

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Gestión de Riesgos Financieros y Optimización de Créditos de Consumo, Caja Centro S.A. - 2022

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. CISNEROS SURICHAQUI INGRID LORENA
Bach. LAURA BAUTISTA JOSHEP ANDRE

Asesor : Mg. MENDIOLA OCHANTE RICARDO ENRIQUE

Línea de Investigación Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 08.09.2022 – 07.09.2023

Huancayo – Perú
2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y OPTIMIZACIÓN DE
CRÉDITOS DE CONSUMO, CAJA CENTRO S.A. - 2022**

PRESENTADO POR:

Bach. Cisneros Surichaqui Ingrid Lorena
Bach. Laura Bautista Joshep Andre

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____
DR.

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo, de del 2023

**GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y OPTIMIZACIÓN DE
CRÉDITOS DE CONSUMO, CAJA CENTRO S.A. - 2022**

Asesor

MG. MENDIOLA OCHANTE RICARDO ENRIQUE

Dedicatoria

A todos aquellos que han sido una parte integral de nuestro camino académico y personal.

A nuestros padres, por su amor incondicional y por creer en nosotros desde el primer día. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de nuestro éxito.

A nuestros profesores y mentores, por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarnos en nuestro camino.

Ingrid y Joshep

Agradecimiento

A Dios por darnos sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.
A nuestros maestros y tutor por su guía, comprensión, paciencia y por los valiosos consejos a lo largo de este proceso de investigación.

Al personal de la caja rural de ahorro y crédito del centro por ofrecernos la información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto.

Ingrid y Joshep

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO, CAJA CENTRO S.A. - 2022

Cuyo autor(es) : CISNEROS SURICHAQUI INGRID LORENA.

LAURA BAUTISTA JOSHEP ANDRE.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : CONTABILIDAD Y FINANZAS.

Asesor(a) : MG. MENDIOLA OCHANTE RICARDO ENRIQUE.

Que fue presentado con fecha 09.08.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 15.08.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar).

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **24%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Número 01 de Intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 16 de Agosto del 2023.



Dr. Armando Juan Adatao Ávila
 Director de Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido.....	viii
Contenido de tablas, figuras, gráficos, cuadros	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	21
1.2.1. Delimitación espacial	21
1.2.2. Delimitación temporal	23
1.2.3. Delimitación conceptual o temática.....	23
1.3. Formulación del problema	23
1.3.1. Problema General.....	23
1.3.2. Problemas Específicos	23
1.4. Justificación	23
1.4.1. Social	23
1.4.2. Teórica	24
1.4.3. Metodológica	24
1.5. Objetivos	25
1.5.1. Objetivo General.....	25
1.5.2. Objetivos Específicos	25
CAPÍTULO II.....	26
MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes	26
2.1.1. Antecedentes Nacionales	26
2.1.2. Antecedentes Internacionales	29
2.2. Bases Teóricas o Científicas	32

2.2.1. Gestión de Riesgos financieros.....	32
2.2.2. Créditos de Consumo.....	39
2.3. Marco Conceptual.....	41
CAPÍTULO III.....	44
HIPÓTESIS.....	44
3.1. Hipótesis General.....	44
3.2. Hipótesis Específicas.....	44
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización).....	44
3.3.1. Definición Conceptual.....	44
3.3.2. Operacionalización.....	46
CAPÍTULO IV.....	47
METODOLOGÍA.....	47
4.1. Método de Investigación.....	47
4.2. Tipo de Investigación.....	47
4.3. Nivel de Investigación.....	47
4.4. Diseño de Investigación.....	48
4.5. Población y Muestra.....	48
4.5.1. Población:.....	48
4.5.2. Muestra:.....	49
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
4.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	49
4.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	50
4.6.3. Validez y Confiabilidad.....	50
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	51
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	51
CAPÍTULO V.....	52
RESULTADOS.....	52
5.1. Descripción de resultados.....	52
5.2. Contraste de hipótesis.....	58
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES.....	67

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	70
Anexo 1 Matriz de consistencia.....	71
Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables.....	72
Anexo 3 Matriz de operacionalización del instrumento	74
El instrumento de investigación.....	76
Confiabilidad y validez del instrumento	77
La data de procesamiento de datos	82
Consentimiento Informado	83
Fotos de la aplicación del instrumento.....	85
Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A.	89

Contenido de tablas, figuras, gráficos, cuadros

Tabla 1 <i>Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS</i>	52
Tabla 2 <i>Dimensión 1: Riesgo de Mercado</i>	53
Tabla 3 <i>Dimensión 2: Riesgo de Crédito</i>	54
Tabla 4 <i>Variable N° 2: OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO</i>	55
Tabla 5 <i>Dimensión 1: Créditos de consumo revolventes</i>	56
Tabla 6 <i>Dimensión 2: Créditos de consumo no-revolventes</i>	57
Tabla 7 <i>“Tabla para la Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad del Instrumento “</i>	77
Tabla 8 <i>“Resumen de Procesamiento de Casos realizados”</i>	77
Tabla 9 <i>Resultado de Confiabilidad de “Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022”</i>	77
Tabla 10 <i>Evaluación del instrumento según expertos de la variable “Gestión de riesgos financieros”</i>	78
Tabla 11 <i>Evaluación del instrumento según expertos de la variable “Optimización de créditos de consumo”</i>	78
Figura 1 <i>Índices de las condiciones financieras mundiales</i>	17
Figura 2 <i>Vulnerabilidades financieras mundiales</i>	18
Figura 3 <i>Ranking de Riesgos en América Latina. Top 10 principales Riesgos</i>	19
Figura 4 <i>Indicadores de Entidades Bancarias y No Bancarias</i>	20
Figura 5 <i>Créditos a Hogares: Indicadores de calidad de Cartera</i>	21
Figura 6 <i>Estructura organizacional de gestión de riesgo integral</i>	36
Figura 7 <i>Gráfico de la Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS</i>	52
Figura 8 <i>Gráfico de la dimensión Riesgo de Mercado</i>	53
Figura 9 <i>Gráfico de la dimensión Riesgo de Crédito</i>	54
Figura 10 <i>Gráfico de la Variable N° 2: OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO</i>	55
Figura 11 <i>Gráfico de la Dimensión 1: Créditos de consumo revolventes</i>	56
Figura 12 <i>Gráfico de la Dimensión 2: Créditos de consumo no-revolventes</i>	57
Figura 13 <i>“Tabla para interpretar la correlación de Rho de Spearman”</i>	58

Resumen

El tema que nos motivó desarrollar tiene **origen** en el consumo de créditos revolvente y no revolventes en forma descontrolado que se viene apreciando por parte de un sector de la población; esto debido al **problema** de la crisis económica, social y política que se viene soportando en nuestro país, para tal propósito las entidades financieras refuerzan las estrategias a fin de evitar riesgos que pueden afectar a los resultados en un determinado período. Para tal propósito, el **objetivo general** establecido fue: Determinar la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. – 2022. La **metodología** empleada ha sido con el enfoque cuantitativo, desarrollado con el método general científico y como específico el hipotético-deductivo; seleccionado con el tipo aplicada, de nivel correlacional, diseño de alcance no experimental transversal; y para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como complemento de instrumento con ítems acorde a las variables, dimensiones e indicadores para aplicar a los colaboradores con respuestas de opción de tipo Likert. Los resultados se encuentran en el capítulo V, y la **conclusión** general, es que, existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022; sustentada con el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r_s = 0.616$, positiva moderada; significativa por el p-valor obtenido de $0.000 < 0.05$, cuyas **Recomendaciones** generales descritas refiere a que, los directivos y funcionarios de la Caja Centro S.A., deben mejorar las actividades que vinculan a la gestión de riesgos financieros a fin de tener resultados óptimos en relación a los créditos de consumo, y no sea una cartera que dificulte la rentabilidad de la entidad financiera estudiada.

Palabras clave utilizados en la investigación

Gestión de riesgo, optimización de créditos, créditos revolventes, créditos no revolventes.

Abstract

The topic that motivated us to develop has its origin in the consumption of revolving and non-revolving credits in an uncontrolled way that is being appreciated by a sector of the population; this due to the problem of the economic, social and political crisis that is being endured in our country, for such purpose the financial entities reinforce the strategies in order to avoid risks that can affect the results in a certain period. For this purpose, the general objective established was: To determine the relationship between financial risk management and consumer credit optimisation, Caja Centro S.A. - 2022. The methodology used was quantitative approach, developed with the general scientific method and as specific the hypothetical-deductive; selected with the applied type, correlational level, non-experimental cross-sectional scope design; and for data collection the survey technique was applied and the questionnaire as a complement of instrument with items according to the variables, dimensions and indicators to apply to employees with Likert-type option responses. The results can be found in chapter V, and the general conclusion is that there is a significant relationship between financial risk management and consumer credit optimisation, Caja Centro S.A. - 2022; sustained with the correlation coefficient Rho of Spearman $r_s = 0.616$, positive moderate; significant by the p-value obtained of $0.000 < 0.05$, whose general recommendations described refers to that, the directors and officials of the Caja Centro S.A., must improve the activities that link to the management of financial risks in order to have optimal results in relation to consumer credits, and not be a portfolio that hinders the profitability of the financial entity studied.

Keywords used in the research

Risk management, credit optimisation, revolving credit, non-revolving credit.

Introducción

La coyuntura actual, nueva normalidad de vivencia, afecta seriamente a la economía en general, a nivel mundial; nuestro país no es ajeno a esta situación, a pesar del esfuerzo que realiza la administración gubernamental a través de sus diferentes organismos. Sin embargo, se nota ligeramente la recuperación económica paralelamente a las nuevas olas de la crisis sanitaria por la pandemia del COVID-19 con sus variantes.

El presente trabajo pretende como objetivo general encontrar la relación entre la gestión de riesgos financieros con la determinación y puesta en práctica de estrategias para la optimización de créditos de consumo ejecutada por la Caja Centro S.A. de Huancayo.

Para tal propósito, está planteado la formulación del problema general como: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022?

Para el desarrollo metodológico se describe de la siguiente manera:

Capítulo I; PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, establece la problemática mundial, regional y local de la situación financiera a través de los índices de las condiciones sobre la estabilidad, se adjunta las justificaciones, los objetivo general y específicos.

Capítulo II; MARCO TEÓRICO, contiene a detalle los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas, un marco conceptual, la descripción de las variables y sus respectivas dimensiones.

Capítulo III; HIPÓTESIS; propone la hipótesis general y específicas.

Capítulo IV; METODOLOGÍA, presenta el método científico elegido, el tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental; así como la población identificada y el cálculo de la muestra; técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento.

Capítulo V; RESULTADOS, presenta el análisis descriptivo y el contraste de las hipótesis.

Así como las conclusiones y recomendaciones alcanzadas.

Finalmente, las **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**; se presenta sobre las fuentes consultadas del presente trabajo de investigación.

Culminando la estructura con los Anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La nueva normalidad debido a la pandemia ocasionada por el virus COVID-19 y sus diversas variantes o mutaciones, ha obligado a las entidades financieras a tomar sus precauciones a fin de evitar la quiebra o el colapso tanto a nivel mundial como nacional.

Esto debido a la recesión económica, paralización de la economía, constantes cuarentenas, confinamiento, donde las personas y empresas de todo tipo no han tenido un real desarrollo y crecimiento económico.

Sin embargo, las medidas que han decretado todos los gobiernos, en algo ha permitido recuperar las actividades y por ende el empleo formal o informal se viene recuperando muy lentamente; esto trae como consiguiente que se incremente la pobreza y extrema pobreza; a pesar de que hay voluntad y emprendimiento de las personas naturales por salir adelante y enfrentar las difíciles dificultades que afectan a la familia, todavía hay esperanzas cuando existen instituciones financieras que contribuyen en el desarrollo y sostenimiento económico a través de los créditos que otorgan, en este caso para consumo de bienes o de servicios.

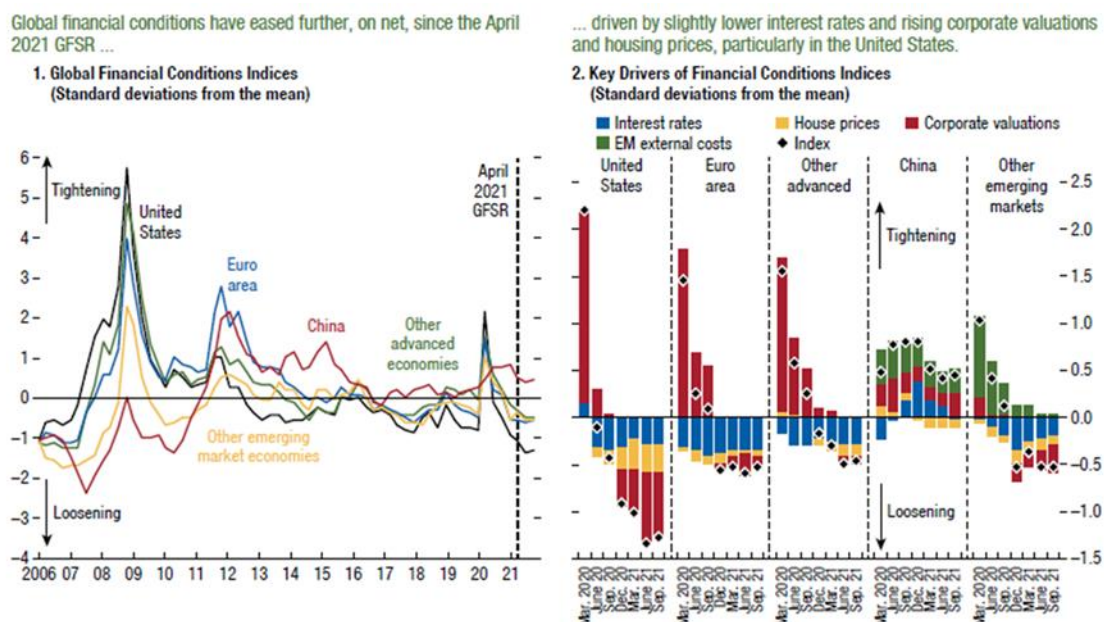
La gestión de riesgos financieros está directamente relacionada y principalmente a los riesgos de mercado y el mismo riesgo de crédito.

Según el FMI considera que a medida que el mundo continúa pasando por la pandemia, los riesgos para lograr la estabilidad financiera están algo controladas debido al apoyo continuo de políticas gubernamentales; pero, permanecen todavía vulnerabilidad financiera que siguen incrementándose

en algunos sectores, especialmente en países emergentes como el Perú, a causa de los mercados emergentes y fronterizos que vienen enfrentando grandes necesidades de financiamiento incluido los altos costos de financiamiento. Asimismo, los riesgos financieros también están aumentando en instituciones financieras no bancarias a en aras de alcanzar un rendimiento adecuado para cumplir con los objetivos establecidos. (FMI, 2021)

Figura 1

Índices de las condiciones financieras mundiales



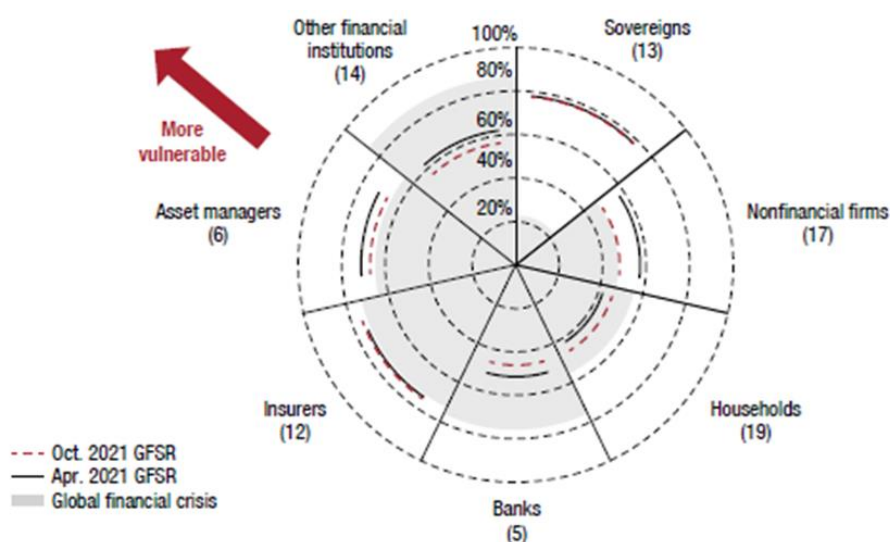
Nota. Adaptado de (FMI, 2021). Global Financial Stability Report. (Informe sobre la estabilidad financiera mundial)

De acuerdo a la figura que antecede, alentados por las expectativas de que los bancos centrales mantengan una política como en el futuro inmediato, las condiciones financieras de las economías avanzadas se han relajado aún más, desde que se produjo la crisis; sin embargo, a pesar de las recientes informaciones de los mercados y el aumento de la volatilidad, los precios de

las acciones han subido, en términos netos, apoyados por unos sólidos beneficios. Los diferenciales de crédito se han mantenido ajustados, por los inversores sobre los impagos relacionados con la pandemia. Los precios de la vivienda han subido rápidamente en muchos países, lo que refleja, entre otros factores, los efectos de la pandemia, la continuidad de las políticas de apoyo, el apoyo político continuado y el cambio en las preferencias de los hogares (Figura 1.1, panel 2).

Figura 2

Vulnerabilidades financieras mundiales



Nota. Adaptado de (FMI, 2021). Global Financial Stability Report.

Proporción de economías de importancia sistémica con vulnerabilidades elevadas, por sectores. (Porcentaje de países con vulnerabilidad alta y media-alta, por PIB [activos de bancos, gestores de activos, otras instituciones financieras y aseguradoras]; número de países vulnerables entre paréntesis)

En América Latina:

Figura 3

Ranking de Riesgos en América Latina. Top 10 principales Riesgos



Nota. Adaptado de <https://theonebrief.com/latam/post/top-10-de-riesgos-la-desaceleracion-economica-amenaza-a-america-latina/>

Se puede apreciar en la figura, en el décimo lugar se encuentra los riesgos de crédito relacionados a la disponibilidad de capital de trabajo.

En nuestro país, según el (BCRP, 2021) señala que, nuestro principal factor de riesgo a la estabilidad financiera es posiblemente se debe a un menor crecimiento económico al esperado; esto se podría concretizar cuando las expectativas y confianza empresarial se sigan deteriorándose. De acuerdo a este panorama, el ritmo de recuperación de la inversión y el consumo privado, así como otras condiciones del mercado de trabajo estaría reducido. A esto también se suma por los riesgos ocasionados por olas de potencial contagios del Covid-19, aun tomando en cuenta el esfuerzo del proceso de vacunación que ya estamos en la tercera dosis de refuerzo, e iniciando con los niños de 5 a 11 años. Todo esto afecta a las actividades productivas y empresariales e individuales, los cuales tardan considerablemente la recuperación de la disponibilidad y capacidad de pago tanto de las familias como de las mismas empresas; dando como resultado el crecimiento de posibles formas de

cumplimiento del pago de las deudas financieras.

Figura 4

Indicadores de Entidades Bancarias y No Bancarias

	Ratio de morosidad (%) ^{1/}				ROA (%)				Ratio de capital global (%) ^{2/}			
	Dic.19	Set.21	Dic.22		Dic.19	Set.21	Dic.22		Dic.19	Set.21	Dic.22	
			Base	Estrés			Base	Estrés			Base	Estrés
Sistema Financiero	4,9	6,2	5,9	7,8	2,3	0,7	1,1	-0,2	14,7	15,3	15,1	13,1
Banca	4,5	5,7	5,2	7,0	2,2	0,9	1,3	0,0	14,6	15,2	15,5	13,5
Bancos Grandes	4,3	5,5	4,6	5,9	2,3	1,0	1,5	0,8	14,5	15,1	15,5	14,3
Bancos Medianos	5,2	6,6	9,0	13,3	1,7	0,5	0,8	-1,3	15,0	16,1	14,4	13,3
Bancos Especializados	5,5	7,6	8,5	15,2	2,1	-4,5	-1,1	-5,4	15,7	13,5	12,3	9,4
Entidades no bancarias	8,1	9,6	10,9	14,0	2,3	-0,5	-0,8	-3,3	15,7	16,0	13,7	9,0

1/ Corresponde a la cartera morosa como porcentaje de las colocaciones brutas. La cartera morosa está compuesta por la cartera vencida, en cobranza judicial, refinanciera y reestructurada.

2/ Última información disponible a agosto de 2021.

Nota. Adaptado de (BCRP, 2021). Reporte de Estabilidad Financiera

Continuando el análisis que hace el BCRP, en el sistema bancario, la recuperación de las entidades cuyo objeto de negocio son los créditos de consumo será más lenta; esto debido a que los ingresos que tienen seguirán presionados, porque sus menores márgenes de intermediación y lenta recuperación por sus colocaciones. De igual manera, el requerimiento y la disponibilidad de provisiones serán altos, por procesos de sinceramiento de créditos que han sido concedidos antes de la pandemia del COVID-19, ya que afecta directamente a la rentabilidad especialmente por los créditos otorgados con tarjetas de créditos, no tienen garantía de solvencia por parte de los deudores.

Finalmente, vemos como es el escenario en cuanto a los créditos para consumo.

Figura 5*Créditos a Hogares: Indicadores de calidad de Cartera*

	Ratio de Morosidad (%)			Variación de cartera morosa (mill. de S/)						
	Set.20	Dic.21	Set.21	2020				2021		
				IT	IIT	IIIT	IVT	IT	IIT	IIIT
Sistema	5,4	6,1	6,2	825	1 080	1 687	2 651	751	53	730
Hogares	6,1	7,7	5,9	328	793	660	1941	-511	-772	-780
Consumo	7,2	9,9	6,6	192	514	635	1773	-664	-861	-776
Tarjetas	8,1	12,5	6,3	83	72	296	827	-889	-652	-307
Préstamos	6,1	7,9	5,3	83	333	342	866	-366	-261	-257
Hipotecas	4,8	5,0	5,1	136	279	26	168	153	89	-4
MiVivienda	5,1	5,4	4,7	31	42	5	38	9	2	-56
Recursos propios	4,7	4,9	5,1	105	237	20	130	144	87	52
Empresas	5,0	5,3	6,3	497	288	1 027	711	1 262	825	1 509

Nota. Adaptado de (BCRP, 2021). Reporte de Estabilidad Financiera

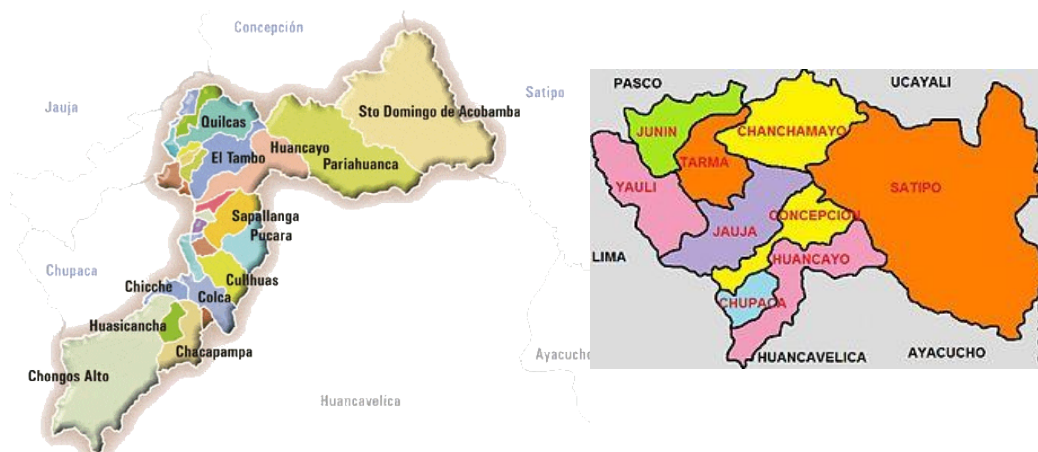
Debe señalarse que, debido a los índices de morosidad a través de las tarjetas créditos de consumo, suelen acelerar muy rápido por el deterioro de las condiciones económicas de las personas.

Por todo lo expuesto en párrafos precedentes, consideramos importante realizar el presente trabajo de investigación, a fin de determinar los procedimientos de la gestión de riesgos financieros y alcanzar alternativas y propuestas para una optimización especialmente de los créditos de consumo.

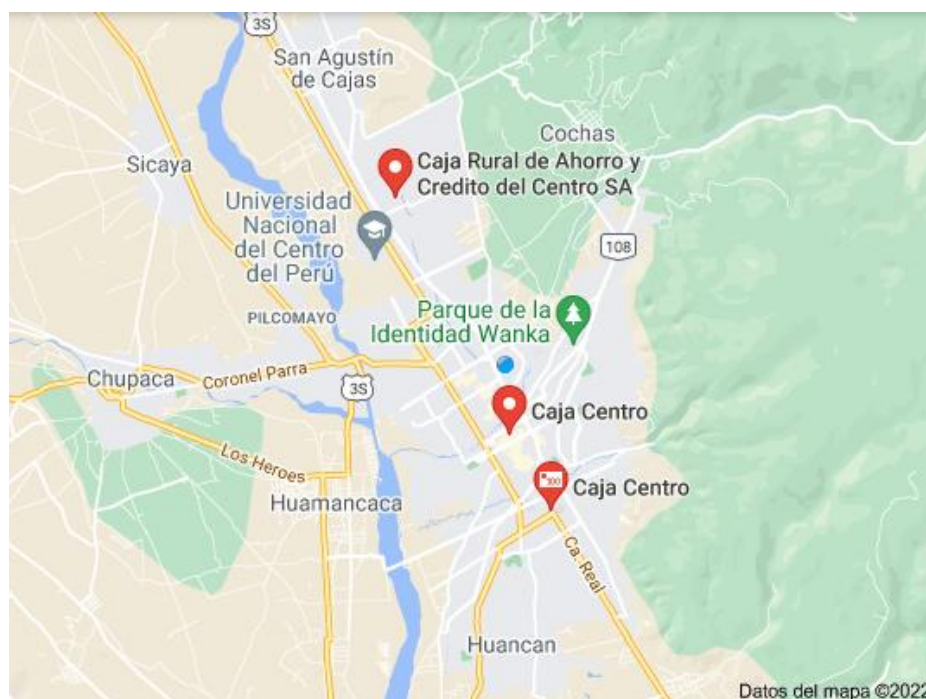
1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El presente estudio comprende geográficamente la ciudad de Huancayo, Provincia del mismo nombre, Región Junín, donde se halla ubicado la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., conocida como “CAJA CENTRO”.



Nota. Adaptado de https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento_de_Jun%C3%ADn



Nota. Ubicación geográfica de la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A
Adaptado

[https://www.google.com/search?sa=X&rlz=1C1ALOY_esPE956PE956&hl=es&q=ubicacion+Caja+Centro+s.A.+Huancayo&npsic=0&rflfq=1&rldoc=1&rllag=-12051127,-75217726,3779&tbm=lcl&ved=2ahUKEwjpt9ieq8H1AhX0TDABHf25C00QtgN6BAGLEEM&biw=1366&bih=568&dpr=1#rflf=hd:;si:;mv:\[\[-12.0170817,-75.20026299999999\],\[-12.0851741,-75.23519089999999\]\];tbs:lrf:!1m4!1u3!2m2!3m1!1e1!2m1!1e3!2m4!1e17!4m2!17m1!1e2!3sIAE,lf:1,lf_ui:2](https://www.google.com/search?sa=X&rlz=1C1ALOY_esPE956PE956&hl=es&q=ubicacion+Caja+Centro+s.A.+Huancayo&npsic=0&rflfq=1&rldoc=1&rllag=-12051127,-75217726,3779&tbm=lcl&ved=2ahUKEwjpt9ieq8H1AhX0TDABHf25C00QtgN6BAGLEEM&biw=1366&bih=568&dpr=1#rflf=hd:;si:;mv:[[-12.0170817,-75.20026299999999],[-12.0851741,-75.23519089999999]];tbs:lrf:!1m4!1u3!2m2!3m1!1e1!2m1!1e3!2m4!1e17!4m2!17m1!1e2!3sIAE,lf:1,lf_ui:2)

1.2.2. Delimitación temporal

Los datos analizados y procesados que forman parte de la investigación corresponde al año 2022.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

El tema de las finanzas, específicamente sobre los créditos son tratados en el presente trabajo, con mayor relevancia a los créditos de consumo y la gestión de riesgos de mercado y del mismo aspecto crediticio.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo revolvente, Caja Centro S.A. - 2022?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo no revolvente, Caja Centro S.A. - 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La gestión financiera de los créditos siempre será un tema de análisis debido a los constantes cambios de la coyuntura económica y social del país; esto debido actualmente a la pandemia y crisis de salud generalizada por el COVID-19; sin embargo, con una adecuada gestión de riesgos y optimizando criterios y estrategias las entidades financieras de ahorro y crédito serán beneficiadas conjuntamente con los usuarios o clientes, al poner en práctica y aplicar las recomendaciones que se llegan luego de un análisis minucioso de cada una de las opciones de crédito de consumo, ya sea revolventes y no revolventes, a fin de evitar la morosidad y carga pesada a las familias que se benefician con los préstamos que realiza la entidad en estudio.

1.4.2. Teórica

A pesar de ser el tema de la gestión crediticia muy cambiante por la variación y fluctuaciones en la economía mundial, regional y local, los conceptos que se desarrollan en el presente trabajo de investigación formarán parte de la teoría contable y financiera, que posibilita continuar investigando a fin de alcanzar propuestas y nuevos métodos de una gestión crediticia en bien del desarrollo y recuperación económica de Huancayo y del país en general.

1.4.3. Metodológica

La elaboración de los instrumentos que permiten recoger datos a fin de procesar y desarrollar en forma inferencial a más

poblaciones será como aporte metodológico del presente trabajo, los mismos que se podrá aplicar en otras realidades y en diferentes lugares del país en entidades similares al presente.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo revolvente, Caja Centro S.A. - 2022
2. Determinar la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo no revolvente, Caja Centro S.A. - 2022

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

En concordancia a (Cueva, 2019) en su tesis de Maestría en Finanzas “La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito 15 de Setiembre Ltda. 2016 – 2017”; tuvo como objetivo conocer y describir detalladamente sobre la gestión de Riesgo de Crédito que se limita a la cantidad de eventos que ocasionan pérdidas no contempladas en la referida entidad financiera aplicando diversas metodologías para la gestión del riesgo crediticio. El tipo elegido fue la básica-aplicada, de nivel correlacional, diseño no experimental, transversal, con una población de 46 profesionales, muestra de 24 profesionales de la misma entidad financiera. Con la técnica de análisis de datos numéricos, instrumento de fichas de observación. Concluye con que implementaron una medición del nivel de exceso de endeudamiento de socios, nivel de capacidad sobre descuento a través de las planillas, calificando normal al 100% en la consulta a Infocorp, también calificación interna normal al 100%, con récord de pagos con la entidad, entre otras calificaciones, procedimientos que han servido para las evaluaciones de crédito a los socios y disminuir los riesgos crediticios de la cartera de créditos.

Según (Julca, 2019) en su tesis de maestría titulada “*La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018*”; por la Universidad Privada del Norte, Perú; tuvo como objetivo determinar la Gestión del Riesgo Crediticio influye en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018. El estudio comprendió el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal, nivel explicativo. Cuya población y muestra censal fue de 71 personas de la misma entidad, la técnica fue la encuesta, elaborada con la escala de Likert con 5 niveles, conformada por 25 items para la variable Gestión de Riesgo Crediticio y 30 para la variable Morosidad. Al aplicar la confiabilidad tuvo como resultado a través del Alpha de Cronbach 0.995 para Gestión del Riesgo Crediticio y 0.997 para Morosidad. Usó la prueba de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson teniendo como resultado el p valor de 0.000 ($\alpha < 0.05$). Concluyó que, la Gestión del Riesgo Crediticio influye significativamente con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018.

De igual manera, (Artaza, 2017) en su tesis “*Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de San Isidro, año 2017*”; por la Universidad César Vallejo, tuvo como por objetivo principal determinar la incidencia entre la gestión de riesgos financieros en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de San

Isidro, año 2017. El trabajo se basó en la Teoría de cartera de Markowitz y Teoría de la utilidad esperada de Neuman y Morgenstern. El nivel de investigación fue correlacional, con el diseño no experimental transversal correlacional, identificando la población de 81 colaboradores del área de riesgos de Tesorería en 13 bancos del distrito de San Isidro, como muestra representativa fue de 67 personas. Utilizaron la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario; para la prueba de la hipótesis utilizó el Chi cuadrado. Concluyendo que, la gestión de riesgos financieros incide en un 84.45% en la rentabilidad de empresas del sector financiero y bancario distrito de San Isidro, en el año 2017.

Según (Egoavil, 2020) en su tesis de maestría “*La gestión financiera como factor de control del riesgo en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, de la provincia de Huancayo*”; la investigación propuso como objetivo principal establecer la validez de la gestión financiera como factor de control del riesgo en los clientes. Asimismo, establecer la relación que existe entre la Gestión Financiera y el Control del Riesgo. Utilizó la metodología aplicada, de nivel descriptivo–explicativo, la población fue identificada de 3,487 colaboradores de la misma entidad, y como muestra 48. Elaboró el cuestionario como instrumento y aplicó la encuesta como instrumento, llegando a la conclusión que, existe relación significativa entre la gestión financiera y el control de riesgos en la gestión de la CMAC Huancayo S.A. con un Rho de Spearman de 0.296, p valor de 0.041 menor a $\alpha=0.05$.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Tal como presenta (Lemus, 2020) en su tesis de maestría en Gestión Financiera “*Modelo de gestión y evaluación de riesgos crediticios para el sector real cooperativo*”; por la Universidad EAN de Colombia, quien tuvo como objetivo principal desarrollar un Modelo de Gestión y Evaluación del Riesgo Crediticio para entidades de Cooperativismo con Aporte y Crédito del Sector Real, para el crecimiento y sostenibilidad de entidades financieras tal como funciona actualmente la Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A. de Huancayo. La metodología utilizada para dicho trabajo de Riesgo Crediticio fue el denominado SARC, tipo de investigación aplicada por la aplicación del modelo. Llego a la conclusión de que, el modelo que ha desarrollado una estructura de tal suerte que completa la gestión del riesgo crediticio desde el contacto con los clientes luego pasar por un el filtro del scoring, estableciendo claramente aspectos para la recuperación de los créditos basados en un esquema que contempla de una forma más estricta la gestión integral del riesgo crediticio en las entidades de ahorro y crédito.

También (Ortega, 2017) en su tesis “*Análisis del riesgo financiero de BBVA en el período 2012-2016 con el método CAMEL*”; por la Universidad de Jaen, España; el trabajo tuvo como objetivo concientizar la importancia de la gestión del riesgo y los

beneficios que trae consigo para las entidades del ámbito, habiendo considerado como tema relativamente nuevo, que ha ido creciendo paulatinamente en los últimos años, principalmente por las previsiones que se debe contemplar en los riesgos de insolvencias, morosidad, entre otros aspectos financieros.

El análisis estuvo referido al método Camel (Capital, Asset, Management, Earning, y Liquidity), basado en varios ratios. Este método nace en Estados Unidos de América, con el fin de estudiar la solidez financiera, permitiendo medir el riesgo crediticio corporativo de las entidades.

Las principales conclusiones que arriba se refiere a que, la recesión económica de 2008 se manifestó por la poca estabilidad del sistema bancario en España; así como falta de previsión y de toma de decisiones de carácter financiero por los infortunios presentados. Asimismo, otros de los problemas mucho más graves que tuvieron fue el estancamiento económico, paralizando préstamos a familias y empresas, incrementándose los índices de morosidad, activos convertidos en dudosos, en fin, malas gestiones y pocas políticas de gestión de riesgos crediticios.

A manera de completar los estudios internacionales relacionados a la gestión del riesgo crediticio, (Gobeo, 2018) en su tesis de Maestría en Administración de las Organizaciones de la Economía Social y Solidaria titulada “Diseño y Aplicación de un Modelo de Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEC LTDA.”, por la Universidad Tecnológica Indoamericana de Ecuador; ha tenido como objetivo principal la

Implementación de un Sistema de Gestión de Crédito, para minimizar la carga de la cartera crediticia en riesgo. La investigación fue cuantitativa por el manejo de datos numéricos, recogidos de la encuesta y aplicado un cuestionario sobre el riesgo en las operaciones de crédito, con una población de 500 y muestra de 357. El trabajo concluye al haber diseñado e implementado el sistema como herramienta de carácter predictivo para la Gestión de Riesgo de Crédito en las instituciones financieras, el cual permitió focalizar e incrementar en forma eficiente y eficaz las estrategias de índole comercial.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Gestión de Riesgos financieros

Definición de Riesgo

En atención a (Lara Haro, 2008) en “*Medición y Control de Riesgo*” señala que la palabra riesgo proviene del latín *risicare*, que tiene como significado atreverse o recurrir por un sendero peligroso. Además, continúa indicando que el riesgo forma parte inexcusable de los procesos al tomar decisiones generalmente en inversiones financieras. (p. 7)

Riesgo crediticio

En toda actividad, el riesgo crediticio siempre está presente, por varios motivos, puede ser por la posible insolvencia de las personas o por cambio de eventos relacionadas a las deudas; por tanto, las entidades financieras son conscientes de esta realidad; sin embargo, existen procedimientos y herramientas a fin de realizar una adecuada gestión y evitar fracasos o quiebras de instituciones.

Riesgo Financiero

Cuando hablamos de finanzas, el concepto del riesgo está relacionado a las pérdidas potenciales que se pueden presentar en un proyecto de inversión.

“El riesgo de crédito definido como la posibilidad de pérdidas originadas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones” (Caja Centro S.A., 2021); asimismo, está centrada en la gestión de la cartera

crediticia a minoristas: empresas pequeñas, microempresas y el consumo revolvente y no revolvente.

Gestión de Riesgos Financieros

Al realizar mediciones efectivas y de manera cuantitativa del riesgo financiero, tiene que estar asociado a la probabilidad de pérdidas a futuro; por tanto, la entidad a través de los colaboradores debe estar atento y conocer en forma estratégica, intuitiva y cuantitativa estas probabilidades en cada proceso, constituyendo como esencia la gestión de riesgos justamente en medir en escenarios de incertidumbre. (p. 7)

Clasificación de los riesgos financieros

En la literatura actual y anterior, existen diversas clasificaciones de riesgos financieros, a continuación, se describe algunos principales.

a) Gestión de Riesgo de Mercado

En concordancia a (Lara Haro, 2008) en su libro *“El Riesgo de mercado, su medición y control”*; refiere que es un reflejo de los efectos de un cambio contrario en las variables de precio, el tipo de interés y el tipo de cambio referente a colocaciones abiertas en los mercados financieros; en algunas ocasiones se les denomina riesgo de posición.

Asimismo, según el (Banco Santander S.A., 2018) aporta considerando que las actividades relacionadas a los riesgos de mercado contempla operaciones donde se asume el riesgo

patrimonial a raíz de cambios en los factores que se presentan en el mercado, tales como actividades de negociación (trading), riesgos estructurales que afectan movimientos del mercado. Estos riesgos están presentes cuando el panorama varía por el tipo de interés, tasas de inflación, renta variable, tipo cambiario, valor de precios de insumos, entre otros. (p. 38)

b) Gestión de Riesgo de Crédito

Continuando con (Banco Santander S.A., 2018), la gestión de riesgo de crédito radica en identificar, analizar, controlar y tomar decisiones, con respecto al riesgo incurrido por las operaciones crediticias de la entidad financiera; a esto se incluye tomar en consideración la visión de operación, sobre el cliente y cartera, conocido como el ciclo del riesgo crediticio. Esta identificación tiene que ver con la gestión activa y un adecuado control muy efectivo de las carteras, así como categorizar los riesgos tanto interno como externos para cada acción. (p. 13)

Se suma a este concepto (Lara Haro, 2008) al expresar que, el riesgo de crédito es el más antiguo y seguramente el más importante que gestionan las entidades financieras. Es decir, es la pérdida potencial que tiene como resultado del incumplimiento de la parte que recibe el crédito aun considerando un compromiso de pago. (p. 9)

c) Gestión del Riesgo de Liquidez

Esta gestión se puede realizar de acuerdo a varias mediciones, utilizando varias herramientas y métricas a fin de cubrir diversos factores del referido riesgo, tales como el Buffer de liquidez, ratio de cobertura de liquidez (LCR), métrica de liquidez mayorista, ratio de financiación estable (NSFR), ratio de financiación estructural, entre otros. (Banco Santander S.A., 2018, p. 53)

Asume el concepto también Lara Haro, cuando se refiere a pérdidas que están propensos a sufrir una entidad financiera al solicitar una mayor cantidad de recursos financieros a fin de financiar sus activos a un determinado costo alto; agrega señalando que también es la imposibilidad de transformar en efectivo su activo en el mercado en situaciones de crisis al estar presente en el mercado solamente vendedores.

d) Riesgo Operativo

“Es un concepto muy amplio y se asocia con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas” (Lara Haro, 2008, p. 9)

e) Riesgo Legal

Lara Haro considera que es la pérdida que asume cuando se presentan situaciones de incumplimiento de una contraparte y no permite su exigencia por vía judicial a fin de que cumpla el compromiso de pago, debido a errores de aplicación jurídica o redacción de documentos con omisiones de términos o bases legales. (p. 9)

f) Gestión de Riesgo Integral

De conformidad a (Caja Centro S.A., 2021) en su Memoria Anual 2020, sobre la gestión integral de riesgos que desarrolla la entidad financiera en estudio, cumple un importante y fundamental rol, los cuales permiten alcanzar los objetivos planificaciones institucionales, especialmente en esta área de continua incertidumbre como resultado de la pandemia del COVID-19. Como gestión de primer orden está presente en todas las actividades y niveles, haciendo que la identificación, medición, evaluación y gestión de los riesgos estén al nivel del deseo óptimo a los riesgos definidos.

Estructura organizacional de gestión de riesgo integral

Se puede apreciar en la siguiente figura.

Figura 6

Estructura organizacional de gestión de riesgo integral



Nota. Adaptado de (Caja Centro S.A., 2021) en su Memoria Anual 2020.

Procedimiento de la gestión de riesgo de crédito

Caja Centro realiza según la estructura implementada donde posibilita identificar a los participantes y sus roles específicamente en la gestión del riesgo de crédito.

En cuanto a las etapas de admisión y seguimiento de la cartera tiene establecido los criterios y metodologías siguientes:

- ✓ “Evaluación de créditos a través del área de negocios y opinión de la unidad de riesgos.”
- ✓ “Revisión y aprobación de las operaciones crediticias a través de niveles de autonomía en el proceso de admisión de créditos.”
- ✓ “Gestión del Riesgo de sobreendeudamiento en el proceso de admisión y seguimiento del riesgo de crédito.”
- ✓ “Seguimiento a través de visitas post desembolso por las unidades de negocio y unidad de riesgos.”
- ✓ “Seguimiento de la cartera a nivel individual y a nivel portafolio.”
- ✓ “Seguimiento de las alertas tempranas.”
- ✓ “Sistema de incentivos basados en el crecimiento de la cartera y en criterios de calidad de cartera.”
- ✓ “Sistema de información y comunicación a todo nivel de la exposición al riesgo de crédito.”

Para cuyo efecto, existe un Comité de Riesgo de Crédito, conformado por el Gerente General, Gerente de Negocios y Jefe de Riesgos quienes cumplen las siguientes funciones:

- ✓ “Revisar y proponer al Directorio o Comité de Riesgos para su aprobación:”
- ✓ “Los objetivos, lineamientos, políticas y procedimientos para la gestión de riesgo de crédito, así como las modificaciones que se realicen a éstos.” (p. 29)
- ✓ El grado de exposición al riesgo y de tolerancia al riesgo de crédito que Caja Centro está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio. Estos parámetros incluyen límites específicos para exposiciones de manera individual o agregada.
- ✓ “Los mecanismos para la implementación de acciones correctivas propuestos por la Unidad de Riesgos, en caso existan desviaciones con respecto a los grados de exposición y a los niveles de tolerancia al riesgo de crédito asumidos.”
- ✓ “Los manuales y otros documentos normativos para la gestión de riesgos de crédito, incluyendo las metodologías para identificar, medir, tratar, controlar y reportar el riesgo de crédito, así como sus posibles modificaciones.”
- ✓ “Los modelos, parámetros y escenarios que se utilizarán para la medición y control del riesgo de crédito que proponga la Unidad de Riesgos.”
- ✓ “Analizar y elevar al Comité de Riesgos los informes emitidos por la Unidad de Riesgos referido a la Gestión del Riesgo de

Crédito, con las estrategias, acciones correctivas y mejoras implementadas, informando al Directorio o Comité de Riesgos, según corresponda, sobre las acciones correctivas y mejoras implementadas.”

- ✓ “Revisar los escenarios de estrés desarrollados por la Unidad de Riesgos y proponer estrategias que permitan enfrentar una posible crisis.” (p. 29-30)

2.2.2. Créditos de Consumo

Créditos de consumo, préstamos de consumo o préstamos personales, son sinónimos para entender los productos que ofrecen algunas entidades financieras, como es el caso de Caja Centro.

a) Definición de préstamo de consumo

Según (Expansión, 2021) Diccionario financiero, considera como un “producto bancario que permite obtener dinero a modo de préstamo a cambio de devolverlo con intereses a través de las cuotas pactadas.” (párrafo 1)

Generalmente están destinados a financiar gastos personales como adquisición de electrodomésticos, viajes, compra de vehículos, estudios, etc., sujetos a intereses, comisiones y otros trámites.

b) Tipos de crédito de consumo

Según los productos que ofrece Caja Centro son los siguiente:

- Crédito para tu Mercadería o Insumo

- Crédito Paralelo Capital de Trabajo
- Crédito Plus Capital de Trabajo
- Crédito Personal
- Crédito Personal Plus
- Crédito con Depósito Plazo Fijo
- Crédito Convenio
- Crédito Administrativo
- Crédito Personal Chevere

c) Créditos de consumo Revolventes

Son créditos en los que está permitido que el saldo varíe en función de las decisiones del deudor. Se encuentran incluidas modalidades como “...avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes.” (SBSyAFP, 2021)

d) Créditos de consumo no Revolventes

Son créditos que se reembolsa por cuotas, en casos en que los importes pagados no podrían ser reutilizables por el deudor. En esta línea de crédito no está permitido que los saldos pendientes varíen en relación de las propias decisiones del deudor.

(SBSyAFP, 2021)

2.3. Marco Conceptual

Cartera Atrasada

Se denomina a los créditos directos que se encuentran pendientes de cancelación o amortización de acuerdo a la fecha de vencimiento, además están vencidos o para el proceso de cobranza vía judicial.

Cartera de Alto Riesgo

Se refiere al acumulado de créditos reestructurados, que han sido refinanciados, vencidos y en cobranza vía judicial.

Cartera Pesada

Significan créditos otorgados directos e indirectos calificados como créditos pendientes del deudor ya sea como deficiente, dudoso y posible pérdida.

Créditos a microempresas

Son los créditos orientados a financiar actividades productivas, comerciales o para prestación de diversos servicios, concedidos a personas naturales y jurídicas, cuyos importes a excepción de créditos hipotecarios para vivienda, no superan a S/ 20,000 durante los últimos seis meses.

Créditos a pequeñas empresas

Son los créditos orientados a financiar actividades productivas, comerciales o para prestación de diversos servicios, concedidos a personas naturales y jurídicas, cuyos importes a excepción de créditos hipotecarios para vivienda, superan a S/ 20,000 pero menor a S/ 300,000 durante los últimos seis meses.

Créditos de consumo

Están clasificados como créditos concedidos a personas naturales para poder solventar pago de bienes, servicios o gastos, diferentes a actividades comerciales o empresariales.

Créditos en Cobranza Judicial

Pertencen a créditos cuando sus recuperaciones están en proceso judicial.

Créditos Vencidos

Corresponden a los créditos que faltan cancelar o amortizar por los deudores según fecha de vencimiento establecido, contabilizados como vencidos.

Gestión

Acto de gestionar. Encargarse de la administración, de la organización y del funcionamiento de una determinada entidad sobre las actividades económica.

Optimización

Acto de optimizar. Encontrar la mejor manera de realizar determinadas actividades en un área o función.

Provisiones de la Cartera de Créditos

Representan a las provisiones establecidas sobre créditos directos. Asimismo, son consideradas como cuenta que ajustan valores de la cartera de créditos clasificados como riesgo del deudor, tipo de crédito y garantías que sustentan.

Requerimiento Patrimonial por Riesgo de Crédito

Representan al patrimonio en efectivo que se exige a las entidades del sistema financiero para respaldar el riesgo de crédito que afrontan, calculado en el 10% de sus activos y contingentes considerados por riesgo de créditos.

Requerimiento Patrimonial por Riesgo de Mercado

Representan al patrimonio en efectivo orientados para solventar posibles pérdidas en posiciones internos y externos del balance ocasionadas por las variaciones de precios de mercado, como tasa de interés, valor de instrumentos financieros, por tipo de cambio y commodities.

Riesgo de Crédito

Significa las pérdidas posibles debido a la falta de pago de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados para sumir sus obligaciones contraídas.

Riesgo de Mercado

Es cuando existe la posibilidad de presentarse pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance, originadas por variaciones de precios de mercado, entre ellas tenemos la tasa de interés, precio, tipo cambiario y de commodities.

Tarjetas de Crédito

Sirve para realizar créditos otorgados a los usuarios de tarjetas de crédito, permitiendo adquirir bienes o servicios en entidades afiliados, haciendo uso de disposición en efectivo y demás servicios asociados, en condiciones previamente establecidas.

Tipo de Cambio Contable

Está considerado como tipo de cambio que se usa para presentar la contabilidad en las empresas, estas se calculan entre el Sol y Dólar Americano ponderando el tipo de cambio como promedio de compra y venta de la moneda extranjera referida.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022

3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo revolvente, Caja Centro S.A. - 2022
2. Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo no revolvente, Caja Centro S.A. - 2022

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.3.1. Definición Conceptual

Variable Nro. 1: Gestión de Riesgos financieros

De acuerdo a (BID Grupo Santander, 1999) en el libro “*Gestión de riesgos financieros : un enfoque práctico para países latinoamericanos*” nos alcanza la siguiente definición conceptual: se refiere a aspectos relevantes relacionados con la gestión de riesgos financieros, principalmente con riesgos de mercado y de crédito, además del riesgo operativo y legal. (p. vii)

a) Variable Nro. 2: Optimización de Créditos de Consumo

El término optimizar significa “Conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles.”

<https://dle.rae.es/optimizar>

Según la (SBSyAFP, 2021) define a los créditos financieros concedidos y otorgados a personas naturales con el propósito de solventar pagos de bienes, servicios y otros relacionados a actividades no empresariales, ya sean revolventes y no-revolventes. (p. 4)

3.3.2. Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable 1	De acuerdo a (BID Grupo Santander, 1999) en el libro "Gestión de riesgos financieros: un enfoque práctico para países latinoamericanos" nos alcanza la siguiente definición conceptual: se refiere a aspectos relevantes relacionados con la gestión de riesgos financieros, principalmente con riesgos de mercado y de crédito, además del riesgo operativo y legal. (p. vii)	(Valderrama y Jaimes, 2019) según señala en su libro "El desarrollo de la tesis" refiere a la definición operacional cuando se debe elaborar el instrumento cuestionario para cada variable, en este caso para la "Gestión de Riesgos Financieros" con 6 items de escala ordinal Likert. (p. 239)	Riesgo de Mercado	Ganancias en Riesgo	CUESTIONARIO	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS				Valor Patrimonial en Riesgo		
				Tipo de cambio		
			Riesgo de Crédito	Ratio Morosidad		
Tasa de cobertura						
Costo del Riesgo crediticio						
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable 2	El término optimizar significa "Conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles." https://dle.rae.es/optimizar Según la (SBSyAFP, 2021) define a los créditos financieros concedidos y otorgados a personas naturales con el propósito de solventar pagos de bienes, servicios y otros relacionados a actividades no empresariales, ya sean revolventes y no-revolventes. (p. 4)	(Valderrama y Jaimes, 2019) según señala en su libro "El desarrollo de la tesis" refiere a la definición operacional cuando se debe elaborar el instrumento cuestionario para cada variable, en este caso para la "Optimización de créditos de consumo" con 6 items de escala ordinal Likert. (p. 239)	Créditos de consumo revolventes	Avance en cuenta corriente	CUESTIONARIO	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO				Tarjetas de crédito		
				Préstamos revolventes		
			Créditos de consumo no-revolventes	Nro. De Créditos por convenio		
				Trabajador nombrado		
Trabajador contratado						

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

Según (Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018) en su libro “*Metodología de la Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta*”; refiere que, el desarrollo de una buena investigación, es cuando aclara incertidumbres a través del método científico; en otras palabras, determina con claridad las relaciones entre variables que influyen al fenómeno en estudio; asimismo, planifica con mucho cuidado aspectos metodológicos relevantes con el propósito de dar seguridad a la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

Por tanto, el método general seleccionado es el científico.

Y como método específico es el hipotético-deductivo.

4.2. Tipo de Investigación

Según (Valderrama, 2018) considera que la investigación aplicada tiene relación y sustento directo en la investigación básica; siendo su objetivo específico poner en práctica las teorías que existen y conjuntamente con los procedimientos técnicos con el propósito de soluciones situaciones en hechos reales; por tanto, el tipo de investigación elegido es la aplicada. (p. 39)

4.3. Nivel de Investigación

En referencia a (Hernández et al., 2017) en el libro “*Fundamentos de Investigación*”; señala que, “Se emprenden estudios correlacionales para

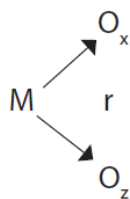
conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en determinado contexto.” (p. 84)

En tal sentido el nivel que corresponde es efectivamente el correlacional.

4.4. Diseño de Investigación

(Arias & Covinos, 2021) en su obra “*Diseño y metodología de la investigación*”; el diseño no experimental no se consideran sometimientos a experimentación de las variables de estudio, tampoco se manipulan las variables; asimismo, existen dos tipos: Transversal y longitudinal.

Por consiguiente, el presente estudio es no experimental transversal, cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

O_x → Variable 1: Gestión de riesgos financieros

O_z → Variable 2: Optimización de créditos de consumo

M → muestra

r → Relación

4.5. Población y Muestra

4.5.1. Población:

La población de finita, constituida por el total de los colaboradores de la misma entidad financiera en estudio, que son 168.



PERSONAL EN PLANILLA		
Categoría	Cantidad	%
Administrativo	17	10%
Negocios	93	55%
Operaciones	27	16%
Recuperaciones	12	7%
Tecnología de la Información	8	5%
Unidad de Control	11	7%
	168	100%

Nota. Adaptado de (Caja Centro S.A., 2021)

4.5.2. Muestra:

La muestra representativa se ha considerado como no probabilística, por conveniencia a servidores de las áreas de Operaciones (27) y Recuperaciones (12), sumando 39.

- **Criterios de Inclusión:** Se consideran a servidores de las áreas de Operaciones y Recuperaciones, de la Planilla de Remuneraciones.
- **Criterios de Exclusión:** No están comprendidas las personas que pertenecen a las otras áreas.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica a utilizar en el presente trabajo de investigación, es la encuesta.

La Encuesta

(José Arias & Covinos, 2021), manifiestan al respecto, señalando que, la encuesta es una herramienta que se aplica a través de un instrumento denominado cuestionario, se elabora para personas que nos darán su opinión sobre temas que son de su conocimiento. (p. 85)

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El Cuestionario:

(Arias, 2020, p. 21) en su libro “*Técnicas e instrumentos de investigación científica*”; describe al cuestionario como un instrumento para recoger datos en trabajos de investigación científica, y que son preguntas elaboradas a manera de tabla con preguntas y opciones de respuesta, para que el entrevistado responda según su apreciación. (p. 22)

Por tanto, el presente estudio presenta, elabora y aplica el cuestionario como instrumento de investigación científica.

4.6.3. Validez y Confiabilidad

La validez de contenido del instrumento está considerada para obtener de tres expertos en el tema estudiado de acuerdo a la ficha elaborada.

Asimismo, la confiabilidad previa del instrumento estará condicionada a la verificación a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos recogidos a través del instrumento correspondiente, se procede a la etapa de procesamiento y luego a su análisis respectivo.

(Martínez, 2019) en su libro “*Estadística Básica aplicada*”; nos comenta al respecto, el procesamiento de datos comienza cuando se realiza las revisiones y ajustes correspondientes, para dar las codificaciones específicas; asimismo, también es importante revisar las posibles inconsistencias o errores de datos, a fin de elaborar las tablas, los gráficos de las variables y dimensiones respectivas, procesadas a través de programas como el IBM SPSS versión última.

Obtenido las tablas de frecuencia y sus respectivas gráficas, se procede al análisis descriptivo a fin de dar las interpretaciones.

De la misma manera, de las tablas de correlaciones a través del coeficiente Tau b de Kendall obtenidas se realizan las interpretaciones a fin de llegar a conclusiones y recomendaciones generales y específicas.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

El cumplimiento estricto a la ética radica fundamentalmente en evitar el plagio, presentar datos reales, las encuestas aplicadas a través del consentimiento informado de los sujetos; todo ello según estipulado en los reglamentos de grados y títulos, reglamento de ética y reglamento general de investigación, vigentes a la fecha.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS

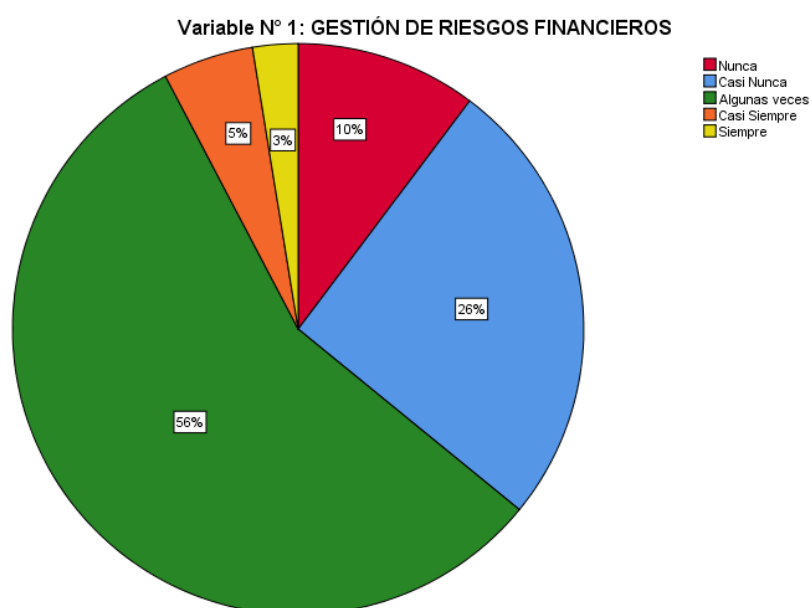
Tabla 1

Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	10,3	10,3	10,3
Casi Nunca	10	25,6	25,6	35,9
Algunas veces	22	56,4	56,4	92,3
Casi Siempre	2	5,1	5,1	97,4
Siempre	1	2,6	2,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Figura 7

Gráfico de la Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS



Nota. Resultado según datos de la Tabla 1

Interpretación

Según la Tabla 1 y Figura 7, el 56% de los encuestados manifestaron que, la gestión de riesgos financieros es considerada a veces como política institucional, mientras que el 26% casi nunca, el 10% nunca, el 5% casi siempre y solamente el 3% siempre.

Dimensión 1: Riesgo de Mercado

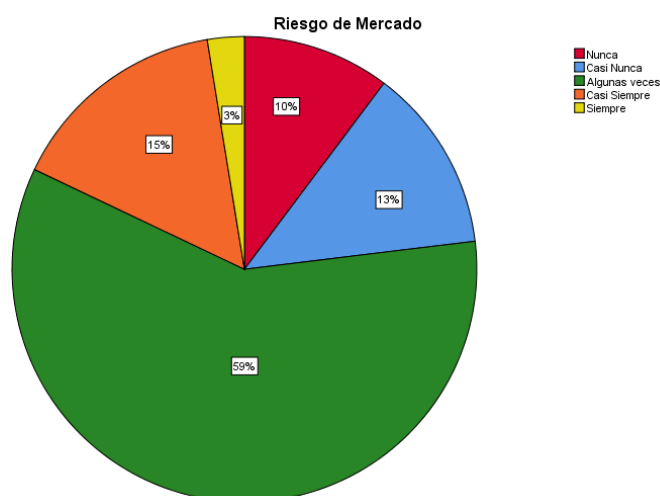
Tabla 2

Dimensión 1: Riesgo de Mercado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,3	10,3
	Casi Nunca	5	12,8	23,1
	Algunas veces	23	59,0	82,1
	Casi Siempre	6	15,4	97,4
	Siempre	1	2,6	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Figura 8

Gráfico de la dimensión Riesgo de Mercado



Nota. Resultado según datos de la Tabla 2

Interpretación

De acuerdo a la Tabla 2 y Figura 8, El riesgo de mercado consideran los entrevistados algunas veces no se encuentra presente, en embargo el 15% Casi siempre lo consideran, el 13% Casi nunca, el 10% nunca, y el 3% siempre.

Dimensión 2: Riesgo de Crédito

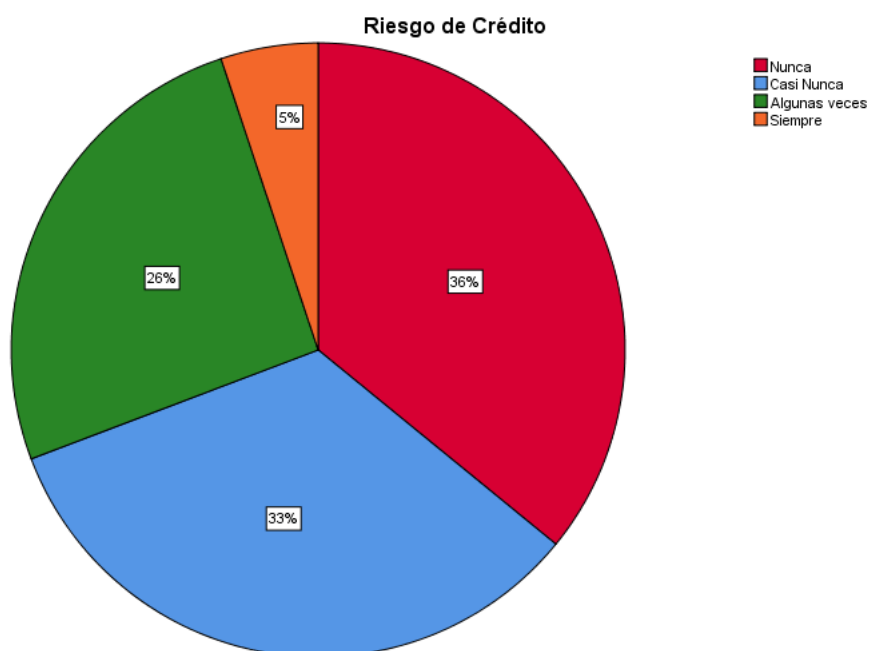
Tabla 3

Dimensión 2: Riesgo de Crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	35,9	35,9
	Casi Nunca	13	33,3	69,2
	Algunas veces	10	25,6	94,9
	Siempre	2	5,1	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Figura 9

Gráfico de la dimensión Riesgo de Crédito



Nota. Resultado según datos de la Tabla 3

Interpretación

La Tabla 3 y Figura 9 nos muestra luego de haber consultado a los colaboradores, el 36% nunca está presente como riesgo de crédito, el 33% casi nunca, el 26% algunas veces, y solamente el 5% siempre.

Variable N° 2: OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO

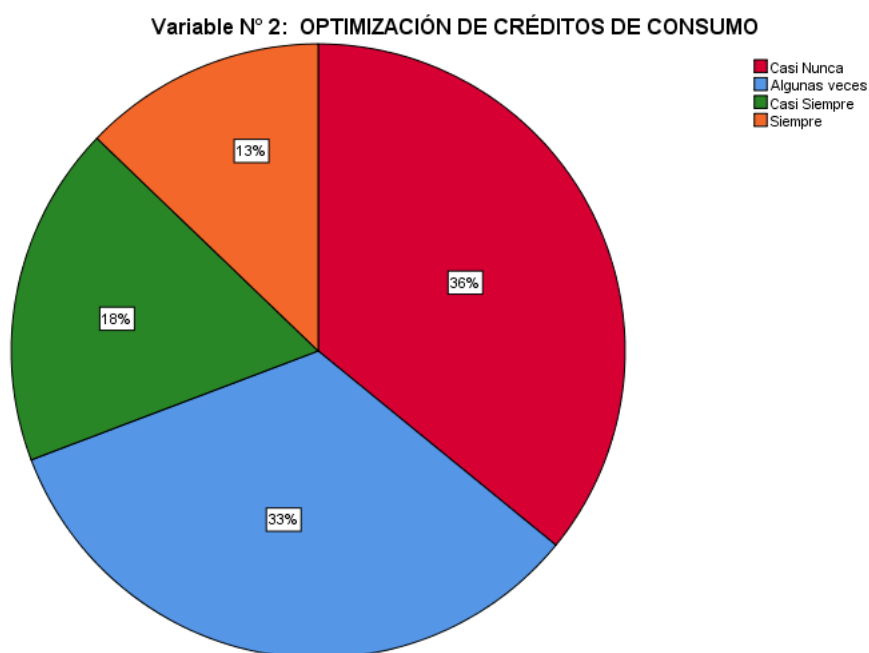
Tabla 4

Variable N° 2: OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	14	35,9	35,9
	Algunas veces	13	33,3	69,2
	Casi Siempre	7	17,9	87,2
	Siempre	5	12,8	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Figura 10

Gráfico de la Variable N° 2: OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO



Nota. Resultado según datos de la Tabla 4

Interpretación

Según la Tabla 4 y la Figura 10, los entrevistados consideran casi nunca dejan de establecer criterios y estrategias de optimización para la atención de créditos de consumo; en tanto, el 33% algunas veces, el 18% casi siempre, y 13% siempre.

Dimensión 1: Créditos de consumo revolventes

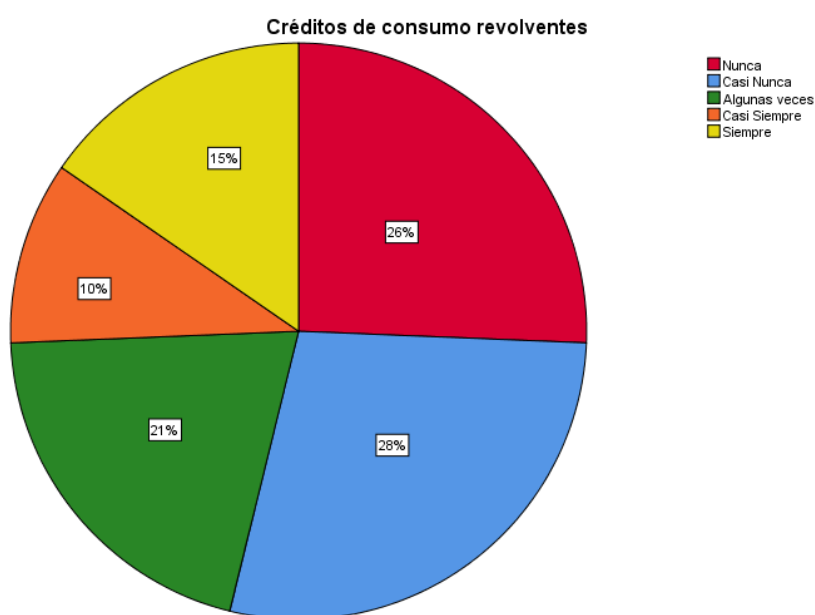
Tabla 5

Dimensión 1: Créditos de consumo revolventes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	25,6	25,6	25,6
Casi Nunca	11	28,2	28,2	53,8
Algunas veces	8	20,5	20,5	74,4
Casi Siempre	4	10,3	10,3	84,6
Siempre	6	15,4	15,4	100,0
Total	39	100,0	100,0	

Figura 11

Gráfico de la Dimensión 1: Créditos de consumo revolventes



28&

Nota. Resultado según datos de la Tabla 6

Interpretación

En la Tabla 5 y Figura 11, se puede apreciar que el 28% casi nunca son descartados los servicios de consumo revolventes, el 26% nunca, el 21% algunas veces, el 15% siempre y el 10% casi siempre.

Dimensión 2: Créditos de consumo no-revolventes

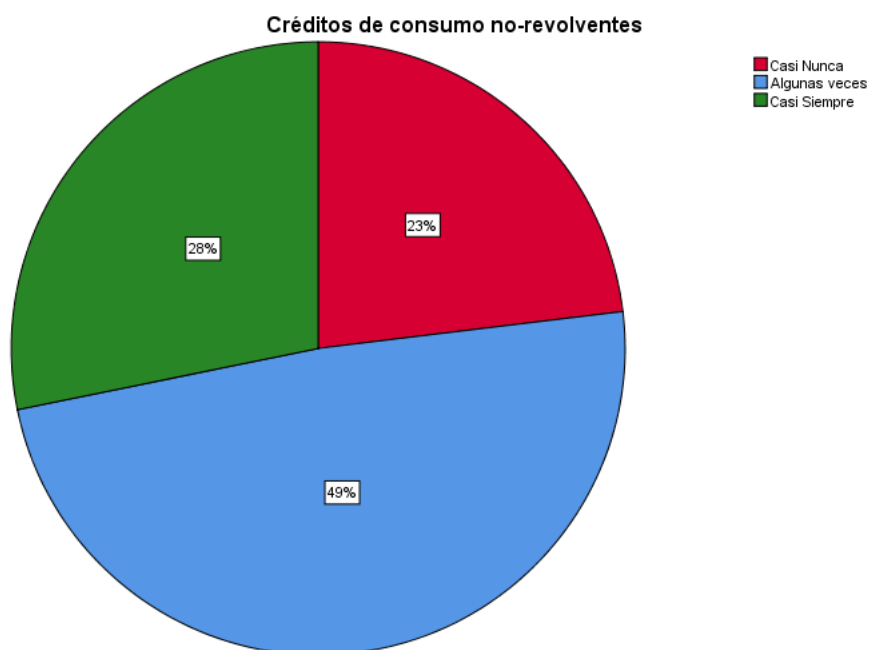
Tabla 6

Dimensión 2: Créditos de consumo no-revolventes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Casi Nunca	9	23,1	23,1
	Algunas veces	19	48,7	71,8
	Casi Siempre	11	28,2	100,0
	Total	39	100,0	100,0

Figura 12

Gráfico de la Dimensión 2: Créditos de consumo no-revolventes



Nota. Resultado según datos de la Tabla 7

Interpretación

En la tabla 6 y la Figura 12, los encuestados señalaron con el 49% los créditos de consumo no revolvente algunas veces son buena política de crédito, el 28% casi siempre, y el 23% casi nunca.

5.2. Contraste de hipótesis

El contraste de hipótesis permitirá comprobar los objetivos planteados, cuyos resultados determinan la fuerza de correlación entre las variables y las dimensiones.

De tal manera, su procedimiento será en concordancia a la tabla de calificación establecido en el Anexo 5; utilizando para tal propósito el coeficiente de Rho de Spearman.

La tabla número 2, será utilizada para la interpretación respectiva.

Figura 13

“Tabla para interpretar la correlación de Rho de Spearman”

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Adaptación según (Martínez & Campos, 2015)

I) Hipótesis General

1. “Planteamiento estadístico de la Hipótesis General”

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022.

2. “Nivel de significancia o riesgo”

$$\alpha = 0,05$$

3. “Utilización del estadístico de prueba”

Software SPSS Versión 27.

		Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS	Variable N° 2: OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO
Rho de Spearman	Variable N° 1:		
	GESTIÓN DE	1,000	,616**
	RIESGOS		,000
	FINANCIEROS	N 39	39
Rho de Spearman	Variable N° 2:		
	OPTIMIZACIÓN DE	,616**	1,000
	CRÉDITOS DE	,000	.
	CONSUMO	N 39	39

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

4. “Lectura del P. valor”

El p-valor calculado nos muestra $0.000 < 0.05$

5. “Decisión estadística”

Rechazamos según el resultado la hipótesis nula.

6. “Conclusiones estadísticas”

Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022; sustentado con el coeficiente de correlación $r_s = 0.616$, positiva moderada.

II) Hipótesis Específica 1

1. “Planteamiento estadístico de la Hipótesis Específica 1”

H₀: No relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo revolvente, Caja Centro S.A. - 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo revolvente, Caja Centro S.A. - 2022.

2. “Nivel de significancia o riesgo”

$$\alpha = 0,05$$

3. “Utilización del estadístico de prueba”

Software SPSS Versión 27.

		Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS	Créditos de consumo revolventes
Rho de Spearman	Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,581**
		N	39
	Créditos de consumo revolventes	Coeficiente de correlación	,581**
		Sig. (bilateral)	1,000

N	39	39
---	----	----

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

4. “Lectura del P. valor”

El p-valor calculado nos muestra $0.000 < 0.05$

5. “Decisión estadística”

Rechazamos según el resultado la hipótesis nula.

6. “Conclusiones estadísticas”

Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo revolvente, Caja Centro S.A. - 2022; respaldado por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r_s = 0.581$, como positiva moderada.

III) Hipótesis Específica 2

1. “Planteamiento estadístico de la Hipótesis Específica 2”

H₀: No existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo no revolvente, Caja Centro S.A. - 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo no revolvente, Caja Centro S.A. - 2022.

2. “Nivel de significancia o riesgo”

$$\alpha = 0,05$$

3. “Utilización del estadístico de prueba”

Software SPSS Versión 27.

		Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS	Créditos de consumo no- revolventes
Rho de Spearman	Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,610**
		N	39
	Créditos de consumo no-revolventes	Coefficiente de correlación	,610**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	39

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

4. “Lectura del P. valor”

El p-valor calculado nos muestra $0.000 < 0.05$

5. “Decisión estadística”

Rechazamos según el resultado la hipótesis nula.

6. “Conclusiones estadísticas”

Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo no revolvente, Caja Centro S.A. - 2022; obtenido con el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r_s = 0.610$, ubicada como positiva moderada.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados inferenciales de acuerdo al objetivo general, que se ha obtenido, es que: Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022; sustentado con el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r_s = 0.616$, positiva moderada; y p-valor calculado de $0.000 < 0.05$.

Por consiguiente, estos datos nos apoyan para las confrontaciones académicos de los resultados de otras investigaciones sobre las variables y dimensiones referidas.

En primer orden, al citar a (Cueva, 2019) en su tesis de Maestría en Finanzas “La gestión de riesgo de crédito para incrementar la calidad de cartera de créditos de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito 15 de Setiembre Ltda. 2016 – 2017” llega a la conclusión de acuerdo al análisis que, implementaron una medición del nivel de exceso de endeudamiento de socios, nivel de capacidad sobre descuento a través de las planillas, calificando normal al 100% en la consulta a Infocorp, también calificación interna normal al 100%, con récord de pagos con la entidad, entre otras calificaciones, procedimientos que han servido para las evaluaciones de crédito a los socios y disminuir los riesgos crediticios de la cartera de créditos; como es de notar, no incluye análisis estadísticos.

Asimismo, (Julca, 2019) en su tesis de maestría titulada “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018”; concluyó que, la Gestión del Riesgo Crediticio influye significativamente con la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, 2018, resultado a través de la prueba de hipótesis Chi Cuadrado de Pearson teniendo como resultado el p valor de $0.000 (\alpha < 0.05)$. Aquí,

solamente refiere el resultado de la significancia, que obviamente coincide con nuestros resultados obtenidos.

También (Artaza, 2017) con su tesis “Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de San Isidro, año 2017”; concluye a través de la prueba de la hipótesis con el Chi cuadrado, concluyendo que, la gestión de riesgos financieros incide en un 84.45% en la rentabilidad de empresas del sector financiero y bancario distrito de San Isidro, en el año 2017; estos resultados porcentuales convertidos en cifras estadísticas sería 0.8445, comparado con nuestros resultados de 0.616 resultaría mayor sus grados de correlación.

Para completar con los trabajos nacionales, (Egoavil, 2020) en su tesis de maestría “La gestión financiera como factor de control del riesgo en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, de la provincia de Huancayo”; concluye que, existe relación significativa entre la gestión financiera y el control de riesgos en la gestión de la CMAH Huancayo S.A. con un Rho de Spearman de 0.296, p valor de 0.041 menor a $\alpha=0.05$; en este caso utilizó correctamente el estadístico para la correlación de las variables, y sus resultados sin embargo, son de menor asociación entre sus variables, así como el valor de significancia de 0.041 diferente al nuestro de $0.000 < 0.05$.

En cuanto a los trabajos de investigaciones internacionales, no ha sido posible ubicar temas similares en cuanto a los análisis estadísticos, ya sea descriptivos o inferenciales; casi todos refieren a resultados y conclusiones meramente descriptivos; por tanto, consideramos relevante nuestra investigación, ya que permitirá como fuente y modelo los datos hallados para futuras investigaciones.

CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general propuesto, está determinado que, existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022; sustentada con el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r_s = 0.616$, positiva moderada; significativa por el p-valor obtenido de $0.000 < 0.05$
2. Del objetivo específico 1, se ha determinado que, existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo revolvente, Caja Centro S.A. - 2022; respaldado por el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r_s = 0.581$, como positiva moderada; también significativa por el p-valor obtenido de $0.000 < 0.05$.
3. De acuerdo al objetivo específico 2, está determinado que, existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo no revolvente, Caja Centro S.A. - 2022; obtenido con el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r_s = 0.610$, ubicada como positiva moderada; significativa por el p-valor obtenido de $0.000 < 0.05$.

RECOMENDACIONES

1. Recomendamos a los directivos y funcionarios de la Caja Centro S.A., mejorar las actividades que vinculan a la gestión de riesgos financieros a fin de tener resultados óptimos en relación a los créditos de consumo, y no sea una cartera que dificulte la rentabilidad de la entidad financiera en estudio.
2. A los mismos actores señalados, implementar nuevas estrategias creativas para el adecuado control de los riesgos financieros en cuanto a los créditos otorgados para consumo revolvente, a fin de evitar mayores índices de morosidad.
3. Asimismo, en cuanto a los créditos de consumo no revolvente, fijar el aseguramiento al momento de las calificaciones de los trabajadores, sea nombrado o contratado, y los convenios celebrados para préstamos personales estén correctamente identificados los beneficiarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, José, & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Issue June).
https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
- Arias, Jose. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*.
- Artaza, A. (2017). *Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de San Isidro, año 2017*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12152/Artaza_LAV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Santander S.A. (2018). *Gestión de riesgos* (p. 78).
- BCRP. (2021). *REPORTE DE ESTABILIDAD FINANCIERA*.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2021/noviembre/ref-noviembre-2021.pdf>
- BID Grupo Santander. (1999). *Gestión de riesgos financieros : un enfoque práctico para países latinoamericanos*. 443.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Gestión-de-riesgos-financieros-Un-enfoque-práctico-para-países-latinoamericanos.pdf>
- Caja Centro S.A. (2021). *Memoria Institucional 2020*.
- Cueva, A. (2019). *LA GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE SETIEMBRE LTDA. 2016 – 2017*.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3383/CUEVA MORENO ANTONIO - MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Egoavil, E. (2020). *La gestión financiera como factor de control del riesgo en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, de la provincia de Huancayo*.
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6354/T010_20009764_M.pdf?sequence=1
- Expansión. (2021). *préstamo de consumo*. <https://www.expansion.com/diccionario-economico/prestamo-de-consumo.html>
- FMI. (2021). *UN AÑO SIN IGUAL INFORME ANUAL DEL FMI DE 2020*.
- Gobeo, D. (2018). *Diseño y Aplicación de un Modelo de Gestión de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEC LTDA*.
[http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/787/1/Tesis Maestria Diana Margoth Gobeo Fonseca.pdf](http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/787/1/Tesis%20Maestria%20Diana%20Margoth%20Gobeo%20Fonseca.pdf)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de Investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
[http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigación.pdf)

- Hernández, R., Méndez, S., & Mendoza, C. (2017). Fundamentos de Investigación. In *McGraw Hill Education*.
- Julca, E. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario*, 2018.
- Lara Haro, A. (2008). *Medición y Control de Riesgo*.
- Lemus, M. (2020). *MODELO DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS PARA EL SECTOR REAL COOPERATIVO*.
<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10501/LemusMiguel2021.pdf;jsessionid=E10DF0655FB0DBE24A24E68A3F9C8DCD?sequence=1>
- Martínez, C. (2019). *Estadística Básica aplicada*.
- Mibanco. (2019). *Memoria Anual 2019* (p. 53).
https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/inclusion-social/files/Reporte_de_sostenibilidad_Mibanco_2019.pdf
- Ortega, S. (2017). *Análisis del riesgo financiero de BBVA en el período 2012-2016 con el método CAMEL*.
http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/6684/1/TFG_SERGIO_ORTEGA_PERAGN.pdf
- SBSyAFP. (2021). *Glosario de términos e indicadores financieros* (p. 14).
<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Valderrama, S. (2018). Pasos para elaborar Proyectos de Investigación Científica. In *Editorial San Marcos* (p. 469).

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Figura 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE (1)	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022?	Determinar la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022	Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022	GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS	General: Científica Específica: Hipotético-deductivo
			DIMENSIONES: Riesgo de Mercado Riesgo de Crédito	TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE (2)	NIVEL DE INVESTIGACIÓN
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo revolvente, Caja Centro S.A. - 2022?	1. Determinar la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo revolvente, Caja Centro S.A. - 2022	1. Existe relación significativa entre la la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo revolvente, Caja Centro S.A. - 2022	OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO	correlacional
			DIMENSIONES: Créditos de consumo revolventes Crédito de consumo no-revolvente	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental, transversal
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo no revolvente, Caja Centro S.A. - 2022?	2. Determinar la relación que existe entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo no revolvente, Caja Centro S.A. - 2022	2. Existe relación significativa entre la Gestión de riesgos financieros y los créditos de consumo no revolvente, Caja Centro S.A. - 2022	POBLACIÓN: 168 comprendidos en Planilla MUESTRA: 117 colaboradores de la Caja Centro S.A.	

Anexo 2 Matriz de operacionalización de variables

Figura 2

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable 1	De acuerdo a (BID Grupo Santander, 1999) en el libro "Gestión de riesgos financieros: un enfoque práctico para países latinoamericanos" nos alcanza la siguiente definición conceptual: se refiere a aspectos relevantes relacionados con la gestión de riesgos financieros, principalmente con riesgos de mercado y de crédito, además del riesgo operativo y legal. (p. vii)	(Valderrama y Jaimes, 2019) según señala en su libro "El desarrollo de la tesis" refiere a la definición operacional cuando se debe elaborar el instrumento cuestionario para cada variable, en este caso para la "Gestión de Riesgos Financieros" con 6 items de escala ordinal Likert. (p. 239)	Riesgo de Mercado	Ganancias en Riesgo	CUESTIONARIO	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Valor Patrimonial en Riesgo						
Tipo de cambio						
Riesgo de Crédito			Ratio Morosidad			
			Tasa de cobertura			
			Costo del Riesgo crediticio			

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Variable 2	<p>El término optimizar significa "Conseguir que algo llegue a la situación óptima o dé los mejores resultados posibles."</p> <p>https://dle.rae.es/optimizar</p> <p>Según la (SBSyAFP, 2021) define a los créditos financieros concedidos y otorgados a personas naturales con el propósito de solventar pagos de bienes, servicios y otros relacionados a actividades no empresariales, ya sean revolventes y no-revolventes. (p. 4)</p>	<p>(Valderrama y Jaimes, 2019) según señala en su libro "El desarrollo de la tesis" refiere a la definición operacional cuando se debe elaborar el instrumento cuestionario para cada variable, en este caso para la "Optimización de créditos de consumo" con 6 items de escala ordinal Likert. (p. 239)</p>	Créditos de consumo revolventes	Avance en cuenta corriente	CUESTIONARIO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO				Tarjetas de crédito		
				Préstamos revolventes		
			Créditos de consumo no-revolventes	Nro. De Créditos por convenio		
Trabajador nombrado						
Trabajador contratado						

Anexo 3 Matriz de operacionalización del instrumento

Figura 3

Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Items	INDICE
Variable 1	Riesgo de Mercado	Ganancias en Riesgo	Las Ganancias en Riesgo permitirán controlar las tasas de interés en el Mercado permanentemente	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS		Valor Patrimonial en Riesgo	El Valor Patrimonial en Riesgo posibilitará el control de la tasa de interés en el Mercado periódicamente	
		Tipo de cambio	El Tipo de cambio contribuirá el riesgo de mercado constantemente	
	Riesgo de Crédito	Ratio Morosidad	Con el Ratio Morosidad nos facilitará la toma de decisiones de riesgo de crédito anualmente	
		Tasa de cobertura	La Tasa de cobertura nos orientará para controlar el riesgo de crédito permanentemente	
Costo del Riesgo crediticio		Con el Costo del Riesgo crediticio medirá las pérdidas futuras a mediano plazo		

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Items	INDICE
Variable 2	Créditos de consumo revolventes	Avance en cuenta corriente	El registro de avance en cuenta corriente controlado optimizará el crédito de consumo revolvente	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO		Tarjetas de crédito	Las tarjetas de crédito acumularán los créditos de consumo revolvente constantemente	
		Préstamos revolventes	Los Préstamos revolventes con límites establecidos optimizarán el crédito de consumo	
	Créditos de consumo no-revolventes	Nro. De Créditos por convenio	El número de Créditos por convenio facilitará el intercambio comercial y financiero con otras entidades	
		Trabajador nombrado	Los créditos de consumo no-revolventes beneficiarán a los Trabajador nombrado	
Trabajador contratado		Los créditos de consumo no-revolvente contribuirán al bienestar del Trabajador contratado		

El instrumento de investigación

CUESTIONARIO

Estimado(a) trabajador(a)

Mucho agradeceré su participación anónima a fin de continuar con el presente trabajo de investigación sobre “**Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. – 2022**”, marcando con un aspa (X) según su percepción a una de las cinco propuestas. Muchas gracias.

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. Algunas Veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
-----------------	----------------------	-------------------------	------------------------	-------------------

N°	ITEMS					RESPUESTA					
	GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS										
	DIMENSIONES	Riesgo de Mercado					1	2	3	4	5
1		Las Ganancias en Riesgo permitirán controlar las tasas de interés en el Mercado permanentemente									
2		El Valor Patrimonial en Riesgo posibilitará el control de la tasa de interés en el Mercado periódicamente									
3		El Tipo de cambio contribuirá el riesgo de mercado constantemente									
		Riesgo de Crédito					1	2	3	4	5
4		Con el Ratio Morosidad nos facilitará la toma de decisiones de riesgo de crédito anualmente									
5		La Tasa de cobertura nos orientará para controlar el riesgo de crédito permanentemente									
6		Con el Costo del Riesgo crediticio medirá las pérdidas futuras a mediano plazo									
		OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO									
		DIMENSIONES	Créditos de consumo revolventes					1	2	3	4
7	El registro de avance en cuenta corriente controlado optimizará el crédito de consumo revolvente										
8	Las tarjetas de crédito acumularán los créditos de consumo revolvente constantemente										
9	Los Préstamos revolventes con límites establecidos optimizarán el crédito de consumo										
	Créditos de consumo no-revolventes					1	2	3	4	5	
10	El número de Créditos por convenio facilitará el intercambio comercial y financiero con otras entidades										
11	Los créditos de consumo no-revolventes beneficiarán a los Trabajador nombrado										
12	Los créditos de consumo no-revolvente contribuirán al bienestar del Trabajador contratado										

Confiabilidad y validez del instrumento

a) Confiabilidad del Instrumento

Se ha sometido a una prueba piloto el instrumento confeccionado para esta prueba con el cuestionario de 12 ítems, para cuyo efecto han contribuido 29 colaboradores; habiendo obtenido los siguientes resultados previamente procesado con el programa SPSS en su versión 27 y a través del coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 7

“Tabla para la Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad del Instrumento “

Rangos	Magnitud
“0,81 a 1,00”	“Muy alta”
“0,61 a 0,80”	“Alta”
“0,41 a 0,60”	“Moderada”
“0,21 a 0,40”	“Baja”
“0,01 a 0,20”	“Muy Baja”

Nota. Según rangos adaptado de Ruiz (2002) y Pallella y Martins (2003)

Tabla 8

“Resumen de Procesamiento de Casos realizados”

	N	%
Válido	29	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	29	100,0

Tabla 9

Resultado de Confiabilidad de “Gestión de riesgos financieros y optimización de créditos de consumo, Caja Centro S.A. - 2022”

Alfa de Cronbach	N de elementos
,639	12

Nota: Resultado según el programa SPSS en versión 27

Interpretación

De acuerdo a la Tabla 9, el coeficiente $\alpha=0.639$; nos señala un nivel Alto, por deducción se recomienda la debida aplicación del cuestionario propuesto.

b) Validez del instrumento

Tabla 10

Evaluación del instrumento según expertos de la variable “Gestión de riesgos financieros”

EXPERTOS	GRADO ACADÉMICO	OPINIÓN
Percy T. Ávila Zanabria	Maestro	Aplicable
Percy Rojas Balvin	Maestro	Aplicable
Paúl C. Calderón Fernández	Maestro	Aplicable

Nota. De la Ficha de Expertos

Tabla 11

Evaluación del instrumento según expertos de la variable “Optimización de créditos de consumo”

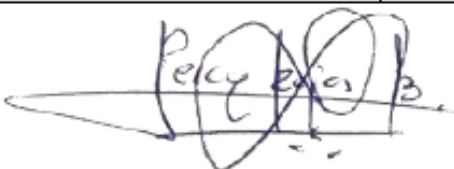
EXPERTOS	GRADO ACADÉMICO	OPINIÓN
Percy T. Ávila Zanabria	Maestro	Aplicable
Percy Rojas Balvin	Maestro	Aplicable
Paúl C. Calderón Fernández	Maestro	Aplicable


Nota. De la Ficha de Expertos

GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO, CAJA
CENTRO - 2022

ITEM	CRITERIO										OBSERVACIONES INDICAR, si debe eliminarse o modificarse algún ítem
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario										X	
Los ítems permiten el logro de las dimensiones										X	
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores										X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										X	
VALIDEZ DEL EXPERTO											
APLICABLE		X	NO APLICABLE				VALIDADO POR: RISDA PAREY TITU ANIS AMARILLA				
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES						X	GRADO ACADÉMICO: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN				
FIRMA:								FECHA: 11-01-2022		CELULAR: 968367732	
								E-mail		d.pavita@upla.edu.pe	

GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO, CAJA CENTRO - 2022

ITEM	CRITERIO										OBSERVACIONES INDICAR, si debe eliminarse o modificarse algún ítem
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro de las dimensiones									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ DEL EXPERTO											
APLICABLE		X	NO APLICABLE						VALIDADO POR: Percy Rojas Balvín		
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES								GRADO ACADÉMICO:			
FIRMA:						FECHA:		CELULAR:			
						12/01/2023		957635531			
						E-mail: projasb@gmail.com					

GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO, CAJA CENTRO - 2022											
ITEM	CRITERIO										OBSERVACIONES INDICAR, si debe eliminarse o modificarse algún ítem
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende medir		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X			X	X		X		X		
4	X		X		X		X			X	
5		X	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro de las dimensiones									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia de acuerdo a los indicadores									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ DEL EXPERTO											
APLICABLE		X	NO APLICABLE				VALIDADO POR: MTRQ. PAUL CESAR CALDERÓN FERNÁNDEZ				
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES						GRADO ACADÉMICO: MTRQ. EU AUDITORIA GUBERNAMENTAL					
FIRMA: 						FECHA: 26.12.2022			CELULAR: 94304655		
						E-mail p.calderon@duplo.edu.pe					

La data de procesamiento de datos

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	TOTAL
VARIABLES	<i>Variable N° 1: GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS</i>						<i>Variable N° 2: OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO</i>						
Dimensiones	Riesgo de Mercado			Riesgo de Crédito			Créditos de consumo revolventes			Créditos de consumo no-revolventes			
1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	17
2	3	2	3	2	3	2	5	5	5	5	4	3	42
3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	34
4	3	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	2	23
5	3	2	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	36
6	5	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	22
7	3	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	2	23
8	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	34
9	2	3	3	2	3	2	5	5	5	5	4	3	42
10	3	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	2	23
11	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	34
12	3	1	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	22
13	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	34
14	5	3	4	2	2	1	3	4	4	3	4	4	39
15	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	34
16	3	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	2	23
17	4	2	5	4	5	5	5	1	5	3	2	3	44
18	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	17
19	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	34
20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	56
21	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	17
22	1	5	3	2	4	3	2	5	2	2	5	2	36
23	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	34
24	3	3	5	3	4	3	4	3	5	4	1	4	42
25	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	33
26	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	34
27	5	1	2	2	4	3	2	1	1	3	4	4	32
28	3	2	3	2	3	2	5	5	5	5	4	3	42
29	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	17
30	5	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	22
31	4	5	2	2	3	1	1	4	4	4	4	5	39
32	4	5	3	2	3	1	1	4	4	4	4	5	40
33	5	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	22
34	4	5	3	2	3	1	1	4	4	4	4	5	40
35	5	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	22
36	3	2	4	2	3	2	5	5	5	5	4	3	43
37	3	2	3	2	3	2	5	5	5	5	4	3	42
38	2	4	2	2	2	4	5	5	5	3	1	4	39
39	5	2	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	22

Consentimiento Informado

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN "GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO, CAJA CENTRO - 2022"

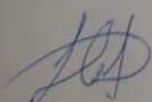
Sr. Gerente General, Caja Centro


Por medio del presente los solicitantes **Bach. Ingrid Lorena Cisneros Surichaqui** y **Bach. Joshep Andre Laura Bautista**; egresados de la facultad de Ciencias Administrativas Y Contables , Escuela Académica Profesional De Contabilidad Y Finanzas de la Universidad Peruana Los Andes - UPLA ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar **AUTORIZACIÓN** para el consentimiento informado para el desarrollo de la **Investigación Titulada "GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS Y OPTIMIZACIÓN DE CRÉDITOS DE CONSUMO , CAJA CENTRO - 2022"** para realizar encuestas a los trabajadores de Caja Centro, evidencias fotográficas respectivamente y datos estadísticos según indica el proyecto de investigación.

Seguros de su amable aceptación agradeceré ordene a quien corresponda por ser nuestra petición de justicia social.

Huancayo, 25 de enero del 2022

Atentamente


Ingrid Lorena Cisneros Surichaqui
DNI: 70150766


Joshep Andre Laura Bautista
DNI: 73368871



AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Huancayo 28 de enero 2022

Sr(es)

Bach Ingrit Lorena Cisneros Surichaqui

Joshep Andre Laura Bautista

PRESENTE-

**ASUNTO: PERMISO V AUTORIZACION PARA
HACER USO DE LA INFORMACION Y
DESARROLLAR SU TESIS**

De mi mayor consideración

Sirva la presente para saludarla cordialmente a nombre de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Centro, y la vez dar atención a su solicitud.

Al respecto, tengo bien a infórmale que realizada la coordinación correspondiente se aceptó su solicitud, por tanto, usted cuenta con el permiso y la autorización necesaria para desarrollar su, tesis como consecuencia la Agencia Chilca, Cajamarca y Agencia Principal se compromete a brindarle el apoyo necesario en acuerdo mutuo con los encargados de turno. Por lo expuesto doy por atendida a su solicitud.

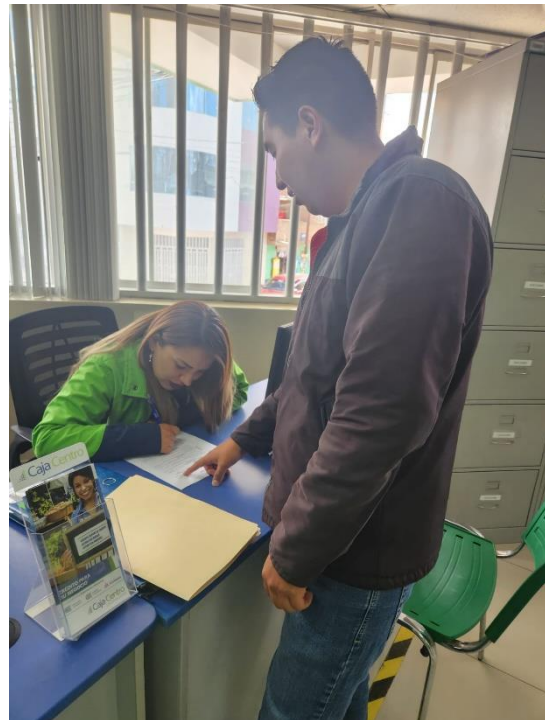
Sin otro en particular, aprovecho la oportunidad para expresarla muestras de mi especial consideración y estima personal.

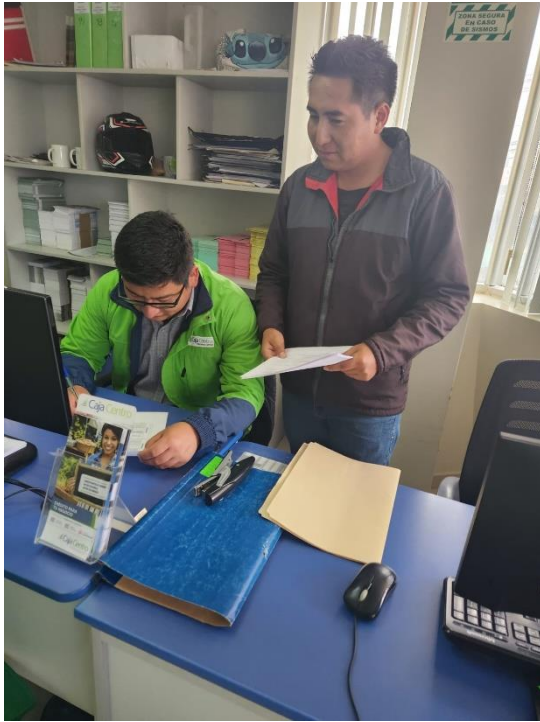
Atentamente.

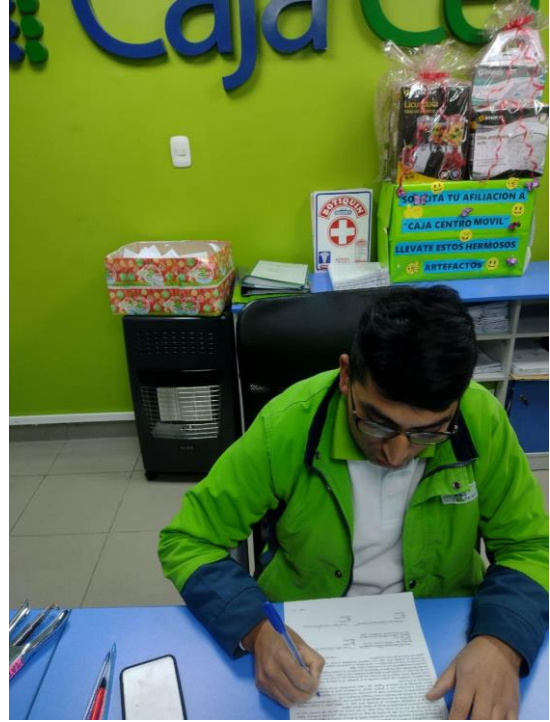
Alexey Francis Rodriguez Palar
Administrador de Agencia

Fotos de la aplicación del instrumento









Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A.

1. “Razón Social”

“Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., RUC N° 20568444737, domicilio legal en Jr. Cusco 327, distrito y provincia de Huancayo, departamento de Junín.”

2. “Nuestra historia”

“La Caja Rural de Ahorro y Crédito del Centro S.A., conocida como “CAJA CENTRO”, es una empresa financiera de derecho privado con fines de lucro. Caja Centro, fue constituida mediante escritura pública de fecha de agosto del 2012, ante Notario Público e inscrita en la partida No. 11170762 de la Zona Registral VII sede Huancayo, con capital social suscrito y pagado por más de S/ 7.0 millones, siendo sus accionistas: Fernando Barrios Ipenza, con una participación accionaria del 95% y José Barrios Ipenza con el 5%. Caja Centro cumplió de manera satisfactoria con la obtención del Certificado de Autorización de Organización, expedida según Resolución de la SBS Nro.5902-2013 del 27 de septiembre del 2013 y del Certificado de Autorización de Funcionamiento, expedida según Resolución de la SBS Nro. 4579 -2014 del 18 de julio del 2014. Debido a las certificaciones emitidas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Inicia sus operaciones el 01 de setiembre del 2014, su objeto social es el de captar recursos y el otorgar créditos a microempresarios, apoyando así su desarrollo y emprendimiento. Contando a esa fecha con 30 colaboradores. El domicilio de CAJA CENTRO es Jr. Cusco Nro. 327 Huancayo Junín.”

3. “Nuestro Directorio”

Pio Fernando Barrios Ipenza

Presidente del Directorio - Dependiente

José Felipe Barrios Ipenza

Vicepresidente del Directorio -Dependiente

Carlos Eduardo Paredes Lanatta

Director – Independiente

Ernesto Mitsumasu Fujimoto

Director – Independiente

Ramón Larrea Dávila

Director – Independiente

Sergio Bassino Bellacci

Director – Dependiente

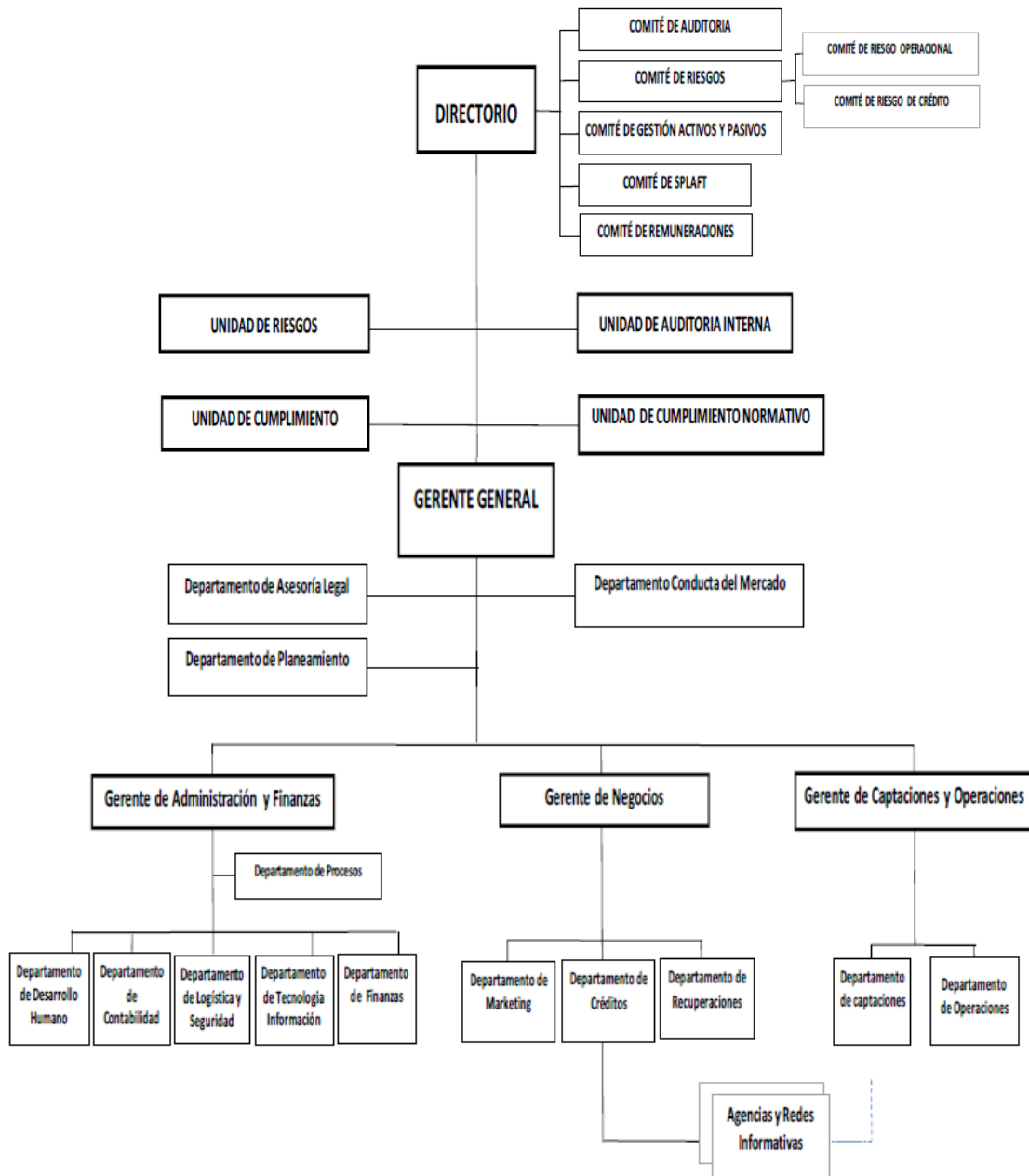
Visión

“Ser una Caja reconocida al 2023, por sus procesos ágiles a través de su iniciativa innovadora, solidez financiera y por su atención de calidad”.

Misión

“Brindar soluciones financieras a nuestros clientes mediante una atención personalizada y automatizada, comprometiéndonos con el desarrollo de sus iniciativas empresariales y personales, gestionando adecuadamente nuestros riesgos, promoviendo su éxito y generando valor a nuestros grupos de interés.”

Organigrama



Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20568444737 - CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DEL CENTRO S.A. - CRAC DEL CENTRO S.A.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	05/09/2012	Fecha de Inicio de Actividades:	06/09/2012
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. CUSCO NRO. 327 URB. CERCADO (ENTRE CUSCO Y ANCASH) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO		
Sistema Emisión de Comprobante:	COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 6419 - OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 12/02/2019 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 24/10/2018		
Emisor electrónico desde:	24/10/2018		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 24/10/2018),BOLETA (desde 24/10/2018)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 22/01/2022 19:14			