los recursos humanos, que son el recurso más importante de la empresa, ya que hacen funcionar la organización y permiten su funcionamiento. Por lo tanto, se recomienda estudiar la eficacia de los recursos invertidos para controlar los resultados. El elemento básico del riesgo sistemático en los resultados de las instituciones financieras está relacionado con el riesgo sistemático, que es externo a la organización y afecta directamente a la rentabilidad de la cartera de préstamos. Por lo tanto, el desempeño del grupo debe ser evaluado constantemente a la luz del entorno cambiante, que afecta a los diferentes sectores de la economía peruana de diferentes maneras.

En tercer lugar, una capacidad efectiva de captación de capital que satisfaga las necesidades de capital de las cajas, especialmente de capital privado de terceros que les proporcione un colchón, especialmente en forma de créditos incobrables, y un cierto grado de autonomía para apostar por las ganancias de las inversiones que producen mayores beneficios. Dado que es evidente que las cajas municipales peruanas están relativamente orientadas al negocio en cuanto a sus préstamos, se recomienda reconsiderar el plan de diversificación de la cartera, incluyendo otros sectores, mediante el desarrollo de nuevos productos financieros para reducir el riesgo de concentración.

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Aguilar, G. (2013). *Análisis de la eficiencia social y productividad de las instituciones microfinancieras*. CIES.

Aguilar, G., & Camargo, G. (2004). Morosidad en las instituciones de microfinanzas del Perú. *Economía y Sociedad*, 63 - 76.

- Aguirre, M. (2019). *Análisis de los factores de la rentabilidad en las cajas municipales de ahorro y crédito-Huancayo y Arequipa período 2013-2017 según el modelo Dupont*. Obtenido de [Tesis de Pregrado de la Universidad Continental del Perú]: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6405/1/IV\\_FCE\\_316\\_TE\\_Aguirre\\_Navarro\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/6405/1/IV_FCE_316_TE_Aguirre_Navarro_2019.pdf)
- Alfaro, R. (2008). *Riesgo de Crédito de la Banca*. Banco Central de Chile.
- Apumayta, F., & Jaime, O. (2016). *La gestión integral de riesgos y su influencia en la rentabilidad de la caja municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A.-agencia San Juan de Miraflores- Lima*. Obtenido de [Tesis de Pregrado de la Universidad Nacional del Centro del Perú]: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1279/TESIS%20%20APUMAYTA%20%20Y%20JAIME.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barragán, N. C., Guerrero, A. M., & Ramos, Y. M. (2018). *Análisis cualitativo de factores de riesgo financiero de la empresa Elemecanic S.A.S de la ciudad de Duitama Boyaca*. Obtenido de [Tesis de Pregrado de la Universidad Libre de Colombia]: <https://repository.unilivre.edu.co/bitstream/handle/10901/15922/ANALISIS%20CUALITATIVO%20DE%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20FINANCIERO%20DE%20LA%20EMPRESA%20ELEMECANIC%20S.A.S%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20DUITAMA%20BOYACA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Caizabanda, J. E. (2021). *Marco de gestión integral de riesgos aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dorado Ltda*. Obtenido de [Tesis de Pregrado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador]: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3211/1/77370.pdf>
- Camargo, J. M., & Solano, M. R. (2021). *Relación del riesgo y rentabilidad de las empresas procesadoras de petróleo de Perú y Chile periodo 2016-2020*. Obtenido de [Tesis de Pregrado de la Universidad Continental del Perú]:

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10488/2/IV\\_FCE\\_316\\_TE\\_Camargo\\_Solano\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10488/2/IV_FCE_316_TE_Camargo_Solano_2021.pdf)

Carreño, M. (2017). *Informe de diagnóstico: Área de créditos*. Caja Piura.

Delgado, S., & Cruz, J. R. (2017). *Gestión del riesgo operacional de la caja cusco y su incidencia en la rentabilidad en el año 2016 en la ciudad del Cusco*. Obtenido de [Tesis de Pregrado de la Universidad Andina del Cusco del Perú]: <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1768/1/RESUMEN.pdf>

Fuentes, C., & Zúñiga Isaac. (2012). *Gestión Integral de riesgos operativos en el proceso de créditos microfinancieras*. ESAN.

Galan, F. (2016). *Riesgo, Rentabilidad y Eficiencia*. ETEA.

García, J. (2009). *Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos*. Universidad de Chile.

Giorgis, M. C. (2017). *Riesgo crediticio: su análisis en empresa del sector agropecuario*. Obtenido de [Tesis de Pregrado de la Universidad Siglo 21 de Argentina]: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13953/GIORGIS%20MARIA%20CECILIA.pdf?sequence=1>

Lawrence, G. (2007). *Principios de la administración financiera*. Pearson.

Macías, F. I. (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico. Sucursal del cantón Pichincha*. Obtenido de [Tesis de Pregrado de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil]: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9993/1/T-UCSG-POS-MFEE-112.pdf>

Medina, A. (2009). *Aministración de riesgos en el sistema financiero*. San Marcos.

Romero, R. (2017). *Medida de Riesgo financiero*. Universidad de Chile.

Ruiz, V. E. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del peru: caso Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Ica S.A. - Agencia San Vicente de Cañete, 2017*. Obtenido de [Tesis de Pregrado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote del Perú]: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4793/CARACTERIZACION\\_CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESAS\\_SECTOR\\_FINANCIERO\\_RUIZ\\_ALTEZ\\_VANIA\\_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4793/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_SECTOR_FINANCIERO_RUIZ_ALTEZ_VANIA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Uriza, H. (2019). *Gestión del riesgo de liquidez y su impacto en la gestión integral de la empresa*. Obtenido de [Tesis de pregradi de la Universidad Católica de Colombia]: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23640/1/GESTI%C3%93N%20DEL%20RIESGO%20DE%20LIQUIDEZ%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20GESTI%C3%93N%20INTEGRAL%20DE%20LA%20EMPRESA.pdf>

## **ANEXOS**



## Matriz de Consistencia

Gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.				
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>PG: ¿Qué relación existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>PE1: ¿De qué manera la gestión integral de riesgos se relaciona con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022?</p> <p>PE2: ¿Cómo es la relación entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>OG: Determinar la relación que existe entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>OE1: Establecer de qué manera la gestión integral de riesgos se relaciona con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.</p> <p>OE2: Comprobar cómo es la relación entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>HG: Existe una relación directa y significativa entre gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>HE1: La gestión integral de riesgos se relaciona significativamente con la rentabilidad neta de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.</p> <p>HE2: La relación es significativa entre la gestión integral de riesgos y la rentabilidad patrimonial de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.</p>	<p><b>VARIABLES 1:</b></p> <p><b>Gestión integral de riesgos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Riesgo operativo.</li> <li>Riesgo crediticio.</li> <li>Riesgo de mercado.</li> </ol> <p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p><b>Rentabilidad.</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Rentabilidad neta.</li> <li>Rentabilidad patrimonial.</li> </ol>	<p><b>TIPO INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>- Básica</p> <p><b>NIVEL INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>- Relacional</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>- No experimental.</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>35 trabajadores de la CMAC. Agencia Puerto Maldonado.</p> <p><b>MUESTREO:</b></p> <p>No probabilístico.</p> <p><b>TECNICA:</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p>Cuestionario.</p> <p><b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS:</b></p> <p>Estadística descriptiva e inferencial.</p>

### Matriz de operacionalización de las variables:

Gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2022.					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Gestión integral de riesgos.	La gestión de riesgos es el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales de una organización, con el fin de minimizar o aprovechar los riesgos e incertidumbres sobre esa organización. (Galan, 2016)	Riesgo como operativo, crediticio y de mercado.	1.1. Riesgo operativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Error humano.</li> <li>✓ Fraude interno.</li> <li>✓ Riesgos de la zona</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La caja municipal tiene personal capacitado para la venta de crédito.</li> <li>2. La caja municipal capacita al personal periódicamente para la venta de crédito.</li> <li>3. La caja municipal cuenta con instrumentos para evitar el fraude interno.</li> <li>4. La caja municipal se apoya en compañías externas para evitar el fraude interno.</li> <li>5. La caja municipal analiza el riesgo de crédito sobre personas físicas y empresas.</li> <li>6. La caja municipal se apoya en servicios externos que estudian el riesgo de crédito de los clientes.</li> </ol>
			1.2. Riesgo crediticio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Productos derivados.</li> <li>✓ Probabilidad de impago.</li> <li>✓ Requerimiento del capital</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. La caja municipal tiene normas que protejan los créditos y depósitos que se otorgan a los clientes.</li> <li>8. La caja municipal se expone al riesgo de crédito cuando venden a plazos determinados.</li> <li>9. Los trabajadores analizan la salud financiera de sus clientes para vender el crédito.</li> <li>10. La caja municipal se apoya en compañías externas especializados en la valoración del riesgo de los clientes.</li> <li>11. La información de las compañías externas especializados es fiable para determinación del riesgo.</li> <li>12. La caja municipal cuenta con especialistas que analizan la salud financiera de sus deudores.</li> </ol>
			1.3. Riesgo de mercado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tasas de interés.</li> <li>✓ Tipo de cambio.</li> <li>✓ Cartera de negociación.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. En la caja municipal tasa la tasa de interés es determinante para la venta de crédito.</li> <li>14. En la caja municipal tasa la tasa de interés es acorde con el mercado.</li> <li>15. La caja municipal toma en cuenta el tipo de cambio para la venta de crédito.</li> <li>16. Para la caja municipal el tipo de cambio es relevante al momento de tomar la decisión.</li> <li>17. La caja municipal tiene en cuenta la variación del precio o tasa de mercado para que no afecte la rentabilidad.</li> <li>18. La caja municipal cuenta con instrumentos para tomar decisiones inmediatas frente al riesgo de no recuperar los créditos.</li> </ol>

Rentabilidad	La rentabilidad es una medida que asocia la ganancia neta con los ingresos totales para indicar cuál es la ganancia de la empresa en relación con las ventas realizadas. (Alfaro, 2008)	Es la rentabilidad neta y patrimonial	2.1. Rentabilidad neta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rentabilidad neta sobre los recursos propios.</li> <li>✓ Rentabilidad neta sobre ventas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La rentabilidad que genera la caja municipal es atrayente para los accionistas.</li> <li>2. El número de cuotas y tiempo de pago de los créditos ayudan a mejorar la rentabilidad de la Caja municipal.</li> <li>3. El mercado de Madre de Dios beneficia la rentabilidad de la caja municipal.</li> <li>4. Los productos que ofrece la caja municipal mejoran la rentabilidad.</li> <li>5. EL sistema de información con que cuenta la caja municipal ayuda a mejorar la rentabilidad.</li> <li>6. La caja municipal controla adecuadamente el margen de utilidad neta.</li> <li>7. la rotación de los activos es adecuada en la caja municipal.</li> <li>8. La caja municipal tiene la capacidad de generar utilidades para optimizar el aprovechamiento de sus activos fijos.</li> <li>9. La caja municipal tiene la capacidad de obtener rentabilidad de las ventas.</li> </ol>
			2.2. Rentabilidad patrimonial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Utilidad Neta.</li> <li>✓ Patrimonio.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. La margen de utilidad bruta es adecuada en la caja municipal.</li> <li>11. Las unidades de producción de la caja adecuada para generar rentabilidad.</li> <li>12. La caja municipal logra utilidades acordes a su inversión.</li> <li>13. La caja municipal cuenta con instrumentos para mitigar los incumplimientos y demoras de pago de los clientes.</li> <li>14. La caja cuenta con instrumentos y personal para disminuir la evolución de la tasa de morosidad.</li> <li>15. La caja municipal evalúa periódicamente la rentabilidad que le ofrece a los socios o accionistas.</li> <li>16. La caja municipal tiene instrumentos que permiten conocer cómo se están empleando los capitales de la entidad.</li> <li>17. La caja municipal mide periódicamente el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos.</li> <li>18. La caja municipal mide de manera precisa el rendimiento del capital invertido.</li> </ol>

## Instrumentos de recolección de datos (validado por expertos)

### CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN

La encuesta es de carácter anónimo, marque según el siguiente detalle:

N°	PREGUNTA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>VARIABLE: GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.</b>						
1	La caja municipal tiene personal capacitado para la venta de crédito.					
2	La caja municipal capacita al personal periódicamente para la venta de crédito.					
3	La caja municipal cuenta con instrumentos para evitar el fraude interno.					
4	La caja municipal se apoya en compañías externas para evitar el fraude interno.					
5	La caja municipal analiza el riesgo de crédito sobre personas físicas y empresas.					
6	La caja municipal se apoya en servicios externos que estudian el riesgo de crédito de los clientes.					
7	La caja municipal tiene normas que protejan los créditos y depósitos que se otorgan a los clientes.					
8	La caja municipal se expone al riesgo de crédito cuando venden a plazos determinados.					
9	Los trabajadores analizan la salud financiera de sus clientes para vender el crédito.					
10	La caja municipal se apoya en compañías externas especializados en la valoración del riesgo de los clientes.					
11	La información de las compañías externas especializados es fiable para determinación del riesgo.					
12	La caja municipal cuenta con especialistas que analizan la salud financiera de sus deudores.					
13	En la caja municipal tasa la tasa de interés es determinante para la venta de crédito.					
14	En la caja municipal tasa la tasa de interés es acorde con el mercado.					
15	La caja municipal toma en cuenta el tipo de cambio para la venta de crédito.					
16	Para la caja municipal el tipo de cambio es relevante al momento de tomar la decisión.					
17	La caja municipal tiene en cuenta la variación del precio o tasa de mercado para que no afecte la rentabilidad.					
18	La caja municipal cuenta con instrumentos para tomar decisiones inmediatas frente al riesgo de no recuperar los créditos.					

VARIABLE: RENTABILIDAD.					
1	La rentabilidad que genera la caja municipal es atrayente para los accionistas.				
2	El número de cuotas y tiempo de pago de los créditos ayudan a mejorar la rentabilidad de la Caja municipal.				
3	El mercado de Madre de Dios beneficia la rentabilidad de la caja municipal.				
4	Los productos que ofrece la caja municipal mejoran la rentabilidad.				
5	EL sistema de información con que cuenta la caja municipal ayuda a mejorar la rentabilidad.				
6	La caja municipal controla adecuadamente el margen de utilidad neta.				
7	la rotación de los activos es adecuada en la caja municipal.				
8	La caja municipal tiene la capacidad de generar utilidades para optimizar el aprovechamiento de sus activos fijos.				
9	La caja municipal tiene la capacidad de obtener rentabilidad de las ventas.				
10	La margen de utilidad bruta es adecuada en la caja municipal.				
11	Las unidades de producción de la caja adecuada para generar rentabilidad.				
12	La caja municipal logra utilidades acordes a su inversión.				
13	La caja municipal cuenta con instrumentos para mitigar los incumplimientos y demoras de pago de los clientes.				
14	La caja cuenta con instrumentos y personal para disminuir la evolución de la tasa de morosidad.				
15	La caja municipal evalúa periódicamente la rentabilidad que le ofrece a los socios o accionistas.				
16	La caja municipal tiene instrumentos que permiten conocer cómo se están empleando los capitales de la entidad.				
17	La caja municipal mide periódicamente el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos.				
18	La caja municipal mide de manera precisa el rendimiento del capital invertido.				

*Gracias por su participación.*

### Anexo 03. Ficha de validación de instrumento.

#### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2021.

**GRADUANDOS:**

✓ Bachiller: Ana Patricia RODRÍGUEZ TENAZOA.

EXPERTO: Dr., Mg., o Lic. Taura Cuchitineri Poca.

INSTRUCCIONES: Determinar si el instrumento, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	INDICADORES	DEFINICIÓN	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	CLARIDAD	Las preguntas están formuladas con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.		X			
2	OBJETIVIDAD	Las preguntas o reactivos están expresadas en conductas observables y medibles.	X				
3	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica entre variables, dimensiones e indicadores.		X			
4	COHERENCIA	Existe relación de las preguntas con los indicadores de la variable.	X				
5	PERTINENCIA	Las categorías (escala de medición) de respuestas y sus valores son apropiados.	X				
6	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de preguntas presentadas en el instrumento.		X			
SUMATORIA PARCIAL.							
SUMATORIA TOTAL.							

Observaciones:

.....

.....

.....

En consecuencia, el instrumento debe ser:

- Corregido
- Aplicado

DNI: 44258931

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**TÍTULO:** Gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2021.

**GRADUANDOS:**

✓ Bachiller: Ana Patricia RODRÍGUEZ TENAZOA.

**EXPERTO:** Dr., Mg., o Lic. Biviana Calle Palla

**INSTRUCCIONES:** Determinar si el instrumento, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	INDICADORES	DEFINICIÓN	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	CLARIDAD	Las preguntas están formuladas con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.	X				
2	OBJETIVIDAD	Las preguntas o reactivos están expresadas en conductas observables y medibles.		X			
3	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica entre variables, dimensiones e indicadores.	X				
4	COHERENCIA	Existe relación de las preguntas con los indicadores de la variable.		X			
5	PERTINENCIA	Las categorías (escala de medición) de respuestas y sus valores son apropiados.	X				
6	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de preguntas presentadas en el instrumento.		X			
SUMATORIA PARCIAL.							
SUMATORIA TOTAL.							

Observaciones:

.....  
 .....  
 .....

En consecuencia, el instrumento debe ser:

- Corregido  
 Aplicado



DNI: 45036997.....

### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**TÍTULO:** Gestión integral de riesgos y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Puerto Maldonado, periodo - 2021.

**GRADUANDOS:**

✓ Bachiller: Ana Patricia RODRÍGUEZ TENAZOA.

**EXPERTO:** Dr., Mg., o Lic.

*Angela María Estela Barriga Osorio*

**INSTRUCCIONES:** Determinar si el instrumento, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente.

N°	INDICADORES	DEFINICIÓN	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	CLARIDAD	Las preguntas están formuladas con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.		X			
2	OBJETIVIDAD	Las preguntas o reactivos están expresadas en conductas observables y medibles.	X				
3	CONSISTENCIA	Existe una organización lógica entre variables, dimensiones e indicadores.		X			
4	COHERENCIA	Existe relación de las preguntas con los indicadores de la variable.	X				
5	PERTINENCIA	Las categorías (escala de medición) de respuestas y sus valores son apropiados.	X				
6	SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de preguntas presentadas en el instrumento.		X			
<b>SUMATORIA PARCIAL.</b>							
<b>SUMATORIA TOTAL.</b>							

Observaciones:

.....  
 .....  
 .....

En consecuencia, el instrumento debe ser:

- Corregido  
 Aplicado

*[Firma]*  
 DNI: 4.800.9074



BASE DE DATOS: INVESTIGACIÓN

N°	Gestión integral de riesgos																		Rentabilidad																	
	Riesgo operativo.						Riesgo crediticio						Riesgo de mercado						Rentabilidad neta									Rentabilidad patrimonial								
	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	5	4	2	3	2	2	2	4	3	2	4	4	4	5	4	5	2	2	3	4	5
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	5
5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	2	1	1	2	1	2	3	1
6	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
7	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2
8	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	2	3	
9	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
10	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	
11	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	2	3	2	3	2	3	
12	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	1	2	1	2	1	1	1	3	
13	3	4	3	4	3	3	1	2	1	2	1	1	3	4	3	3	4	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4
14	4	4	3	2	4	2	3	3	4	3	2	4	2	4	3	2	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	
15	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
16	2	2	2	4	4	2	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	3	2	3	4	3	4
17	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
18	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
19	1	2	1	1	2	1	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
20	3	4	4	5	4	2	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
21	1	1	2	1	2	1	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
22	4	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	2	2	3	4	2	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	
23	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	1	4	3	4	5	3	5	2	3	2	1	2	4	1	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3
1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
25	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	4	1	3	2	3	2	4	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
27	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	3
28	4	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4	3
29	2	3	4	3	2	4	4	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
30	4	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	
31	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	2	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4
32	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4
33	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2
34	2	1	1	1	2	1	4	4	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4
35	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5