

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**" Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017
y su relación con la tecnología crediticia en la Caja Municipal
de Ahorro y Crédito de Cusco S.A., Tambopata 2023 "**

**Trabajo de Tesis
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

CPC. Cabrera Quispe, Soledad
Lic. Reinoso Mondoñedo, Manuel

Docente Guía:

MBA. Orihuela Echavigurin Danny

TACNA – PERÚ

2024

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

ÍNDICE

CAPÍTULO I	10
ANTECEDENTES DE ESTUDIO	10
1.1. Título del tema	10
1.2. Planteamiento del problema.....	10
1.3. Formulación del problema.....	13
1.3.1. Pregunta general.....	13
1.3.2. Preguntas específicas	14
1.4. Hipótesis de la investigación	14
1.4.1. Hipótesis general	14
1.4.2. Hipótesis específicas	15
1.5. Objetivos de la investigación	15
1.5.1. Objetivo General	15
1.5.2. Objetivos específicos	16
1.6. Metodología	16
1.6.1. Tipo de investigación	16
1.6.2. Diseño de investigación	17
1.6.3. Población.....	17
1.6.4. Muestra	18
1.6.5. Unidad de análisis	19
1.6.6. Técnicas e instrumentos	19
1.6.6.1. Técnicas	19
1.6.7. Instrumento de investigación	19
1.7. Justificación	20
1.7.1. Justificación teórica	20
1.7.2. Justificación metodológica.....	21
1.7.3. Justificación práctica	21
1.8. Principales definiciones	22
1.8.1. Riesgo.....	22
1.8.2. Gestión de Riesgo	22
1.8.3. Gestión de Riesgo Empresarial (ERM).....	23
1.8.4. Gobierno y Cultura	23
1.8.5. Estrategia y Establecimiento de Objetivos.....	23
1.8.6. Desempeño.....	24
1.8.7. Revisión y Monitoreo.....	24
1.8.8. Información, Comunicación y Reporte	24

1.8.9. Otorgamiento de Crédito.....	25
1.9. Alcances y limitaciones	25
1.9.1. Alcance	25
1.9.2. Limitaciones	26
1.10. Cronograma.....	26
CAPÍTULO II	27
MARCO TEÓRICO.....	27
2.1. Conceptualización de las variables	27
2.1.1. Gestión de Riesgo Empresarial COSO - ERM.....	27
2.1.1.1. Antecedentes históricos	27
2.1.1.2. Riesgo.....	28
2.1.1.3. Gestión de riesgo.....	30
2.1.1.4. Gestión de Riesgo Empresarial COSO – ERM 2017.....	31
2.1.1.4.1. Componentes de la Gestión de Riesgo Empresarial.....	34
2.1.1.4.1.1. Gobierno y cultura	34
2.1.1.4.1.2. Estrategia y establecimiento de objetivos	35
2.1.1.4.1.3. Desempeño	35
2.1.1.4.1.4. Revisión y monitorización	36
2.1.1.4.1.5. Información, comunicación y reporte.....	36
2.1.1. Tecnología crediticia.....	37
2.1.1.1. Definición.....	37
2.1.1.2. Dimensiones de la tecnología crediticia	39
2.1.1.2.1. Elegibilidad del cliente	39
2.1.1.2.2. Condiciones del crédito	39
2.1.1.2.3. Evaluación del crédito.....	40
2.1.1.2.4. Aprobación del crédito.....	40
2.1.1.2.5. Seguimiento y recuperación.....	41
2.2. Importancia de las variables	42
2.3. Modelos de las variables	43
2.4. Análisis comparativo de los modelos	45
2.5. Análisis crítico de los modelos	47
CAPÍTULO III	49
MARCO REFERENCIAL.....	49
5.1. Reseña histórica.....	49
5.2. Presentación de actores	50
5.3. Diagnóstico sectorial	51
CAPÍTULO IV.....	53

MARCO METODOLÓGICO	53
4.1. Marco metodológico	53
4.1.1. Tipo de investigación.....	53
4.1.2. Diseño de investigación	53
4.1.3. Población.....	54
4.1.4. Muestra	55
4.1.5. Instrumentos	55
4.2. Resultados	66
4.2.1. Variable X:.....	66
4.2.1.1. Dimensión 1.....	67
4.2.1.2. Dimensión 2	68
4.2.1.3. Dimensión 3.....	69
4.2.1.4. Dimensión 4.....	70
4.2.1.5. Dimensión 5.....	71
4.2.2. Variable Y: Tecnología crediticia	72
4.2.2.1. Dimensión 1: Elegibilidad del cliente.....	73
4.2.2.2. Dimensión 2: Condiciones del crédito.....	74
4.2.2.3. Dimensión 3: Evaluación del crédito	75
4.2.2.4. Dimensión 4: Aprobación del crédito	76
4.2.2.5. Dimensión 5: Seguimiento y recuperación del crédito	77
4.3. PRUEBA ESTADÍSTICA DE NORMALIDAD	78
4.3.1. Hipótesis de normalidad.....	78
4.3.2. Regla de decisión.....	78
4.3.3. Conclusión.....	79
4.3.4. Distribución gráfica de normalidad	79
4.4. COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS	81
VERIFICACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL.....	81
VERIFICACIÓN DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO.....	84
VERIFICACIÓN DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO	87
VERIFICACIÓN DEL TERCERA OBJETIVO ESPECÍFICO	90
VERIFICACIÓN DEL CUARTO OBJETIVO ESPECÍFICO	93
VERIFICACIÓN DEL QUINTO OBJETIVO ESPECÍFICO.....	96
CAPÍTULO V.....	99
SUGERENCIAS	99
5.1. conclusiones	99
5.2. Recomendaciones.....	103
BIBLIOGRAFÍA.....	107

ANEXOS	112
5.3. Descripción organizacional.....	123
5.3.1. Misión.....	123
5.3.2. Visión	123
5.3.3. Principios.....	123
5.3.4. Organigrama.....	124
5.3.5. Descripción de productos y servicios.....	126

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue “Determinar en qué medida la Gestión de Riesgo Empresarial (COSO ERM 2017) se relaciona con la tecnología crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A., Tambopata 2023”, la metodología utilizada para cumplir el objetivo se basó en un tipo de investigación básica de diseño no experimental, el nivel de investigación corresponde al correlacional, la población estuvo constituida por 57 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. de Tambopata, asimismo, la muestra fue censal, es decir el 100 % de la población, para recolectar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario cuyo coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,961 y 0,954, asimismo, los datos no siguieron una distribución normal bajo la prueba de Kolmogórov-Smirnov, por lo que se usaron pruebas no paramétricas, los resultados de la variable Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 indican que, un porcentaje significativo del 57,9 % de trabajadores evaluó la variable como "Regularmente adecuada", mientras que la variable Tecnología crediticia fue señalada como "Regularmente adecuada" por el 61,4 % de los trabajadores, mediante la prueba de correlación Rho de Spearman, se determinó que “La Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A., Tambopata 2023” debido a que el valor p fue de 0,000 menor que el nivel de significancia establecido en 0,05, asimismo, el coeficiente de correlación resultante en 0,907 muestra una correlación directa y fuerte.

Palabras clave: Gestión de Riesgo Empresarial, tecnología crediticia, gobierno y cultura, estrategia y establecimiento de objetivos, desempeño, revisión y monitorización, información, comunicación y reporte.

ABSTRACT

The objective of the research was to "Determine to what extent Enterprise Risk Management (COSO ERM 2017) is related to credit technology at Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A., Tambopata 2023". The methodology used to achieve the objective was based on basic non-experimental research, with a correlational research level. The population consisted of 57 employees of Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. in Tambopata. Additionally, the sample was census, representing 100% of the population. To collect data, the survey technique was employed, and the instrument used was a questionnaire with a Cronbach's alpha coefficient of 0.961 and 0.954. The data did not follow a normal distribution under the Kolmogorov-Smirnov test; hence, non-parametric tests were utilized. Results for the variable Enterprise Risk Management in the COSO ERM 2017 framework indicated that a significant percentage, 57.9% of workers, assessed the variable as "Regularly adequate". Similarly, the Credit Technology variable was identified as "Regularly adequate" by 61.4% of the workers. Through the Spearman's Rho correlation test, it was determined that "Enterprise Risk Management in the COSO ERM 2017 framework is positively and significantly related to credit technology at Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A., Tambopata 2023" due to the p-value of 0.000 being less than the established significance level of 0.05. Additionally, the resulting correlation coefficient of 0.907 shows a direct and strong correlation.

Keywords: Enterprise Risk Management, credit technology, governance and culture, strategy and goal setting, performance, review and monitoring, information, communication, and reporting.

INTRODUCCIÓN

La preocupación por la gestión de riesgos empresariales y el control interno en empresas privadas ha aumentado debido a casos de corrupción y fraude, como los escándalos financieros en los Estados Unidos. Esto llevó a regulaciones más estrictas, como la Ley Sarbanes-Oxley de 2002. A nivel nacional, la Directiva N.º 011-2019-CG-INTEG establece la "Implementación del Sistema de Control Interno" en instituciones, incluyendo la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. En el ámbito financiero, entidades como la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. han adoptado tecnologías crediticias. La investigación se centrará en la relación entre el modelo COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la gestión del riesgo crediticio en 2023.

Para tal fin, se desarrolla en el capítulo primero los antecedentes del estudio, el planteamiento del problema, la formulación e hipótesis de la investigación, los objetivos y la metodología, la justificación y las principales definiciones. Por otro lado, en el capítulo segundo, se desarrollan las principales teorías, modelos de las variables a estudiar, en el tercer capítulo, se encuentra el marco referencial, se presenta a la empresa en su reseña, en el capítulo cuarto, se desarrolla el método mediante el tipo, diseño, la población y muestra a utilizar, asimismo, se desarrolla la estadística para la comprobación de las hipótesis y los objetivos, finalmente, se desarrolla el capítulo quinto con las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES DE ESTUDIO

1.1. Título del tema

Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 y su relación con la tecnología crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A., Tambopata 2023.

1.2. Planteamiento del problema

El ámbito global ha presenciado un aumento notable en la atención hacia la administración de riesgos empresariales y la supervisión interna en entidades privadas, impulsado en parte por incidentes de gran envergadura, como los casos de corrupción y malversación en empresas a nivel mundial (Abreu, 2013). La serie de controversias financieras en los Estados Unidos, que comprometieron a compañías destacadas como Enron Corporation, WorldCom y Xerox, generó consecuencias sustanciales en las economías de las naciones afectadas.

Estos sucesos condujeron a la instauración de normativas más rigurosas y a la formulación de marcos regulatorios con el propósito de elevar la transparencia y la honestidad en la presentación de informes financieros y contables de las compañías. Un ejemplo destacado de este impulso normativo fue la promulgación de la Ley Sarbanes-Oxley en los Estados Unidos en 2002, que introdujo disposiciones estrictas para las operaciones financieras, contables y de auditoría, además de imponer

sanciones severas con el fin de combatir actividades delictivas en el ámbito corporativo y financiero (Cano y Lugo, 2002).

Además de las disposiciones gubernamentales, se han concebido modelos y esquemas de referencia destinados a la administración de riesgos corporativos a escala global. El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (COSO), una entidad conformada por organizaciones del ámbito privado en los Estados Unidos, ha desempeñado un papel sobresaliente en este ámbito. Han presentado una serie de modelos COSO vinculados con el control interno y la gestión de riesgos empresariales, tales como COSO I (1992), COSO II (2004), COSO III (2013) y COSO EMR (2017) (Abreu, 2017).

Estos esquemas COSO han adquirido relevancia a nivel mundial para la administración de riesgos corporativos y han impactado en la manera en que las entidades enfrentan la prevención del fraude y la adopción de decisiones fundamentadas en riesgos. Asimismo, naciones como Malasia y Japón han asumido enfoques análogos en la gestión de riesgos empresariales, dado la ausencia de una legislación específica comparada con la Ley Sarbanes-Oxley (Lai y Samad, 2010; Iwata, 2018).

No obstante, pese a los progresos realizados, persisten dificultades en la aplicación eficaz de esquemas como COSO EMR en compañías a nivel mundial. Algunas entidades aún no han asimilado de manera integral estos métodos, a pesar de su relevancia en la prevención de fraudes y en la adopción de decisiones bien fundamentadas. La administración de riesgos empresariales continúa siendo una

herramienta esencial para reconocer y reducir los riesgos, especialmente en un entorno empresarial global que experimenta cambios constantes (Canaza y Torres, 2019).

En el ámbito nacional, la Directiva N.º 011-2019-CG-INTEG, emitida mediante la Resolución de Contraloría N.º 409-2019-CG (2019), ha establecido la "Implementación del Sistema de Control Interno" en varias instituciones, entre ellas la CMAC Cusco S.A., el Banco Central de Reserva del Perú, Petroperú S.A., la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado y entidades supervisadas por estas instituciones. En este contexto, el modelo COSO EMR se presenta como un punto de referencia crucial para definir los elementos de este Sistema de Control Interno. Asimismo, se indica la opción de emplear metodologías como el ISO 31000:2009, el COSO ERM, o el numeral 7.3 de la Directiva N.º 006-2019-CG-INTEG para la gestión de riesgos (Contraloría General de la República del Perú, 2019).

Dentro del sector financiero, instituciones como la CMAC Cusco S.A., que opera en el ámbito de las microfinanzas, han incorporado tecnologías crediticias para manejar el riesgo crediticio y supervisar la morosidad en su cartera de clientes. Estas tecnologías crediticias engloban diversas actividades, desde la formulación de normativas, políticas y procedimientos hasta la evaluación de créditos, la aprobación de préstamos y la vigilancia de la cartera. A pesar de los beneficios positivos que han aportado estas tecnologías a las instituciones de microfinanzas, persisten desafíos en su aplicación efectiva. La gestión deficiente de estas herramientas por parte de los profesionales clave, como los asesores de negocios y funcionarios, puede resultar en

un deterioro de la cartera crediticia, afectando adversamente la gestión del riesgo crediticio y la salud financiera de la institución (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2014).

En este entorno, la CMAC Cusco S.A. se encuentra ante el reto de manejar de manera eficaz el riesgo empresarial, especialmente en lo que concierne a la tecnología crediticia y la prevención de la morosidad en su cartera de clientes durante el año 2023. La relación entre la aplicación del modelo COSO EMR 2017 y la utilización de tecnologías crediticias en la entidad es un aspecto crítico que se explorará en el marco de la tesis denominada "Gestión de Riesgo Empresarial (COSO ERM 2017) y su vinculación con la tecnología crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A., Tambopata 2023". Este estudio tiene como objetivo comprender de qué manera el enfoque de COSO ERM 2017 se vincula con la efectividad de las tecnologías crediticias en la gestión del riesgo crediticio y la prevención de la morosidad en la cartera de la CMAC Cusco S.A. en el contexto del año 2023.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Pregunta general

¿En qué medida la Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023?

1.3.2. Preguntas específicas

- ❖ ¿Cómo el componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023?
- ❖ ¿De qué manera el componente estrategia y establecimiento de objetivos del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023?
- ❖ ¿En qué medida el componente desempeño del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023?
- ❖ ¿En qué forma el componente revisión y monitorización del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023?
- ❖ ¿Cómo el componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023?

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

H₀: La Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 no se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

H₁: La Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

1.4.2. Hipótesis específicas

- ❖ El componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.
- ❖ El componente estrategia y establecimiento de objetivos del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.
- ❖ El componente desempeño del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.
- ❖ El componente revisión y monitorización del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.
- ❖ El componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- ❖ Determinar cómo el componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.
- ❖ Determinar de qué manera el componente estrategia y establecimiento de objetivos del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.
- ❖ Determinar en qué medida el componente desempeño del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.
- ❖ Determinar en qué forma el componente revisión y monitorización del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.
- ❖ Determinar cómo el componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

1.6. Metodología

1.6.1. Tipo de investigación

La investigación sobre las variables Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 y tecnología crediticia corresponde a el tipo básico o teórico, debido a que se busca profundizar en el conocimiento de las variables, en consecuencia, no se busca tener un fin práctico inmediato, sino que, deja la base fundamental para otras investigaciones de tipo aplicada, así, Hernández-Sampieri et al. (2018) menciona que

la investigación básica tiene como propósito profundizar en las teorías de las variables en estudio, no busca un objetivo práctico inmediato, sino que sirve como base para investigaciones posteriores, incluyendo la investigación aplicada. Por otro lado, Carrasco (2017) menciona que, las investigaciones de tipo básica son denominadas como teóricas o fundamentales, debido a que son la base de otras investigaciones de tipo aplicada, asimismo, las investigaciones de tipo básico aportan en nuevos conocimientos que se plasman en las conclusiones.

1.6.2. Diseño de investigación

La investigación sobre la gestión de riesgo empresarial bajo el modelo COSO ERM 2017 y su relación con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A. en Tambopata 2023 es de diseño no experimental, ya que el estudio no pretende modificar las variables de estudio, sino que, busca observarlas en el entorno de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, asimismo, es transversal ya que se trabajó en el período 2023, al respecto, Carrasco (2017) refiere que un diseño de investigación no experimental implica una participación mínima del investigador, ya que se observan fenómenos en su entorno natural sin intervenir directamente en ellos. Por otro lado, Hernández-Sampieri et al. (2018) refiere que, las investigaciones de diseño no experimental son transversales cuando se enfocan en estudiar un periodo de tiempo.

1.6.3. Población

La población del estudio está integrada por 57 trabajadores, 32 trabajadores de la agencia de Puerto Maldonado y 25 de la agencia Mercado Modelo de la CMAC

Cusco S.A. en Tambopata, asimismo, la población está conformada por analistas de crédito, gestores de cobranza, coordinadores de crédito, jefes de operaciones, auxiliares de operaciones, administrador, ejecutivo de negocios y un jefe regional, en tal sentido, Valderrama y Jaimes (2019) refieren que, la población es el conjunto de la totalidad de los sujetos del estudio. La población de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata es la siguiente:

Tabla 1

Población de trabajadores

Cargo	Ag. Puerto Maldonado	Ag. Mercado Modelo	Total
Analistas de Créditos	22	17	39
Gestores de cobranza	2	2	4
Coordinadores de créditos	1	1	2
Jefe de operaciones	1	1	2
Auxiliar de operaciones	3	2	5
Administrador	1	1	2
Ejecutivo de negocios	1	1	2
Jefe Regional	1		1
Total	32	25	57

1.6.4. Muestra

La muestra es alcanzable para los fines de la investigación, en consecuencia, y debido a que cualquiera de los miembros de la población puede ser seleccionado como parte de la población se ha decidido trabajar con la totalidad de la población o a lo que se denomina como muestra censal, por lo que, la muestra está integrada por 57 trabajadores, 32 trabajadores de la agencia de Puerto Maldonado y 25 de la

agencia Mercado Modelo de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata. Ñaupas et al. (2018) refiere que, cuando la población es alcanzable o realizable para el cumplimiento de los objetivos de la investigación, se recomienda el uso de una muestra censal, es decir, el 100 % de la población, siendo una población finita o conocida.

1.6.5. Unidad de análisis

La unidad de análisis será la CMAC Cusco S.A. en Tambopata cuyos integrantes son 57 trabajadores, 32 trabajadores de la agencia de Puerto Maldonado y 25 de la agencia Mercado Modelo.

1.6.6. Técnicas e instrumentos

1.6.6.1. Técnicas

La técnica más utilizada es la encuesta según Hernández et al. (2014). La técnica de investigación fue la encuesta dirigida a 57 trabajadores, 32 trabajadores de la agencia de Puerto Maldonado y 25 de la agencia Mercado Modelo de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, con esta técnica, se buscó recolectar la percepción de los trabajadores respecto a la variable gestión de riesgo empresarial bajo el modelo COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia.

1.6.7. Instrumento de investigación

La herramienta de recolección será el cuestionario dirigido a 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. de Tambopata.

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica

La justificación teórica de la presente investigación se basa en la necesidad de explorar la relación entre la gestión de riesgo empresarial (COSO ERM 2017) y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A. en el contexto del año 2023. La teoría respalda la importancia de comprender cómo la implementación de modelos de gestión de riesgos empresariales, como el COSO ERM 2017, impacta en la eficacia de las tecnologías crediticias utilizadas por las instituciones financieras. La teoría financiera y la literatura académica han destacado la relevancia de una gestión efectiva de riesgos en el sector financiero, especialmente en microfinanzas, donde el riesgo crediticio desempeña un papel crítico en la salud financiera de la institución (Agurto y Córdova, 2017).

Esta investigación se justifica teóricamente al contribuir al cuerpo de conocimientos en el campo de la gestión de riesgos empresariales y las microfinanzas, al analizar cómo un enfoque como el COSO ERM 2017 puede influir en la gestión de riesgos crediticios en una entidad financiera. Además, proporcionará una base teórica sólida para futuros estudios en este campo, lo que permitirá una comprensión más profunda de las prácticas de gestión de riesgos en el ámbito de las microfinanzas.

1.7.2. Justificación metodológica

La justificación metodológica de esta investigación radica en la necesidad de aplicar un enfoque riguroso y objetivo para abordar la relación entre la gestión de riesgo empresarial (COSO ERM 2017) y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A. La metodología propuesta se basa en la recopilación y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, incluyendo información financiera, políticas y procedimientos de la institución, así como entrevistas con profesionales clave.

La metodología se justifica al permitir una evaluación en profundidad de la interacción entre la gestión de riesgos empresariales y las tecnologías crediticias en un entorno financiero real. Al aplicar un enfoque metodológico sólido, se podrán obtener conclusiones confiables y respaldadas por datos, lo que contribuirá a la validez y relevancia de los hallazgos de la investigación.

1.7.3. Justificación práctica

La justificación práctica de esta investigación se basa en su relevancia para la CMAC Cusco S.A. y otras instituciones financieras que enfrentan desafíos en la gestión de riesgos crediticios. Los resultados de este estudio podrán proporcionar a la CMAC Cusco S.A. información clave sobre cómo mejorar su gestión de riesgos en el contexto de las microfinanzas, lo que podría resultar en una mejor salud financiera y una reducción de la morosidad en su cartera de clientes.

Además, esta investigación puede ser de interés para reguladores financieros y organismos de supervisión, ya que puede arrojar luz sobre la importancia de la gestión de riesgos empresariales en el sector de las microfinanzas. La implementación de prácticas efectivas en este ámbito podría tener un impacto positivo en la estabilidad y solidez del sistema financiero en general.

1.8. Principales definiciones

1.8.1. Riesgo

Conforme a la directriz ISO 31000, la noción de riesgo se describe como "la repercusión de la falta de certeza sobre las metas" (Asociación Española de Normalización, 2018). En el ámbito empresarial, la noción de riesgo se vincula con la falta de certidumbre en relación con un desenlace, que puede manifestarse de manera desfavorable, ocasionando pérdidas tangibles o intangibles, así como de manera favorable, al transformarse en una ocasión para obtener beneficios.

1.8.2. Gestión de Riesgo

La administración de riesgos, según lo establecido en el ISO 9004 (2009), implica el conjunto de acciones coordinadas destinadas a supervisar y gobernar una entidad en función de la incertidumbre. Este manejo abarca procedimientos que favorecen la incorporación y el desarrollo del conocimiento dentro de la organización.

1.8.3. Gestión de Riesgo Empresarial (ERM)

La administración de riesgos empresariales (ERM), según la definición de Estupiñán (2015), se describe como un procedimiento organizado, lógico y ininterrumpido que se ejecuta en todas las áreas de la entidad con la intención de reconocer, valorar, cuantificar y comunicar los peligros y las posibilidades que pueden impactar la capacidad de la entidad para lograr sus metas.

1.8.4. Gobierno y Cultura

Dentro del ámbito de Gobierno y Cultura, COSO (2017) resalta que el liderazgo establece la atmósfera en la organización, poniendo énfasis en la relevancia de la administración del riesgo empresarial y designando roles de supervisión en este aspecto. La cultura institucional alude a los principios éticos, las conductas anheladas y la apreciación del riesgo dentro de la entidad.

1.8.5. Estrategia y Establecimiento de Objetivos

Conforme a COSO (2017), la administración del riesgo empresarial, la formulación de estrategias y el fijar de objetivos están conectados en el procedimiento de planificación estratégica. Se determina una tolerancia al riesgo que guarda coherencia con la estrategia, y los objetivos corporativos se transforman en la ejecución de esta estrategia, al mismo tiempo que actúan como cimiento para reconocer, evaluar y enfrentar el riesgo.

1.8.6. Desempeño

En lo que concierne al rendimiento, COSO (2017) enfatiza la importancia de reconocer y valorar los riesgos que podrían impactar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y empresariales. Estos riesgos se jerarquizan en función de su gravedad, considerando el apetito por el riesgo. Posteriormente, la entidad elige medidas para gestionar los riesgos y mantiene una perspectiva a nivel de cartera en relación con el nivel de riesgo aceptado. Los resultados de este procedimiento se comparten con las partes interesadas clave en el ámbito del riesgo.

1.8.7. Revisión y Monitoreo

Con respecto a la evaluación y supervisión, COSO (2017) indica que al analizar el rendimiento de la entidad, la empresa tiene la capacidad de examinar la evolución de los elementos de la gestión del riesgo empresarial a lo largo del tiempo, especialmente en un contexto de cambios significativos, y determinar qué aspectos pueden requerir revisión y ajuste.

1.8.8. Información, Comunicación y Reporte

En relación con la información, la comunicación y la presentación de informes, COSO (2017) subraya que la administración del riesgo empresarial demanda un flujo constante y bidireccional de información esencial. Este proceso debe asegurar la adquisición y compartición ininterrumpida de datos desde fuentes tanto internas como

externas, a través de todos los niveles organizativos, tanto ascendente como descendente.

1.8.9. Otorgamiento de Crédito

Por último, en la asignación de créditos, el Grupo AIS (s.f.) destaca que constituye una etapa crítica y esencial en el control del riesgo, y su gestión efectiva debe asegurar la formación de una cartera financiera saludable. Instrumentos clave en este procedimiento son los modelos de puntuación y clasificación, los cuales posibilitan la evaluación del riesgo contraído y la definición de niveles permisibles.

1.9. Alcances y limitaciones

1.9.1. Alcance

La investigación se centra en la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, año 2023. Si bien la institución tiene una cobertura nacional, este estudio se enfoca específicamente en la sucursal de Tambopata, considerando todas las áreas funcionales de la misma. El alcance de esta investigación tiene como objetivo comprender la gestión de riesgo empresarial bajo el modelo COSO ERM 2017 y su relación con la tecnología crediticia en esta sucursal. Esto proporcionará información valiosa para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento y competitividad a largo plazo.

1.9.2. Limitaciones

Se reconocen ciertas limitaciones en esta investigación. Una de ellas es la posibilidad de que algunos empleados de la sucursal puedan mostrar resistencia a proporcionar información a través de cuestionarios. Sin embargo, se han realizado esfuerzos para capacitar al personal y explicar la importancia del estudio. Además, la institución financiera puede tener reservas para compartir información que sea confidencial y que pueda afectar sus intereses. A pesar de estas limitaciones, se llevarán a cabo esfuerzos continuos para obtener datos relevantes y significativos que respalden la investigación en curso.

1.10. Cronograma

Tabla 2

Cronograma

Actividades	2023																															
	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5				Mes 6				Mes 7				Mes 8			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del tema			x	x																												
Recolección de la información					x	x	x	x	x																							
Elaboración del proyecto de inv.							x	x	x	X																						
Presentación del proyecto de inv.									x	X																						
Corrección del proyecto de inv.										X	x																					
Aprobación del proyecto de inv.										x	x																					
Ejecución del proyecto de inv.													x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Recopilación y análisis de resultados																					x	x	x	x	x	x	x	x				
Elaboración del informe final																													x			
Corrección del informe final																													x	x		
Presentación y exposición del trabajo																														x		
Publicación del trabajo																														x	x	x

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Conceptualización de las variables

2.1.1. Gestión de Riesgo Empresarial COSO - ERM

2.1.1.1. Antecedentes históricos

Canaza et al. (2019) argumentan que, a lo largo de la historia, la humanidad ha enfrentado consistentemente riesgos, siendo este un elemento constante a lo largo de diferentes épocas. En el 7500 a.C., antes de la existencia de la moneda, el riesgo de trueques injustos era prevalente, lo que llevó a la creación del dinero como respuesta a este desafío. De manera similar, en el 6000 a.C. en regiones como Grecia, Egipto y el valle de Mesopotamia, la contabilidad no existía, lo que planteaba el riesgo de fraude en transacciones comerciales en este ámbito. Para el 1700 a.C., Hammurabi, el rey de Babilonia, introdujo el Código de Hammurabi para mitigar los riesgos para los habitantes de esa época. En el 575 a.C., con el crecimiento de las operaciones comerciales, surgió la necesidad de acuñar dinero como respuesta a los riesgos emergentes, dando lugar al sistema financiero.

Canaza et al. (2019) afirman que la evolución humana ha llevado consigo la evolución de los riesgos, abarcando cambios climáticos, económicos, políticos y sociales que impactan el rendimiento empresarial, volviendo a las empresas más vulnerables a situaciones que obstaculizan su crecimiento. La variedad de escenarios

de riesgo lleva a análisis individuales diversos, resultando en un espectro de respuestas que van desde la aversión al riesgo hasta el apetito por el riesgo. Reconocer y gestionar el riesgo se vuelve imperativo en este contexto.

Canaza et al. (2019) resaltan la importancia de la gestión de riesgos, enfatizando que casi el 50% de las 1000 compañías globales experimentaron una pérdida del 20% o más en el precio de sus acciones en un mes durante la última década. Notablemente, el 80% de estas pérdidas se debieron a la interacción de múltiples riesgos. Muchas pérdidas significativas surgieron de una secuencia de eventos de alto impacto inicialmente considerados improbables. A pesar de la frecuencia del riesgo, las organizaciones a menudo tienen la gestión de riesgos distribuida en diversos departamentos.

2.1.1.2. Riesgo

Canaza et al. (2019) indican que, desde un enfoque etimológico, la palabra riesgo tiene sus raíces tanto en el latín como en el árabe. Se argumenta que ingresó al italiano mediante las expresiones *risico* o *rischio*, procedentes del árabe clásico *risq* (lo que depara la providencia) y *risicare* (desafiar, retar, enfrentar, atreverse o transitar por un camino peligroso). En tiempos pasados, la connotación de riesgo guardaba relación con la amenaza que representaban los acantilados marinos para las embarcaciones.

Canaza et al. (2019) indican que la evolución de los riesgos y su investigación adquieren una relevancia creciente en el entorno empresarial. En este escenario, es

evidente la urgencia de supervisar los peligros que tienen el potencial de perturbar la operación habitual de la empresa y ocasionar perjuicios, ya sea en aspectos financieros, impactando a individuos, causando daño al entorno o influyendo en la reputación corporativa.

Conforme a la Asociación Española de Normalización (2018), la norma ISO 31000 caracteriza el riesgo como "la consecuencia de la incertidumbre sobre los objetivos". En el contexto empresarial, la incertidumbre en torno a un resultado, ya sea adverso al originar pérdidas tangibles o intangibles, o beneficioso al transformarse en una posibilidad para lograr ganancias, se vincula con el concepto de riesgo.

En relación con los conceptos de incertidumbre y riesgo, hay distintas conceptualizaciones. Knight (1921), un autor destacado en economía, diferencia los dos en su libro "Risk, Uncertainty and Profit". Él caracteriza el riesgo como mensurable y la incertidumbre como incalculable. El riesgo implica la aleatoriedad de los resultados con probabilidades conocidas, mientras que la incertidumbre refiere a la aleatoriedad con probabilidades desconocidas.

La diferenciación entre riesgo e incertidumbre es de suma importancia. La incertidumbre se manifiesta cuando el futuro es desconocido y no se puede prever con certeza, mientras que el riesgo se define como la incertidumbre que tiene un impacto negativo en el bienestar. Es esencial subrayar que toda situación riesgosa implica incertidumbre, aunque la incertidumbre puede existir sin riesgo.

Las empresas enfrentan riesgos en diversos ámbitos, tanto en su entorno como en sus operaciones. Además, se asumen riesgos en la toma de decisiones, ya que, como se menciona, "la esencia de 'hacer negocios' es precisamente correr riesgos". En otras palabras, el riesgo es un aspecto discutible más que una imposición o un obstáculo indeseable.

2.1.1.3. Gestión de riesgo

Según la normativa ISO 9004 (2009), se afirma que, en términos de la gestión de riesgos, comprende el conjunto de medidas coordinadas destinadas a orientar y supervisar una entidad en este ámbito; está conformado por procesos que facilitan la incorporación y el proceso de aprendizaje.

La gestión integral de riesgos permite a la entidad, de manera completa y estructurada, reconocer y valorar las amenazas o vulnerabilidades que pueden afectar los objetivos, así como establecer acciones para afrontarlas (Mejía, 2011). Los resultados obtenidos al aplicar esta práctica en las organizaciones abarcan el aprovechamiento de oportunidades, un análisis exhaustivo de la organización y la categorización de riesgos, considerando su impacto y probabilidad, además de la ejecución de medidas de tratamiento personalizado (Mejía, 2011).

Ambrosone (2007) caracteriza la gestión de riesgos como un proceso realizado por el Consejo de Administración, la Dirección y demás miembros del personal en una entidad. Este proceso se implementa en la formulación de la estrategia y en todos los niveles de la organización, con el propósito de identificar posibles eventos que puedan

impactar a la entidad y gestionar sus riesgos dentro de los límites aceptados, proporcionando una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de la entidad.

2.1.1.4. Gestión de Riesgo Empresarial COSO – ERM 2017

La gestión integral de riesgos corporativos, internacionalmente reconocida como Enterprise Risk Management (ERM), está ganando una mayor difusión a escala global. Este enfoque disciplinado y estructurado busca alinear estrategias, procesos, recursos humanos, tecnología y conocimiento para evaluar y manejar los riesgos a los que se enfrentan las empresas. Este marco es aplicable a todo tipo de organizaciones en general.

Estupiñán (2015) caracteriza la administración de riesgos empresariales (ERM) como un procedimiento continuo, coherente y estructurado que abarca toda la organización. Este enfoque, liderado por la junta directiva y la administración, se implementa tanto en la formulación de la estrategia como en las operaciones cotidianas, con la finalidad de identificar posibles eventos que puedan impactar a la entidad y garantizar una seguridad razonable en la consecución de sus objetivos.

El Instituto de Auditores Internos afirma que la administración de riesgos empresariales constituye un método de gobierno estructurado y coordinado que abarca la totalidad de la empresa. Su finalidad es identificar, abordar y vigilar las consecuencias de posibles eventos. Este procedimiento, llevado a cabo por la junta directiva, la gerencia y el personal, se implementa en un contexto estratégico y a lo

largo de la organización. Su diseño busca identificar posibles eventos y gestionar riesgos dentro de límites aceptables, brindando una seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos.

Centrándonos en la implementación de la gestión de riesgos empresariales conforme a COSO ERM 2017, con el objetivo de prevenir fraudes en empresas industriales, es esencial comprender que administrar implica la ejecución y el resultado de dirigir, según la Real Academia Española. En este contexto, la gestión de riesgos empresariales se interpreta como la ejecución y el resultado de dirigir para evitar la proximidad de perjuicios dentro de una organización.

Este análisis explora diversas herramientas para gestionar riesgos empresariales, destacando el nuevo marco de Gestión de Riesgos Empresariales integrado con estrategia y desempeño: COSO ERM 2017. Este enfoque facilita una gestión adecuada del riesgo, favoreciendo decisiones más precisas para el desarrollo y el logro de los objetivos y metas de la empresa, según lo resalta el COSO (2017). La Gestión del Riesgo Empresarial—Integrando Estrategia y Desempeño enfatiza la importancia de incorporar la gestión del riesgo empresarial en la planificación estratégica, integrándola en todos los niveles de la organización, dado que el riesgo afecta y alinea la estrategia y el desempeño en todos los departamentos y funciones.

Figura 1

Gestión del riesgo empresarial.

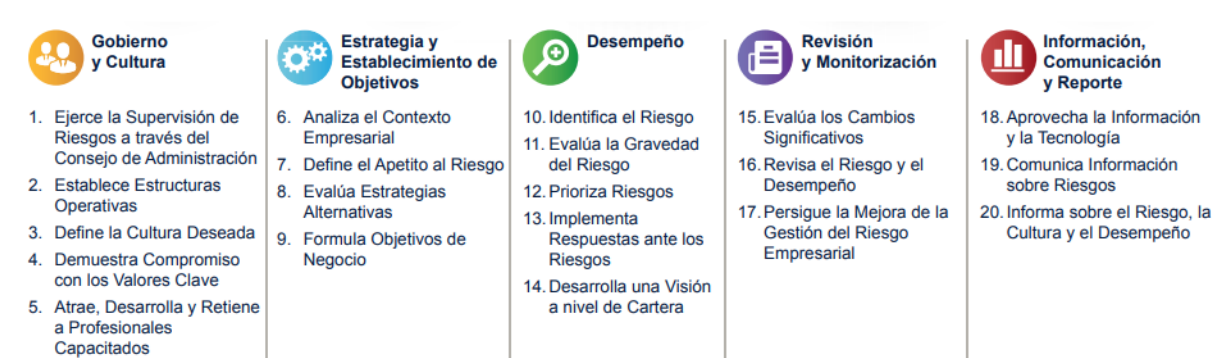


Nota. Tomado de COSO (2017).

Olaya (2017) destaca que el COSO ERM 2017 supone una evolución con respecto al COSO ERM 2004, también denominado Marco Integrado de Gestión de Riesgos Corporativos. El marco del 2004 ha recibido elogios generalizados por su significativa contribución técnica a la gestión de riesgos en los últimos trece años. Los expertos en gestión de riesgos han aprovechado considerablemente las definiciones precisas proporcionadas por el COSO ERM 2004.

Figura 2

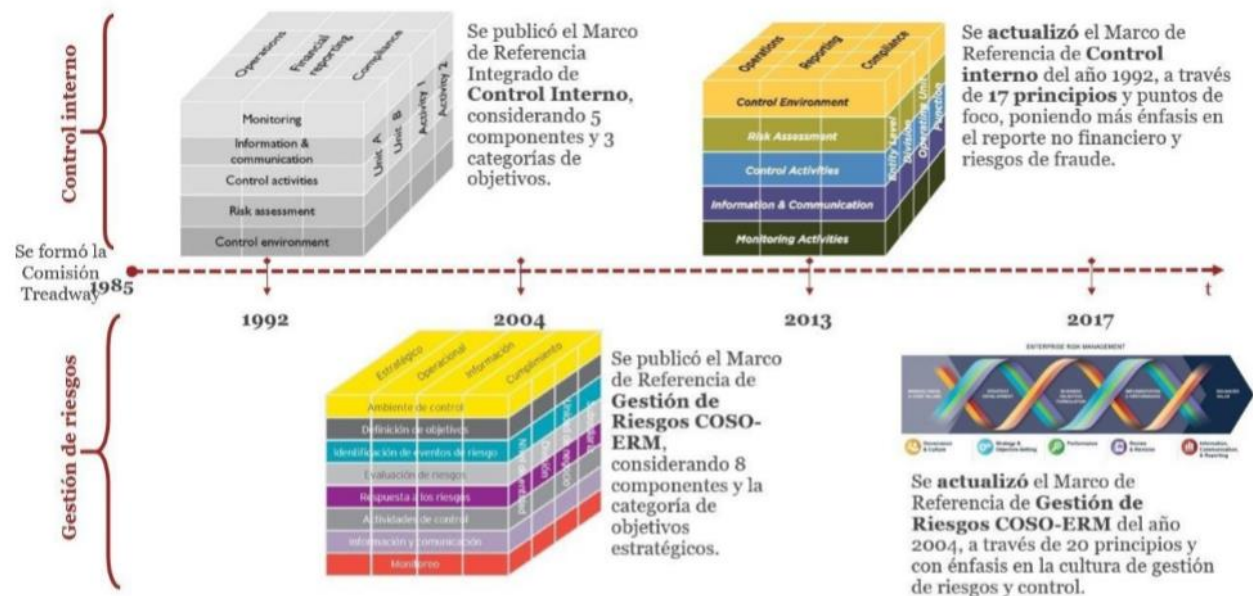
Modelo de la gestión de riesgo empresarial COSO – ERM.



Nota. Tomado de COSO (2017).

Figura 3

Evolución de los Marcos COSO y COSO ERM.



Nota. Tomado de COSO (2017).

2.1.1.4.1. Componentes de la Gestión de Riesgo Empresarial COSO – ERM 2017

2.1.1.4.1.1. Gobierno y cultura

De acuerdo con COSO (2017), la dirección marca la pauta en la organización, resaltando la relevancia de la gestión de riesgos empresariales y asignando funciones de supervisión correspondientes. La cultura hace alusión a los valores éticos, las conductas deseadas y la percepción del riesgo dentro de la entidad.

- Ejerce vigilancia sobre riesgos mediante el consejo de administración
- Instituye estructuras operativas
- Formula la cultura anhelada
- Exhibe compromiso con los valores fundamentales

e. Atrae, forma y conserva a profesionales competentes

2.1.1.4.1.2. Estrategia y establecimiento de objetivos

Según lo expresado por COSO (2017), la gestión integral del riesgo, la planificación estratégica y la definición de objetivos operan de manera conjunta. Se insta una disposición hacia el riesgo que se ajusta a la estrategia, y los objetivos organizacionales materializan dicha estrategia, al mismo tiempo que funcionan como la base para reconocer, evaluar y abordar la incertidumbre.

- a. Examinar el entorno empresarial
- b. Establecer la tolerancia al riesgo
- c. Valorar diversas estrategias
- d. Elaborar metas corporativas

2.1.1.4.1.3. Desempeño

COSO (2017) afirma que resulta fundamental identificar y evaluar los riesgos que podrían afectar el alcance de los objetivos estratégicos y comerciales. Estos riesgos se priorizan de acuerdo con su gravedad en el contexto de la tolerancia al riesgo. Posteriormente, la organización selecciona respuestas ante la incertidumbre y adopta una visión global en relación con el nivel de riesgo aceptado. Los resultados de este proceso son informados a las partes interesadas clave en la gestión del riesgo.

- a. Reconoce la incertidumbre

- b. Evalúa la gravedad del peligro
- c. Ordena los riesgos por prioridad
- d. Pone en práctica respuestas frente a los riesgos
- e. Formula una perspectiva a nivel de conjunto

2.1.1.4.1.4. Revisión y monitorización

Según COSO (2017), al evaluar el desempeño de la entidad, la organización puede entender el funcionamiento a lo largo del tiempo de los componentes de la gestión del riesgo empresarial, especialmente en situaciones de cambios sustanciales, y determinar qué aspectos podrían ser objeto de revisión y ajuste.

- a. Examinar las modificaciones notables
- b. Revisar la incertidumbre y el rendimiento
- c. Buscar la mejora de la administración del riesgo empresarial

2.1.1.4.1.5. Información, comunicación y reporte

COSO (2017) destaca que la gestión del riesgo empresarial requiere un flujo constante de obtención e intercambio de información relevante, proveniente de diversas fuentes tanto internas como externas, que circule en direcciones ascendente, descendente y a través de todos los niveles de la entidad.

- a. Utiliza los sistemas de información y la tecnología
- b. Transmite información acerca de las incertidumbres

c. Reporta sobre la incertidumbre, la cultura y el rendimiento

2.1.1. Tecnología crediticia

2.1.1.1. Definición

PROEMPRESA (2011) sostiene que la Tecnología crediticia engloba un conjunto de acciones, técnicas y procedimientos esenciales para estructurar y edificar un modelo de gestión que incluya la promoción y elección, la evaluación y aprobación, así como el seguimiento y la recuperación del crédito.

Venero (2004) expone las tecnologías crediticias como un conjunto de acciones y procedimientos fundamentales para llevar a cabo una transacción crediticia. Este procedimiento abarca la evaluación de la capacidad y disposición de pago del posible cliente, el monitoreo del crédito, la instauración de incentivos para el cumplimiento de pagos y la diversificación de la cartera para atenuar riesgos.

Lampa (2016) hace mención a las tecnologías crediticias como el conjunto de principios, políticas, métodos de evaluación crediticia y prácticas creadas por una entidad para operar en un sector de mercado particular. En mercados con limitada información crediticia, como el sector de bajos ingresos, estas tecnologías posibilitan a las entidades evaluar la capacidad de pago y establecer tasas de interés acordes al riesgo del segmento.

Plasencia (2017) describe las Tecnologías crediticias como el conjunto de principios, políticas, métodos y prácticas esenciales para diseñar y construir un modelo de gestión que englobe la promoción y selección, evaluación y aprobación, así como el seguimiento y la recuperación del crédito en un sector de mercado específico.

Aduviri (2007) describe la tecnología crediticia como los procedimientos llevados a cabo por una entidad crediticia para proporcionar créditos en condiciones financieras específicas, abarcando tasas de interés, plazos y garantías, dirigidos a individuos con capacidad de pago pero que carecen de los requisitos formales para acceder a préstamos bancarios.

Guzmán (2016) resalta que la tecnología crediticia sigue un proceso que involucra la promoción del crédito, la obtención de información necesaria, la elección del beneficiario del crédito, la evaluación del mismo, la colocación del crédito y, especialmente, el seguimiento y la recuperación para garantizar el pago del crédito concedido.

Ramos (2014) indica que las tecnologías crediticias buscan mitigar el riesgo crediticio mediante la selección y vigilancia de clientes, así como estableciendo incentivos para aquellos que cumplen de manera responsable con los pagos. Asimismo, estas tecnologías demuestran la capacidad económica y solvencia del cliente.

2.1.1.2. Dimensiones de la tecnología crediticia

2.1.1.2.1. Elegibilidad del cliente

Plasencia (2017) señala que la aptitud del cliente será establecida mediante la implementación de la tecnología crediticia, tomando en cuenta los siguientes elementos:

- ❖ Especificación del monto mínimo para la atención
- ❖ Trámite de aceptación
- ❖ Datos necesarios del cliente
- ❖ Evaluación de garantías y colaterales según la exposición crediticia

2.1.1.2.2. Condiciones del crédito

Ramos (2014) establece que es esencial presentar lo siguiente:

- ❖ Al considerar la aprobación del crédito, el analista o asesor debe dar prioridad al propósito del crédito, el cual puede ser destinado a capital de trabajo, activo fijo, entre otros.
- ❖ Es crucial mantener transparencia durante todo el proceso crediticio, especialmente al informar al cliente sobre los costos asociados con el crédito, las comisiones aplicadas, la frecuencia de los pagos, el monto de la deuda a conceder, así como la cuota, los plazos y los procedimientos vinculados al incumplimiento o impago de la deuda. Asimismo, se requiere proporcionar

información sobre la calificación negativa que resultará si hay retrasos en los pagos.

2.1.1.2.3. Evaluación del crédito

PROEMPRESA (2011) enfatiza la importancia de presentar los siguientes aspectos:

- ❖ Al evaluar la aprobación del préstamo, el analista o asesor debe priorizar el propósito del mismo, que puede dirigirse a capital de trabajo, activo fijo, entre otras opciones.
- ❖ Es fundamental garantizar transparencia a lo largo de todo el proceso crediticio, especialmente al comunicar al cliente sobre los gastos asociados con el préstamo, las tarifas aplicadas, la frecuencia de los pagos, el monto de la deuda a otorgar, así como la cuota, los plazos y los procedimientos relacionados con el incumplimiento o impago de la deuda. Además, es necesario informar acerca de la calificación negativa que resultará en caso de retrasos en los pagos.

2.1.1.2.4. Aprobación del crédito

Guzmán (2016) establece que, para obtener la aprobación del crédito, el asesor de negocios debe presentar al comité de créditos los documentos que respalden la propuesta crediticia, de acuerdo con el nivel de aprobación. Además, el líder del comité de créditos, ya sea el coordinador, administrador de agencia, zonal o el gerente de negocios, realizará, conforme al reglamento de la institución, una visita al cliente

para verificar la autenticidad de la información proporcionada por el asesor. Se recomienda la participación de tres asesores de negocios en la aprobación del crédito, o según los límites establecidos por el reglamento de la institución. En consecuencia, el comité evaluará la propuesta del asesor mediante el flujo de caja, analizando el perfil del cliente, sus actividades y el destino del crédito. En caso necesario, se examinarán las garantías. Después de la revisión y la sustentación positiva del asesor, junto con la aprobación del líder del comité, se procederá a aprobar el monto y las condiciones del crédito. En caso contrario, se podrá observar o denegar la propuesta crediticia, dejando constancia de la decisión en el libro de actas del comité de crédito con las firmas correspondientes.

2.1.1.2.5. Seguimiento y recuperación

PROEMPRESA (2011) destaca que la responsabilidad del crédito concedido por el asesor de negocios recae en este último. En consecuencia, se espera que el asesor cumpla con el seguimiento correspondiente hasta que el cliente complete el pago del crédito. Para supervisar adecuadamente este seguimiento, el administrador de negocios debe controlar las actividades de los asesores de negocio, proporcionándoles las herramientas, medios logísticos y recursos necesarios para llevar a cabo visitas y entregar comunicaciones periódicas a los clientes. Con base en lo anterior, se sugiere que la CMAC Cusco S.A. considere la actualización de sus directrices internas y proponga planes de trabajo y seguimiento para mantener una cartera activa y de calidad, al mismo tiempo que reduce posibles riesgos.

2.2. Importancia de las variables

La gestión de riesgos empresariales conforme al marco COSO ERM 2017 es de vital importancia para entidades financieras como la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A. Este enfoque estructurado permite a la institución identificar, evaluar y gestionar los riesgos a los que está expuesta en todos los niveles de operación. La implementación de este marco garantiza una dirección estratégica efectiva, liderada por la junta directiva y la alta gerencia, en la identificación y gestión proactiva de riesgos potenciales que podrían afectar el logro de los objetivos de la entidad. Asimismo, promueve una cultura organizacional que valora la gestión de riesgos y fomenta la transparencia y responsabilidad en todos los niveles de la organización. Al alinear estrategias, procesos y recursos con la gestión de riesgos, la entidad puede anticipar y mitigar posibles eventos adversos, protegiendo así su reputación, activos y la confianza de sus stakeholders.

Por otro lado, la tecnología crediticia es un componente esencial en el funcionamiento eficiente y seguro de una institución financiera como la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A. Esta variable abarca un conjunto de acciones, técnicas y procedimientos que facilitan la estructuración y gestión de operaciones de crédito de manera efectiva. La adecuada implementación de tecnologías crediticias permite a la entidad evaluar de manera precisa la capacidad de pago y riesgo de los clientes, así como establecer condiciones crediticias adecuadas que mitiguen el riesgo de incumplimiento. Además, ayuda a optimizar los procesos de promoción, evaluación, aprobación, seguimiento y recuperación de créditos, lo que contribuye a la salud financiera de la institución y a la satisfacción de los clientes. En un entorno

competitivo y regulado como el sector financiero, contar con tecnologías crediticias actualizadas y eficientes es fundamental para mantener la competitividad, gestionar adecuadamente el riesgo crediticio y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la entidad.

2.3. Modelos de las variables

Los modelos más importantes se presentan a continuación:

Tabla 3

Modelos comparados

Modelo	Definición	Componentes ¿Qué controla?
Modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) – USA - 1992	Según Rivas (2011), se caracteriza el control interno como una práctica procedimental llevada a cabo por el personal de una entidad, abarcando desde los niveles jerárquicos superiores hasta los cargos más bajos. Este control tiene como objetivo proporcionar a la organización un nivel adecuado de seguridad para alcanzar eficiencia y efectividad, garantizando la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ambiente de Control ❖ Evaluación de los Riesgos ❖ Actividades de Control ❖ Información y comunicación ❖ Monitoreo
Modelo CoCo (Criteria of Control) – Canadá - 1995	Según Rivas (2011), en el marco del modelo CoCo, la supervisión opera en relación con los recursos, sistemas y procesos de la entidad, así como la cultura laboral, la estructura organizativa y las metas establecidas. Estos elementos se orientan hacia el logro de los objetivos institucionales, centrándose en la eficiencia y eficacia operativa, la confiabilidad de los informes y el cumplimiento de los reglamentos y políticas internas.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones ❖ Confiabilidad de los reportes financieros internos y externos ❖ Cumplimiento de leyes, disposiciones y políticas internas ❖ Evaluación de los riesgos

Modelo	Definición	Componentes ¿Qué controla?
Modelo COSO EMR (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Enterprise Risk Management Framework) – USA - 2017	Según Estupiñán y Niebel (2015), el COSO EMR representa la administración de riesgos corporativos, siendo un proceso con una organización sólida que mantiene coherencia y se lleva a cabo de manera constante en toda la entidad. Su propósito es identificar cualquier factor que pueda incidir en el alcance de metas y objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gobierno y cultura ❖ Estrategia y establecimiento de objetivos ❖ Desempeño ❖ Revisión y monitoreo ❖ Información, comunicación y reporte
Modelo Cadbury (UK Cadbury Committee) – Reino Unido – 1991	Mastrangelo (2017) detalla que la publicación de este informe tuvo lugar en 1992 como respuesta a los escándalos que involucraron a las organizaciones BCCI, Polly Peck y Maxwell. Como resultado de estos eventos, se estableció el Código de Gobierno Corporativo del Reino Unido. El enfoque del código es la adopción y explicación, proporcionando a las organizaciones la capacidad de adaptarse al entorno de mercado en constante cambio y mostrando flexibilidad frente a diversos modelos de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ La evaluación de riesgos. ❖ La seguridad razonable de la efectividad y eficiencia de las operaciones. ❖ La confiabilidad de los reportes financieros. ❖ Cumplimiento de leyes y reglamento.
Modelo VIENOT (Francia) – 1995	Medina (2018) señala que dicho modelo tiene su fundamento en el informe Cadbury del Reino Unido. Pone énfasis en la claridad de la organización, la rendición de cuentas y la integridad que debe caracterizar a la entidad. Este modelo está encabezado por el Señor Marc Vienot, quien ocupa el cargo de Presidente Director General de Societé Générale. Se ha observado que el informe muestra resistencia a modificar el tradicional derecho francés.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Información comunicacional
Modelo KING (Sudáfrica) – 1994	Medina (2018) menciona que este enfoque desarrollado en Sudáfrica experimentó tres ajustes en 1994 (Informe King I), 2002 (Informe King II) y 2009 (Informe King III). Este marco fue creado por Mervyn E. King, quien ocupó una alta posición en el Tribunal Supremo Sudafricano. Las últimas	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Liderazgo ético y ciudadanía corporativa. ❖ Roles y responsabilidades del Consejo de Administración.

Modelo	Definición	Componentes ¿Qué controla?
	actualizaciones del modelo abordan aspectos relacionados con las tecnologías de la información.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Roles y responsabilidades del Comité de Auditoría. ❖ Gobernanza del riesgo. ❖ Gobernanza de las tecnologías de la información. ❖ Cumplimiento con leyes, regulaciones, códigos y estándares. ❖ Roles y responsabilidades de la función de Auditoría Interna. ❖ Gobernanza de las relaciones con accionistas. ❖ Informes integrados y revelaciones.

2.4. Análisis comparativo de los modelos

En el análisis comparativo de los modelos presentados, se destaca la diversidad de enfoques y énfasis en distintos aspectos clave de la gestión y gobierno de las organizaciones. El Modelo COSO, conforme a la descripción de Rivas (2011), se centra en la implementación de prácticas procedimentales que abarcan desde los niveles superiores hasta los más bajos de una entidad. Su hincapié en el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo refleja una visión integral del control interno.

En contraste, el Modelo CoCo, según Rivas (2011), presenta una perspectiva más amplia al considerar los recursos, sistemas y procesos, así como la cultura laboral, la estructura organizativa y las metas. Este enfoque se orienta hacia la

eficiencia y eficacia operativa, la confiabilidad de los informes y el cumplimiento de regulaciones. Aquí se evidencia una mayor integración de aspectos culturales y organizativos en el control interno.

El Modelo COSO EMR, según Estupiñán y Niebel (2015), se destaca por su énfasis en la administración de riesgos corporativos. Su estructura sólida y coherente, aplicada de manera constante en toda la entidad, busca identificar factores que puedan afectar el alcance de metas y objetivos. Sus componentes, como el gobierno y la cultura, la estrategia y el establecimiento de objetivos, y el monitoreo, subrayan la importancia de una gestión de riesgos integral.

El Modelo Cadbury, según Mastrangelo (2017), surge como respuesta a escándalos y se enfoca en la adopción y explicación. Proporciona a las organizaciones la capacidad de adaptarse al entorno de mercado en constante cambio, mostrando flexibilidad frente a diversos modelos de negocio. En este caso, la atención se centra en la capacidad de respuesta a desafíos externos.

Por su parte, el Modelo King, presentado por Medina (2018), se destaca por sus ajustes periódicos, abordando aspectos relacionados con el liderazgo ético, la gobernanza del riesgo y las tecnologías de la información. Esto refleja una adaptabilidad continua a las dinámicas cambiantes y a la creciente importancia de la tecnología en la gestión empresarial.

En consecuencia, cada modelo aborda aspectos particulares desde la gestión de riesgos hasta la cultura organizativa y la respuesta a desafíos externos. La elección

de un modelo específico dependerá de las necesidades y contextos particulares de cada organización, así como de la importancia que se otorgue a diferentes elementos dentro del marco del control interno.

2.5. Análisis crítico de los modelos

En un análisis crítico de los modelos de control interno presentados, se pueden identificar ciertos aspectos destacados y áreas de mejora. El Modelo COSO, delineado por Rivas (2011), es ampliamente reconocido y utilizado, pero algunas críticas señalan que su enfoque puede resultar demasiado general y, en ciertos casos, difícil de aplicar de manera práctica. La complejidad de sus componentes puede generar desafíos en la implementación, especialmente para organizaciones más pequeñas.

El Modelo CoCo, aunque destaca la importancia de la cultura organizativa, puede carecer de una estructura tan integral como la del Modelo COSO. La inclusión de aspectos culturales es valiosa, pero podría beneficiarse de una mayor especificidad en términos de procesos y procedimientos.

El Modelo COSO ERM 2017, presentado por Estupiñán y Niebel (2015), se enfoca en la gestión de riesgos corporativos y destaca por su estructura sólida y coherente. Sin embargo, algunas críticas señalan que, al igual que su predecesor, puede ser percibido como complejo y su implementación podría requerir un esfuerzo considerable.

A pesar de estas críticas, el Modelo COSO ERM 2017 se destaca como una elección adecuada para el desarrollo de la investigación debido a su enfoque integral en la gestión de riesgos. La incorporación de componentes como el gobierno y la cultura, la estrategia y el establecimiento de objetivos, y el monitoreo proporciona una estructura robusta que aborda múltiples aspectos clave del control interno. Además, al ser una versión actualizada, se beneficia de ajustes que reflejan la evolución de las prácticas empresariales y la importancia de la gestión de riesgos en un entorno empresarial en constante cambio.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

5.1. Reseña histórica

La Caja Municipal Cusco comenzó sus actividades el 28 de marzo de 1988 en su sede principal en la Calle Afligidos N.º 118, con el respaldo técnico del Convenio Perú Alemania GTZ. En sus primeros años, se centró en la atención de préstamos prendarios. En 1989, la Superintendencia de Banca y Seguros autorizó a la Caja Municipal Cusco a captar ahorros del público en las modalidades de Ahorro Corriente y Plazo Fijo, y ese mismo año inició operaciones en moneda extranjera en la modalidad de compra-venta. En 1993, se amplió la captación de ahorros en moneda extranjera (Cusco, 2023). En 1990, la Caja Municipal Cusco recibió la autorización para otorgar créditos no prendarios, alineándose con sus metas institucionales de impulsar el desarrollo de la Pequeña y Microempresa, convirtiéndose así en líder en la atención de créditos para PYMES (Cusco, 2023). En 1994, gracias a una gestión eficiente, la Caja Municipal Cusco adquirió el local en Portal Espinar N.º 146, donde estableció su Oficina Principal, trasladando la ubicación anterior a la Agencia Afligidos (Caja Cusco, 2023).

Figura 4

Logo de la CMAC Cusco S.A.



Nota. Sacado de Caja Cusco (2023)

5.2. Presentación de actores

En el contexto de la investigación sobre la "Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 y su relación con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023," diversos actores desempeñan roles cruciales. La alta dirección de la Caja Municipal Cusco se erige como un actor central, liderando la implementación de estrategias y objetivos en concordancia con el COSO ERM 2017. Además, el personal dedicado a la gestión de riesgos y tecnología crediticia emerge como protagonista, ejecutando políticas y procedimientos para mitigar riesgos y fomentar la innovación tecnológica en el otorgamiento de créditos. Los clientes, en especial aquellos pertenecientes al segmento de Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES), también son actores fundamentales, ya que su participación activa influye en la eficacia de las prácticas crediticias. A través de esta sección, se proporcionará una visión integral de estos actores, destacando sus roles y contribuciones en el marco de la gestión de riesgo y la aplicación de tecnología crediticia en la entidad financiera.

5.3. Diagnóstico sectorial

En el ámbito financiero, la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se encuentra inmersa en un entorno dinámico y desafiante. Un análisis exhaustivo del sector revela tendencias, desafíos y oportunidades que impactan directamente en su gestión de riesgos y la aplicación de tecnología crediticia.

El sector financiero ha experimentado una rápida evolución en la adopción de tecnologías emergentes. La digitalización de servicios financieros y la implementación de plataformas tecnológicas han redefinido la manera en que las instituciones abordan la gestión de riesgos y otorgan créditos. La Caja Municipal Cusco se sitúa en un escenario donde la innovación tecnológica se presenta como un impulsor clave para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de sus servicios financieros.

La competencia en el sector financiero exige a las entidades adaptarse continuamente a regulaciones cambiantes y demandas del mercado. El diagnóstico sectorial identifica desafíos relacionados con la ciberseguridad, la volatilidad económica y la necesidad de mantener altos estándares de cumplimiento normativo. Sin embargo, también se destacan oportunidades para diversificar los productos financieros, ampliar la base de clientes y mejorar la experiencia del usuario mediante la integración de tecnologías disruptivas.

Dada la misión de la Caja Municipal Cusco de impulsar el desarrollo de la Pequeña y Microempresa, el diagnóstico sectorial examina específicamente la dinámica de este segmento. La inclusión financiera, la accesibilidad a créditos y el

respaldo tecnológico se perfilan como factores clave para promover el crecimiento sostenible de las PYMES en la región.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Marco metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

La investigación sobre las variables Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 y tecnología crediticia corresponde a el tipo básico o teórico, debido a que se busca profundizar en el conocimiento de las variables, en consecuencia, no se busca tener un fin práctico inmediato, sino que, deja la base fundamental para otras investigaciones de tipo aplicada, así, Hernández-Sampieri et al. (2018) menciona que la investigación básica tiene como propósito profundizar en las teorías de las variables en estudio, no busca un objetivo práctico inmediato, sino que sirve como base para investigaciones posteriores, incluyendo la investigación aplicada. Por otro lado, Carrasco (2017) menciona que, las investigaciones de tipo básica son denominadas como teóricas o fundamentales, debido a que son la base de otras investigaciones de tipo aplicada, asimismo, las investigaciones de tipo básico aportan en nuevos conocimientos que se plasman en las conclusiones.

4.1.2. Diseño de investigación

La investigación sobre la gestión de riesgo empresarial bajo el modelo COSO ERM 2017 y su relación con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A. en Tambopata 2023 es de diseño no experimental, ya que el estudio no pretende

modificar las variables de estudio, sino que, busca observarlas en el entorno de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, asimismo, es transversal ya que se trabajó en el período 2023, al respecto, Carrasco (2017) refiere que un diseño de investigación no experimental implica una participación mínima del investigador, ya que se observan fenómenos en su entorno natural sin intervenir directamente en ellos. Por otro lado, Hernández-Sampieri et al. (2018) refiere que, las investigaciones de diseño no experimental son transversales cuando se enfocan en estudiar un periodo de tiempo.

4.1.3. Población

La población del estudio está integrada por 57 trabajadores, 32 trabajadores de la agencia de Puerto Maldonado y 25 de la agencia Mercado Modelo de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, asimismo, la población está conformada por analistas de crédito, gestores de cobranza, coordinadores de crédito, jefes de operaciones, auxiliares de operaciones, administrador, ejecutivo de negocios y un jefe regional, en tal sentido, Valderrama y Jaimes (2019) refieren que, la población es el conjunto de la totalidad de los sujetos del estudio. La población de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata es la siguiente:

Tabla 5

Población de trabajadores

Cargo	Ag. Puerto Maldonado	Ag. Mercado Modelo	Total
Analistas de Créditos	22	17	39
Gestores de cobranza	2	2	4
Coordinadores de créditos	1	1	2
Jefe de operaciones	1	1	2

Cargo	Ag. Puerto Maldonado	Ag. Mercado Modelo	Total
Auxiliar de operaciones	3	2	5
Administrador	1	1	2
Ejecutivo de negocios	1	1	2
Jefe Regional	1		1
Total	32	25	57

4.1.4. Muestra

La muestra es alcanzable para los fines de la investigación, en consecuencia, y debido a que cualquiera de los miembros de la población puede ser seleccionado como parte de la población se ha decidido trabajar con la totalidad de la población o a lo que se denomina como muestra censal, por lo que, la muestra está integrada por 57 trabajadores, 32 trabajadores de la agencia de Puerto Maldonado y 25 de la agencia Mercado Modelo de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata. Ñaupas et al. (2018) refiere que, cuando la población es alcanzable o realizable para el cumplimiento de los objetivos de la investigación, se recomienda el uso de una muestra censal, es decir, el 100 % de la población, siendo una población finita o conocida.

4.1.5. Instrumentos

Instrumento: COSO ERM 2017

El cuestionario implementado, basado en el marco conceptual del Enterprise Risk Management (ERM) de COSO 2017, consta de 20 ítems distribuidos en cinco dimensiones. Utiliza una escala de respuesta de cinco opciones, desde "Nunca = 1"

hasta "Siempre = 5", para evaluar la implementación de prácticas de gestión de riesgos en la CMAC Cusco S.A. La escala es de tipo Likert y ordinal. Las dimensiones abordan aspectos clave como gobierno y cultura, estrategia y establecimiento de objetivos, desempeño, revisión y monitorización, así como información, comunicación y reporte. El propósito es evaluar la madurez en la gestión de riesgos, destacando la confidencialidad de las respuestas. Este instrumento proporciona una evaluación estructurada para identificar áreas de mejora y fortalezas, contribuyendo a la eficacia del proceso de gestión de riesgos empresariales de la institución financiera. El instrumento es el siguiente:

D1: GOBIERNO Y CULTURA

1. *¿Con qué frecuencia el Consejo de Administración ejerce supervisión de riesgos en la CMAC Cusco S.A.?*
 - a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre.....()
 - e. Siempre.....()

2. *¿La CMAC Cusco S.A. tiene estructuras operativas claramente establecidas para gestionar riesgos?*
 - a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre.....()
 - e. Siempre.....()

3. *¿Se ha definido de manera explícita la cultura deseada para gestionar riesgos en la CMAC Cusco S.A.?*
 - a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre.....()
 - e. Siempre.....()

4. *¿La alta dirección demuestra compromiso con los valores clave relacionados con la gestión de riesgos?*
 - a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre.....()
 - e. Siempre.....()

D2: ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

5. *¿La CMAC Cusco S.A. analiza regularmente el contexto empresarial para evaluar los riesgos?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()
6. *¿La institución ha definido claramente su apetito de riesgo?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()
7. *¿Se evalúan estrategias alternativas como parte del proceso de gestión de riesgos?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()
8. *¿La CMAC Cusco S.A. formula objetivos de negocio alineados con su estrategia y apetito de riesgo?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()

D3: DESEMPEÑO

9. *¿Se identifican proactivamente los riesgos en la CMAC Cusco S.A.?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()
10. *¿Se evalúa la gravedad de los riesgos identificados?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()
11. *¿Se priorizan adecuadamente los riesgos para abordarlos según su impacto y probabilidad?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()

12. *¿La CMAC Cusco S.A. implementa respuestas efectivas ante los riesgos identificados?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()

13. *¿Se desarrolla una visión a nivel de cartera para evaluar riesgos a nivel integral?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()

D4: REVISIÓN Y MONITORIZACIÓN

14. *¿Se evalúan de manera regular los cambios significativos en el entorno empresarial y sus efectos en los riesgos?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()

15. *¿La CMAC Cusco S.A. revisa continuamente el riesgo y el desempeño de las actividades de gestión de riesgos?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()

16. *¿Se busca activamente la mejora de la gestión del riesgo empresarial en la CMAC Cusco S.A.?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()

D5: INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE

17. *¿La CMAC Cusco S.A. aprovecha eficazmente la información y la tecnología para la gestión de riesgos?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()

18. *¿La institución comunica de manera clara y efectiva la información relacionada con los riesgos a todas las partes interesadas internas y externas?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()

- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

19. *¿Se informa regularmente sobre los riesgos, la cultura y el desempeño en la CMAC Cusco S.A.?*

- a. Nunca..... ()
- b. Casi nunca..... ()
- c. Algunas veces..... ()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

20. *¿La CMAC Cusco S.A. proporciona informes integrales y revelaciones transparentes en relación con la gestión de riesgos?*

- a. Nunca..... ()
- b. Casi nunca..... ()
- c. Algunas veces..... ()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

Confiabilidad: COSO ERM 2017

El coeficiente de Alfa de Cronbach proporciona una medida de la consistencia interna de un cuestionario o escala, en este caso, para el cuestionario COSO ERM 2017. En general, un valor de Alfa de Cronbach de 0.961 indica una excelente fiabilidad, ya que se acerca al máximo valor posible de 1.0. Este alto coeficiente sugiere que las respuestas a las 20 preguntas del cuestionario están altamente correlacionadas entre sí, lo que implica una coherencia interna robusta. En otras palabras, las preguntas del cuestionario miden de manera consistente la misma construcción o concepto, lo que refleja la confiabilidad y la estabilidad de la herramienta de medición. Esto fortalece la validez de las conclusiones que se pueden extraer del cuestionario COSO ERM 2017, ya que se puede confiar en la consistencia de las respuestas proporcionadas por los participantes.

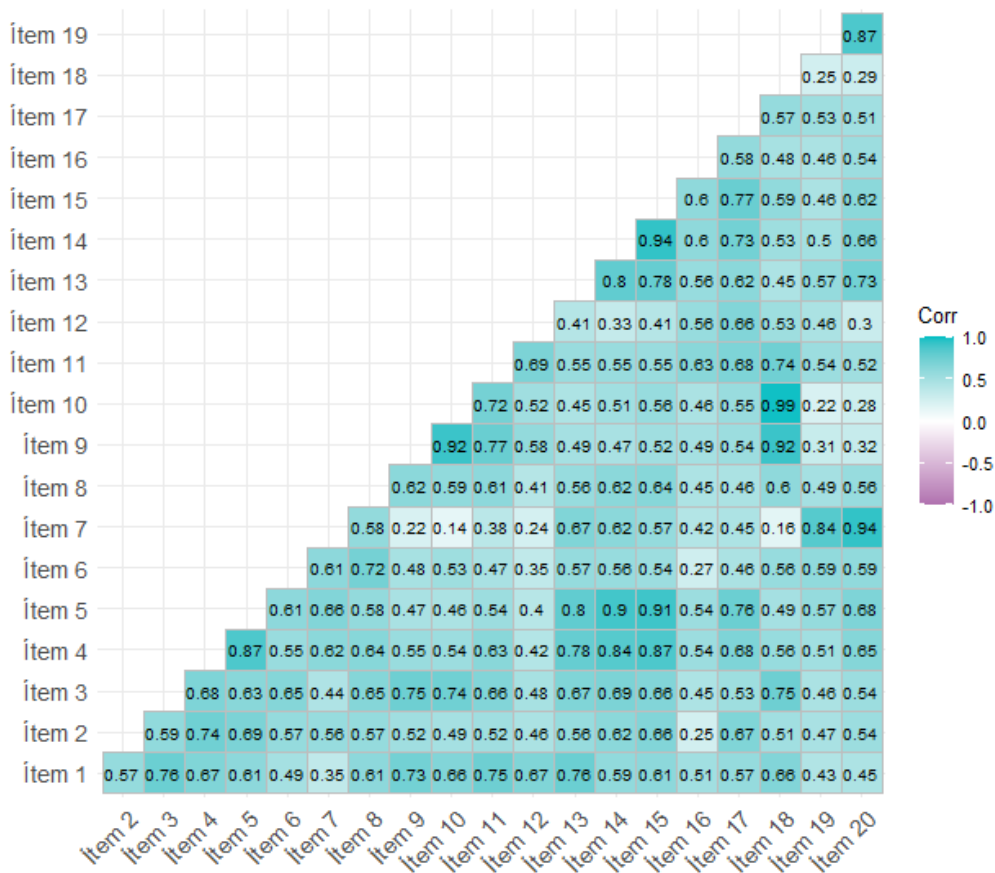
Tabla 6

*Estadísticas de fiabilidad COSO
ERM 2017*

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,961	20

Figura 6

Consistencia interna del instrumento "COSO ERM 2017"



Instrumento: TECNOLOGÍA CREDITICIA

El cuestionario sobre Tecnología Crediticia consta de 20 preguntas divididas en cinco dimensiones. Utiliza una escala de respuesta tipo Likert de cinco opciones ordinal, desde "Nunca = 1" hasta "Siempre = 5", para evaluar la implementación de tecnologías crediticias en la CMAC Cusco S.A. Las dimensiones abordan aspectos

clave como la elegibilidad del cliente, condiciones del crédito, evaluación del crédito, aprobación del crédito y seguimiento y recuperación del crédito. El propósito es evaluar la eficiencia, transparencia y efectividad en el manejo de procesos crediticios, destacando la confidencialidad de las respuestas. Este instrumento proporciona una evaluación estructurada para identificar áreas de mejora y fortalezas en la gestión de tecnología crediticia en la institución financiera. El instrumento es el siguiente:

D1 ELEGIBILIDAD DEL CLIENTE

21. *¿La CMAC Cusco S.A. determina de manera transparente y efectiva el monto del crédito utilizando tecnología crediticia?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()
22. *¿La CMAC Cusco S.A. asegura la admisión justa de clientes para otorgar créditos mediante el uso frecuente de tecnología crediticia?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()
23. *¿El asesor de negocios obtiene información del cliente de manera eficiente mediante el uso frecuente de tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A.?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()
24. *¿La elegibilidad del cliente se determina considerando las garantías proporcionadas por el cliente, con la ayuda frecuente de tecnología crediticia?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()
 - d. Casi siempre..... ()
 - e. Siempre..... ()

D2 CONDICIONES DEL CRÉDITO

25. *¿En la CMAC Cusco S.A., se utilizan tecnologías de crédito para determinar de manera eficiente el destino de los créditos otorgados por los asesores de negocios?*
- a. Nunca..... ()
 - b. Casi nunca..... ()
 - c. Algunas veces..... ()

- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

26. *¿La CMAC Cusco S.A. demuestra transparencia en el proceso de trámites para otorgar créditos, utilizando tecnologías de crédito de manera frecuente?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

D3 EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

27. *¿En la CMAC Cusco S.A., el asesor de negocios realiza un análisis cualitativo del crédito con la ayuda frecuente de tecnología crediticia (visitas, centrales de riesgo, referencias)?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

28. *¿El análisis cuantitativo del crédito (evaluación del crédito) se realiza de manera eficaz mediante el uso frecuente de tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

D4 APROBACIÓN DEL CRÉDITO

29. *¿La CMAC Cusco S.A. aprueba créditos a través del comité de crédito de manera justa y eficiente?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

30. *¿La forma de aprobación de créditos por parte de los firmantes del comité de créditos es clara y coherente en la CMAC Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

31. *¿La propuesta del crédito presentada por el asesor de negocios para la aprobación se realiza de manera efectiva en la CMAC Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

32. *¿El llenado del acta de comité de créditos para los créditos presentados se realiza correctamente por parte de los asesores de negocios en la CMAC Cusco S.A.?*
- Nunca.....()
 - Casi nunca.....()
 - Algunas veces.....()
 - Casi siempre.....()
 - Siempre.....()
33. *¿La CMAC Cusco S.A. maneja de manera adecuada las reconsideraciones y modificaciones planteadas por los observantes a la propuesta del crédito en comité de créditos?*
- Nunca.....()
 - Casi nunca.....()
 - Algunas veces.....()
 - Casi siempre.....()
 - Siempre.....()
34. *¿Los asesores de negocio en la CMAC Cusco S.A. manejan de manera eficiente la aprobación de créditos recurrentes?*
- Nunca.....()
 - Casi nunca.....()
 - Algunas veces.....()
 - Casi siempre.....()
 - Siempre.....()

D5 SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

35. *¿En la CMAC Cusco S.A., ¿el sistema de control interno de los asesores de negocios, administradores y personal de operaciones participa de manera activa en el seguimiento y recuperación del crédito?*
- Nunca.....()
 - Casi nunca.....()
 - Algunas veces.....()
 - Casi siempre.....()
 - Siempre.....()
36. *¿La información general presentada por el asesor de negocios sobre el cliente para el seguimiento y recuperación del crédito es completa y útil?*
- Nunca.....()
 - Casi nunca.....()
 - Algunas veces.....()
 - Casi siempre.....()
 - Siempre.....()
37. *¿El seguimiento del cliente sobre el crédito otorgado por parte del asesor de negocios se realiza de manera frecuente y efectiva en la CMAC Cusco S.A.?*
- Nunca.....()
 - Casi nunca.....()
 - Algunas veces.....()
 - Casi siempre.....()
 - Siempre.....()
38. *¿El comportamiento de pago del cliente del crédito otorgado por los asesores de negocio se evalúa de manera eficiente y frecuente en la CMAC Cusco S.A.?*
- Nunca.....()

- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

39. *¿Las políticas aplicadas con los créditos atrasados por los asesores de negocio son consistentes y efectivas en la CMAC Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

40. *¿Las comunicaciones y notificaciones a clientes realizadas por los asesores de negocio para la recuperación del crédito son oportunas y frecuentes en la CMAC Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

Confiabilidad: TECNOLOGÍA CREDITICIA

El coeficiente de Alfa de Cronbach para el cuestionario de Tecnología Crediticia es de 0.954, lo cual indica una excelente fiabilidad y consistencia interna en las respuestas recopiladas. Este valor cercano a 1.0 sugiere que las 20 preguntas del cuestionario están altamente correlacionadas entre sí, demostrando una robusta coherencia interna. En términos prácticos, esto significa que las medidas utilizadas en el cuestionario para evaluar la tecnología crediticia son altamente confiables y proporcionan resultados consistentes. Los participantes del estudio respondieron de manera coherente a todas las preguntas, fortaleciendo la validez de las conclusiones que se pueden extraer del cuestionario. La alta fiabilidad del instrumento sugiere que la herramienta de medición es consistente y estable, lo que contribuye a la confianza en la precisión de las evaluaciones realizadas mediante este cuestionario en el contexto de la tecnología crediticia.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad Tecnología Crediticia

Alfa de Cronbach	N de ítems
0,954	20

Figura 7

Consistencia interna del instrumento “Tecnología Crediticia”

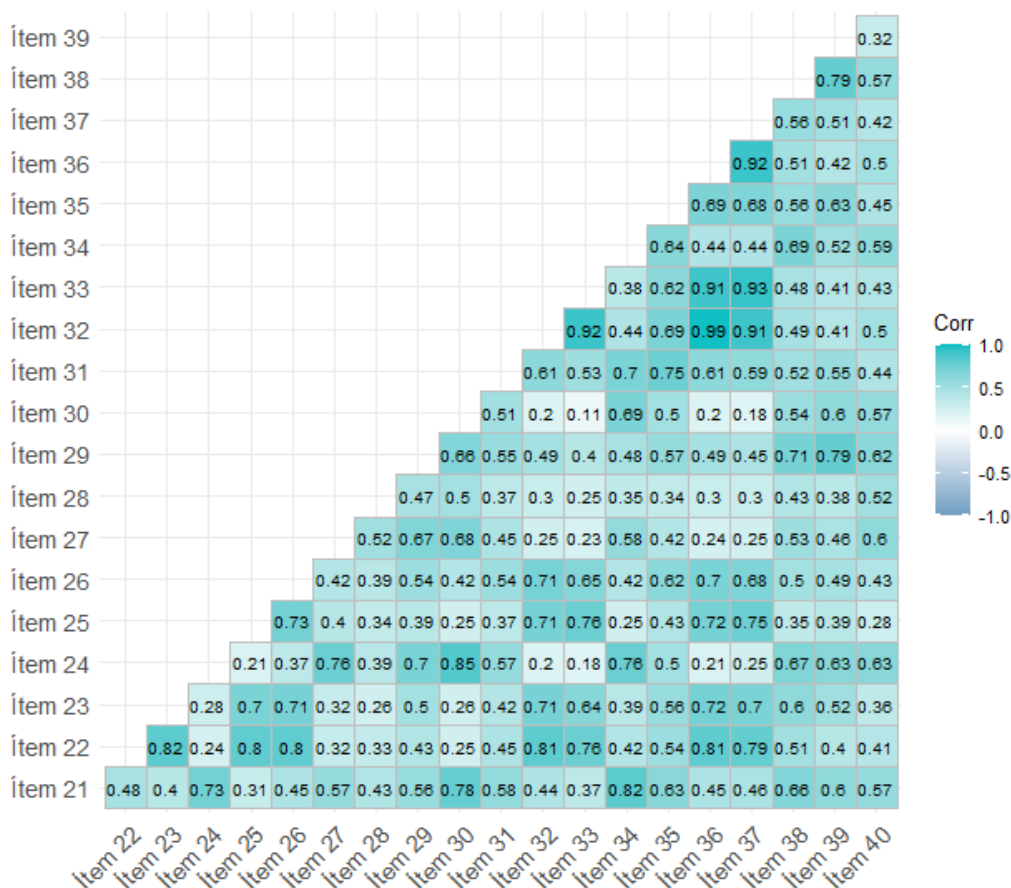


Tabla 8

Escala de alfa de Cronbach

Escala	Significado
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Nota. Tomado de Valderrama (2019, p. 269).

4.2. Resultados

4.2.1. Variable X: Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017

Tabla 9

Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	9	15,8	15,8
Regularmente adecuado	33	57,9	73,7
Adecuado	15	26,3	100,0
Total	57	100,0	

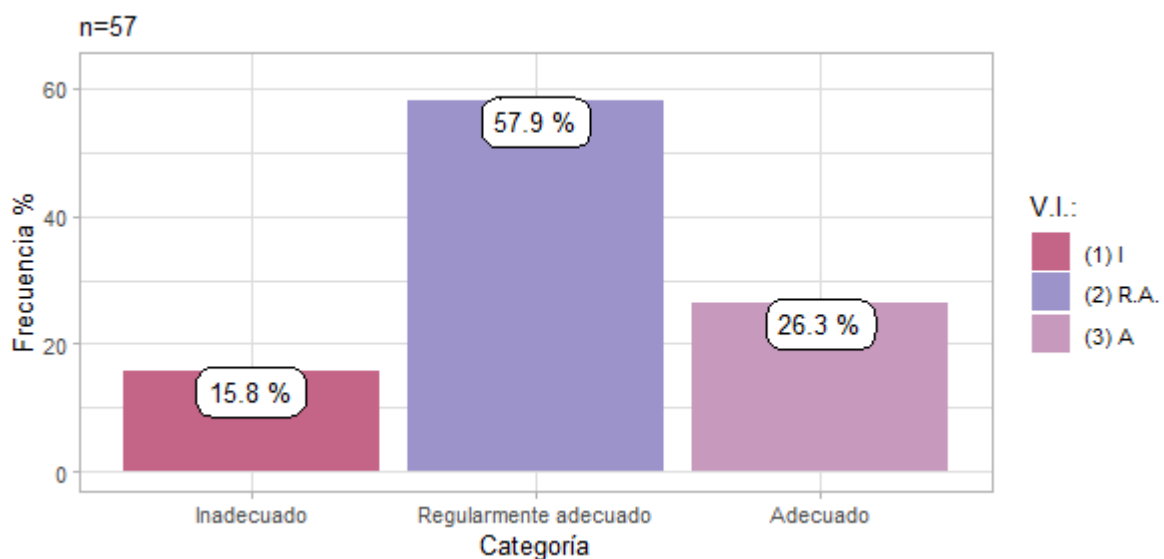
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [20 - 46], Regularmente adecuado [47 - 73], Adecuado [74 - 100]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de la Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, indican que el 15,8 % de los participantes calificaron la gestión como "Inadecuada". Un porcentaje significativo del 57,9 % evaluó la gestión como "Regularmente adecuada", destacando la prevalencia de percepciones en esta categoría. Además, el 26,3 % de los participantes consideraron la gestión como "Adecuada".

Figura 8

Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017



4.2.1.1. Dimensión 1: Componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017

Tabla 10

Componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	9	15,8	15,8
Regularmente adecuado	32	56,1	71,9
Adecuado	16	28,1	100,0
Total	57	100,0	

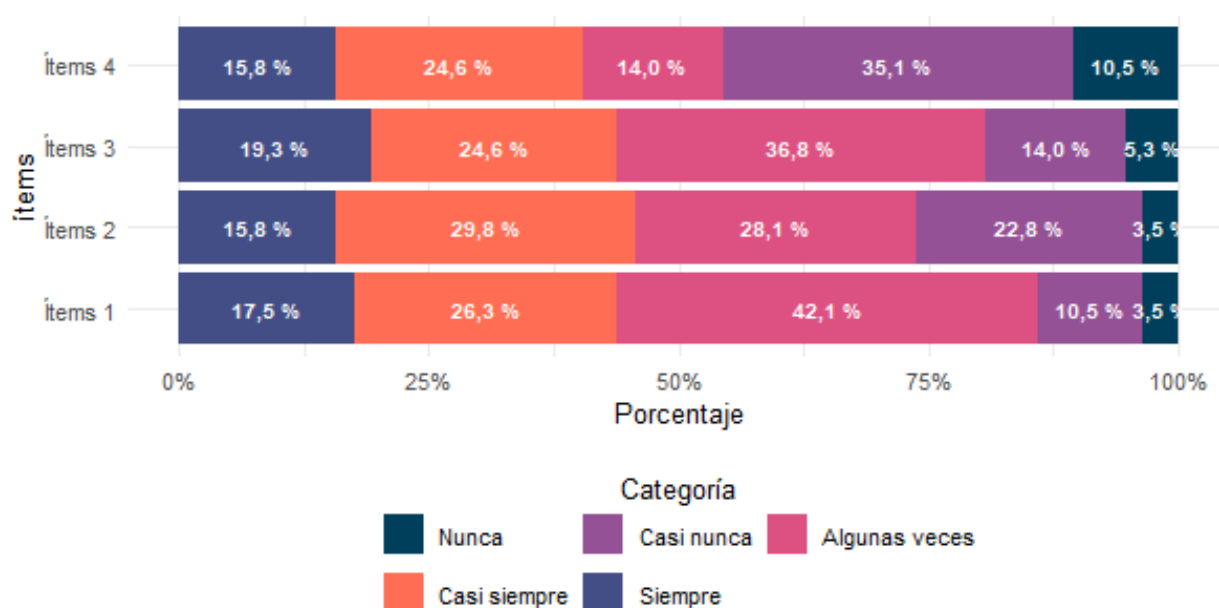
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [4 - 9], Regularmente adecuado [10 - 15], Adecuado [16 - 21]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de Gobierno y Cultura del COSO ERM 2017, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, reflejan que el 15,8 % de los participantes calificaron este componente como "Inadecuado". La mayoría, representando el 56,1 %, evaluó el componente como "Regularmente adecuado", destacando como la categoría predominante en las percepciones. Asimismo, el 28,1 % de los participantes consideró el componente como "Adecuado".

Figura 9

Ítems de "Componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017"



4.2.1.2. Dimensión 2: Componente estrategia y establecimiento de objetivos

Tabla 11

Componente estrategia y establecimiento de objetivos del COSO ERM 2017

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	6	10,5	10,5
Regularmente adecuado	31	54,4	64,9
Adecuado	20	35,1	100,0
Total	57	100,0	

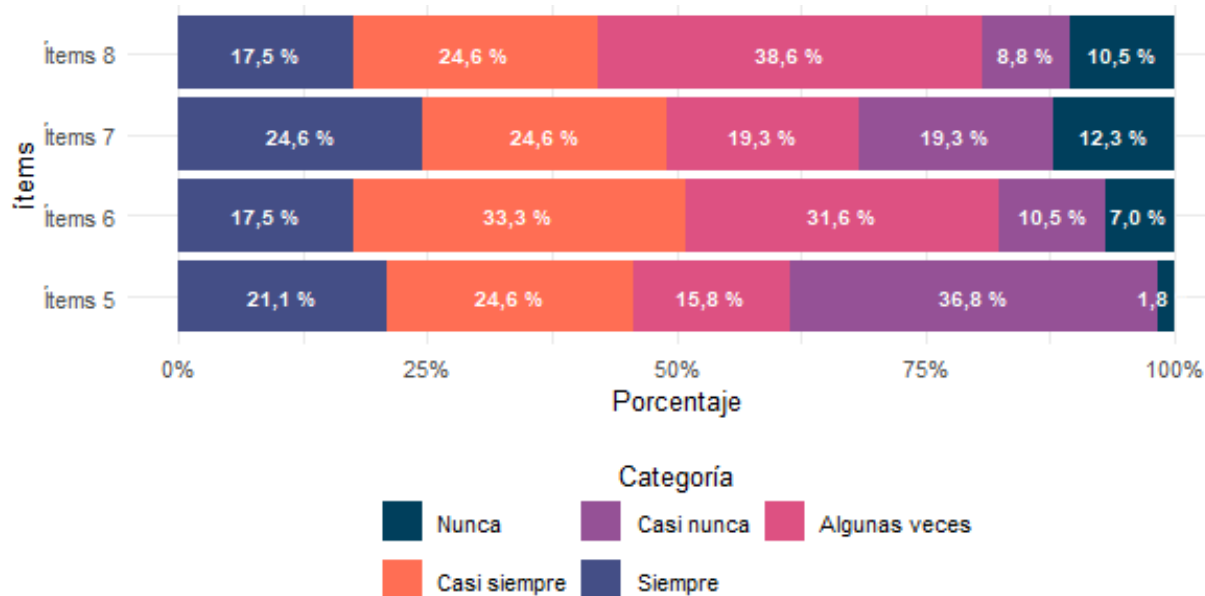
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [4 - 9], Regularmente adecuado [10 - 15], Adecuado [16 - 21]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de la Estrategia y Establecimiento de Objetivos del COSO ERM 2017, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, revelan que el 10,5 % de los participantes consideraron este componente como "Inadecuado". La mayoría, representando el 54,4 %, evaluó el componente como "Regularmente adecuado", siendo la categoría predominante en las percepciones. Además, el 35,1 % de los participantes calificó el componente como "Adecuado".

Figura 10

Ítems de "Componente estrategia y establecimiento de objetivos COSO ERM 2017"



4.2.1.3. Dimensión 3: Componente desempeño del COSO ERM 2017

Tabla 12

Componente desempeño del COSO ERM 2017

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	15	26,3	26,3
Regularmente adecuado	28	49,1	75,4
Adecuado	14	24,6	100,0
Total	57	100,0	

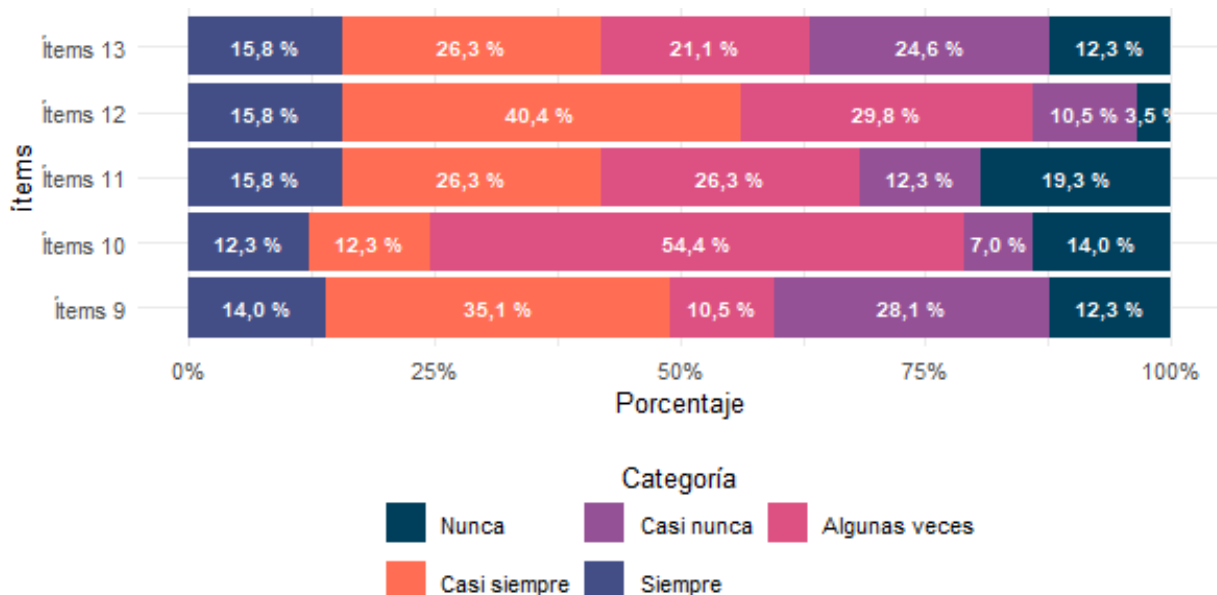
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [5 - 11], Regularmente adecuado [12 - 18], Adecuado [19 - 25]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de la evaluación del Componente Desempeño del COSO ERM 2017, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, indican que el 26,3 % de los participantes calificaron este componente como "Inadecuado". Casi la mitad, representando el 49,1 %, evaluó el componente como "Regularmente adecuado", siendo la categoría más prevalente en las percepciones. Además, el 24,6 % de los participantes consideró el componente como "Adecuado".

Figura 11

Ítems de "Componente desempeño del COSO ERM 2017"



4.2.1.4. Dimensión 4: Componente revisión y monitorización del COSO ERM

Tabla 13

Componente revisión y monitorización del COSO ERM 2017

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	21	36,8	36,8
Regularmente adecuado	23	40,4	77,2
Adecuado	13	22,8	100,0
Total	57	100,0	

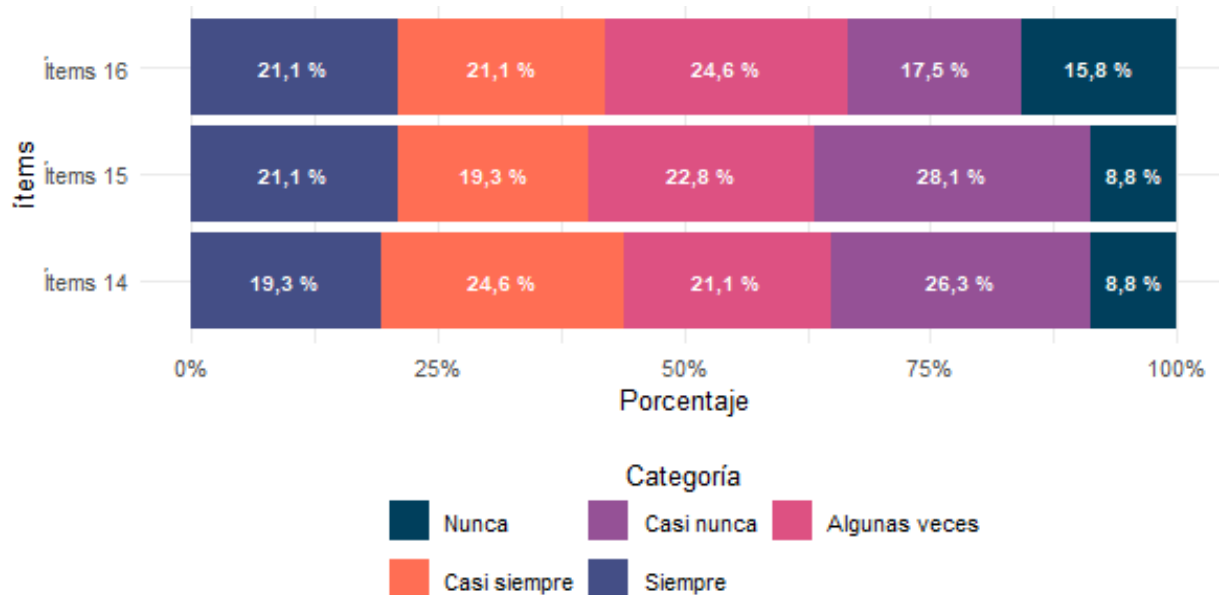
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [3 - 7], Regularmente adecuado [8 - 12], Adecuado [13 - 17].
f = Frecuencia. % = Porcentaje.

Interpretación

Monitorización del COSO ERM 2017, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, revelan que el 36,8 % de los participantes consideraron este componente como "Inadecuado". Cerca del 40,4 % evaluó el componente como "Regularmente adecuado", siendo la categoría más predominante en las percepciones. Asimismo, el 22,8 % de los participantes calificó el componente como "Adecuado".

Figura 12

Ítems de "Componente revisión y monitorización del COSO ERM 2017"



4.2.1.5. Dimensión 5: Componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017

Tabla 14

Componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	8	14,0	14,0
Regularmente adecuado	35	61,4	75,4
Adecuado	14	24,6	100,0
Total	57	100,0	

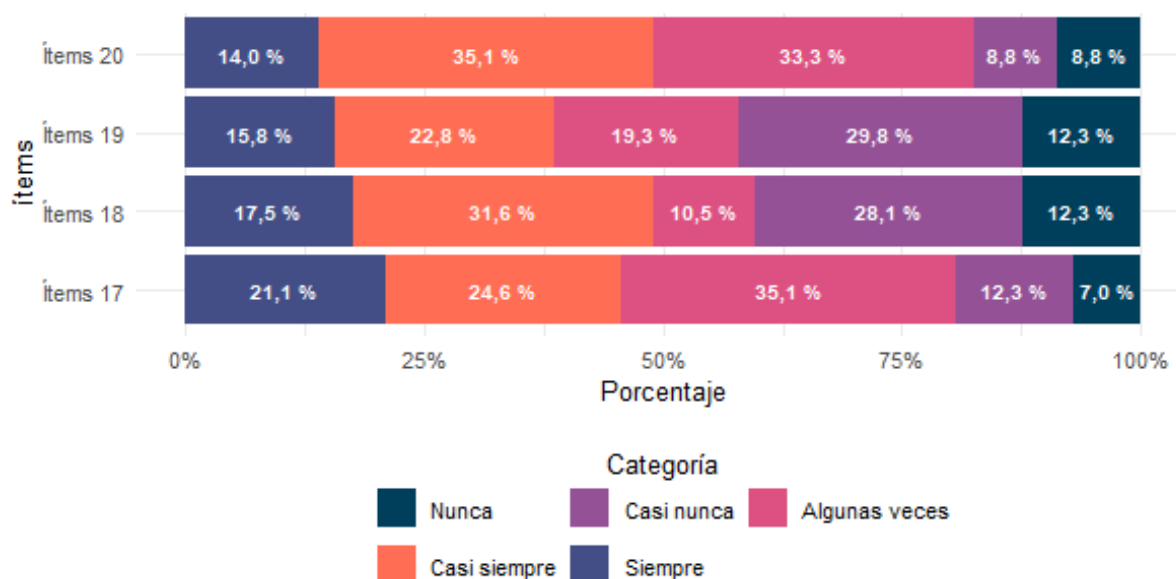
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [4 - 9], Regularmente adecuado [10 - 15], Adecuado [16 - 21]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de la evaluación del Componente Información, Comunicación y Reporte del COSO ERM 2017, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, indican que el 14,0 % de los participantes calificaron este componente como "Inadecuado". La mayoría, representando el 61,4 %, evaluó el componente como "Regularmente adecuado". Además, el 24,6 % de los participantes consideró el componente como "Adecuado".

Figura 13

Ítems de "Componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017"



4.2.2. Variable Y: Tecnología crediticia

Tabla 15

Tecnología crediticia

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	8	14,0	14,0
Regularmente adecuado	35	61,4	75,4
Adecuado	14	24,6	100,0
Total	57	100,0	

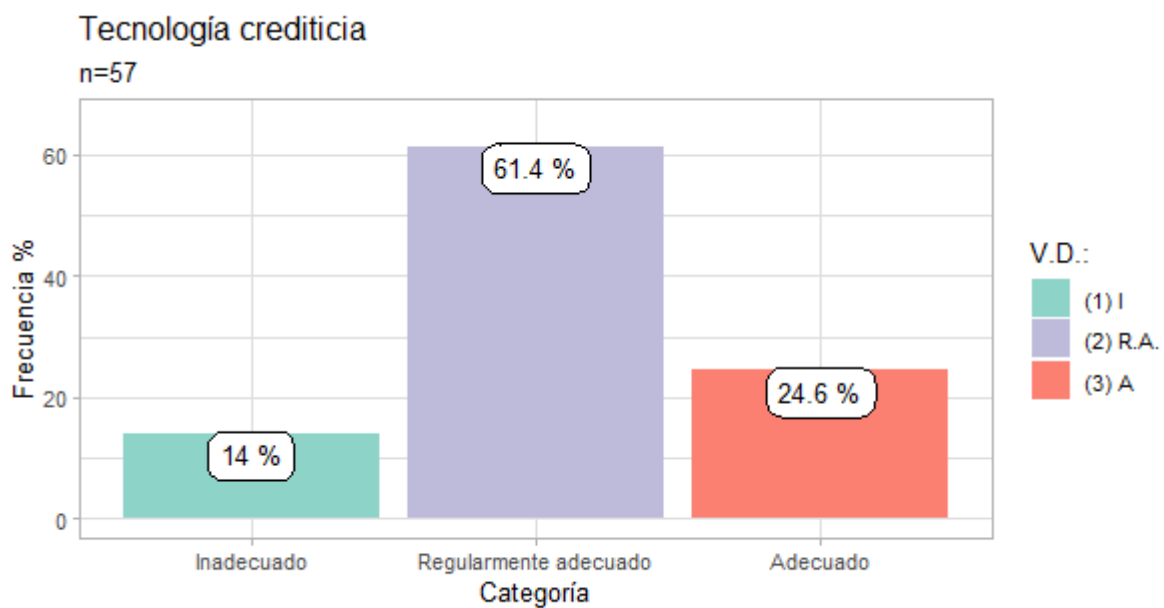
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [20 - 46], Regularmente adecuado [47 - 73], Adecuado [74 - 100]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de la Tecnología Crediticia, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, indican que el 14,0 % de los participantes calificaron esta variable como "Inadecuada". La mayoría, representando el 61,4 %, evaluó la Tecnología Crediticia como "Regularmente adecuada". Además, el 24,6 % de los participantes consideró la Tecnología Crediticia como "Adecuada".

Figura 14

Tecnología crediticia



4.2.2.1. Dimensión 1: Elegibilidad del cliente

Tabla 16

Elegibilidad del cliente

Categoría	F	%	% acumulado
Inadecuado	10	17,5	17,5
Regularmente adecuado	34	59,6	77,2
Adecuado	13	22,8	100,0
Total	57	100,0	

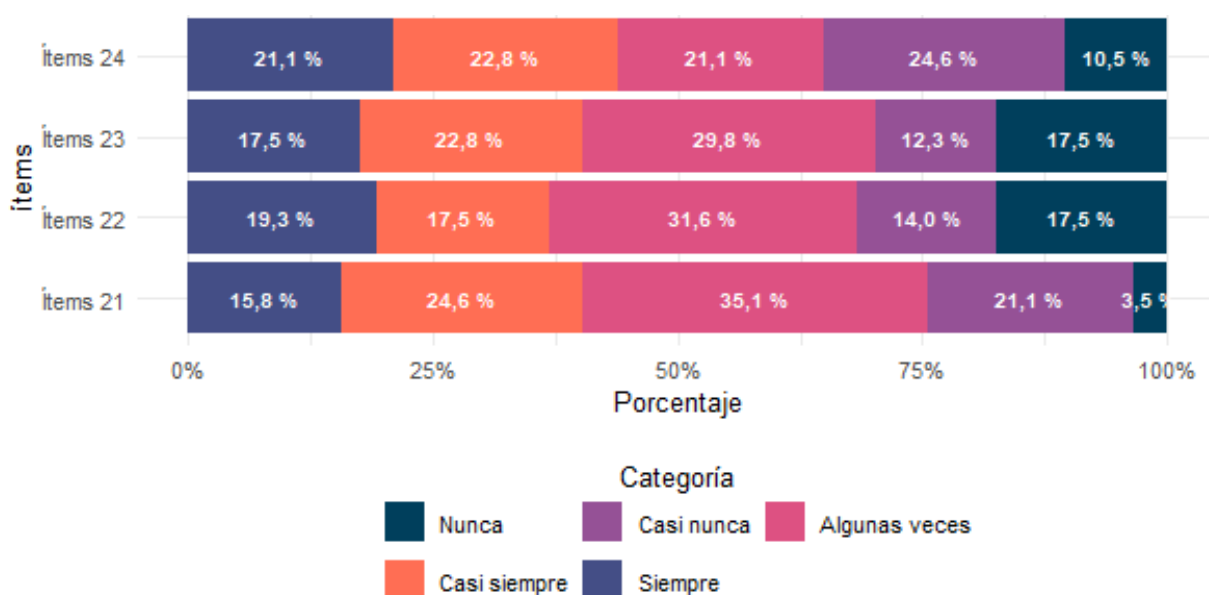
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [4 - 9], Regularmente adecuado [10 - 15], Adecuado [16 - 21]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de la evaluación de la Elegibilidad del Cliente, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, indican que el 17,5 % de los participantes calificaron esta área como "Inadecuada". La mayoría, representando el 59,6 %, evaluó la Elegibilidad del Cliente como "Regularmente adecuada". Además, el 22,8 % de los participantes consideró la Elegibilidad del Cliente como "Adecuada".

Figura 15

Ítems de "Elegibilidad del cliente"



4.2.2.2. Dimensión 2: Condiciones del crédito

Tabla 17

Condiciones del crédito

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	13	22,8	22,8
Regularmente adecuado	28	49,1	71,9
Adecuado	16	28,1	100,0
Total	57	100,0	

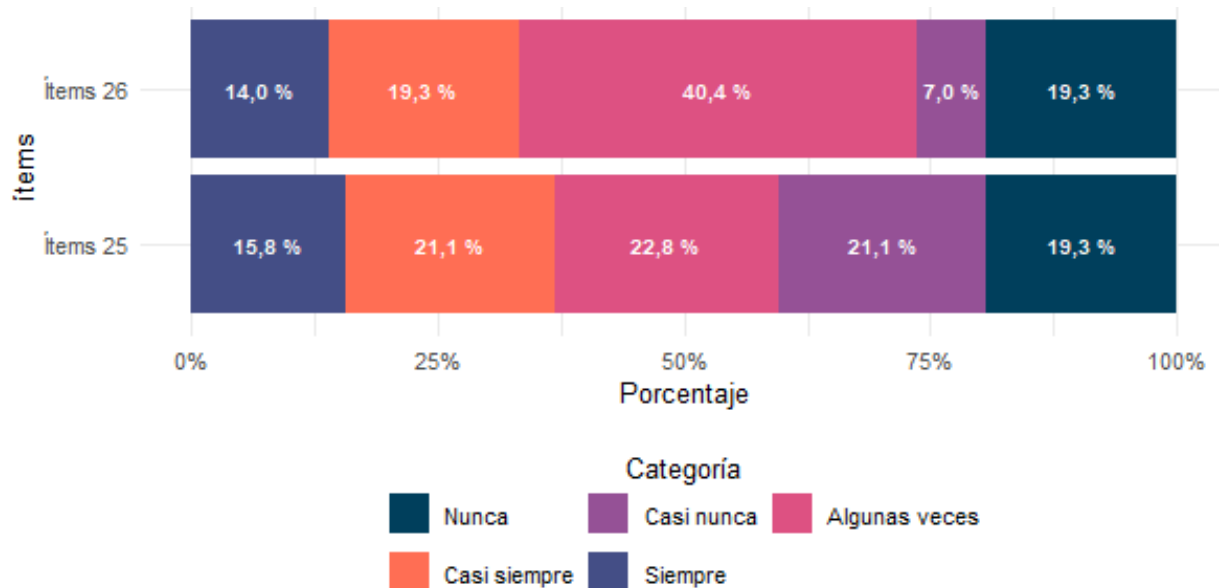
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [2 - 4], Regularmente adecuado [5 - 7], Adecuado [8 - 10]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de la evaluación de las Condiciones del Crédito, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, indican que el 22,8 % de los participantes calificaron esta área como "Inadecuada". Casi la mitad, representando el 49,1 %, evaluó las Condiciones del Crédito como "Regularmente adecuadas". Además, el 28,1 % de los participantes consideró las Condiciones del Crédito como "Adecuadas".

Figura 16

Ítems de "Condiciones del crédito"



4.2.2.3. Dimensión 3: Evaluación del crédito

Tabla 18

Evaluación del crédito

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	8	14,0	14,0
Regularmente adecuado	32	56,1	70,2
Adecuado	17	29,8	100,0
Total	57	100,0	

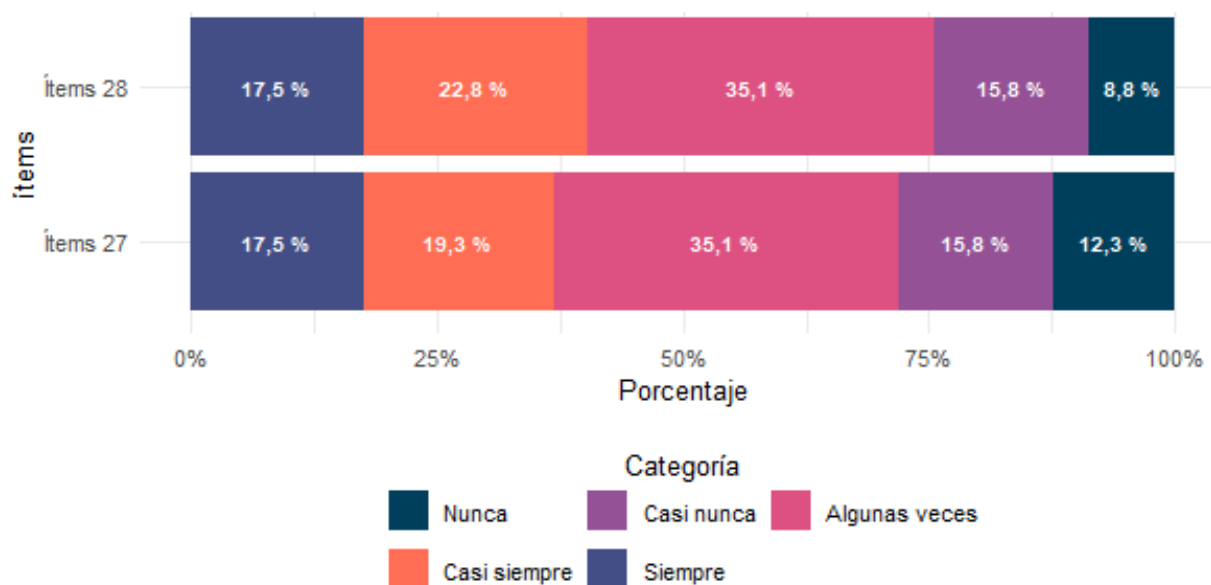
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [2 - 4], Regularmente adecuado [5 - 7], Adecuado [8 - 10]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de la evaluación de la Evaluación del Crédito, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, indican que el 14,0 % de los participantes calificaron esta área como "Inadecuada". La mayoría, representando el 56,1 %, evaluó la Evaluación del Crédito como "Regularmente adecuada". Además, el 29,8 % de los participantes consideró la Evaluación del Crédito como "Adecuada".

Figura 17

Ítems de "Evaluación del crédito"



4.2.2.4. Dimensión 4: Aprobación del crédito

Tabla 19

Aprobación del crédito

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	8	14,0	14,0
Regularmente adecuado	35	61,4	75,4
Adecuado	14	24,6	100,0
Total	57	100,0	

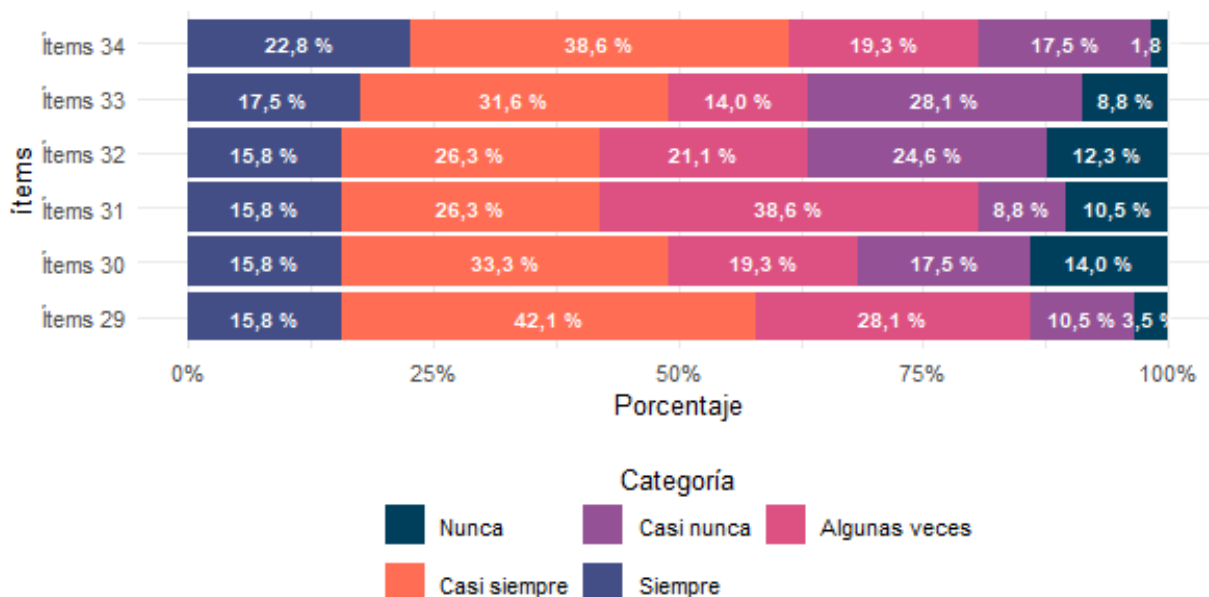
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [6 - 14], Regularmente adecuado [15 - 23], Adecuado [24 - 32]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de la evaluación de la Aprobación del Crédito, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, indican que el 14,0% de los participantes calificaron esta área como "Inadecuada". La mayoría, representando el 61,4%, evaluó la Aprobación del Crédito como "Regularmente adecuada". Además, el 24,6% de los participantes consideró la Aprobación del Crédito como "Adecuada".

Figura 18

Ítems de "Aprobación del crédito"



4.2.2.5. Dimensión 5: Seguimiento y recuperación del crédito

Tabla 20

Seguimiento y recuperación del crédito

Categoría	f	%	% acumulado
Inadecuado	11	19,3	19,3
Regularmente adecuado	35	61,4	80,7
Adecuado	11	19,3	100,0
Total	57	100,0	

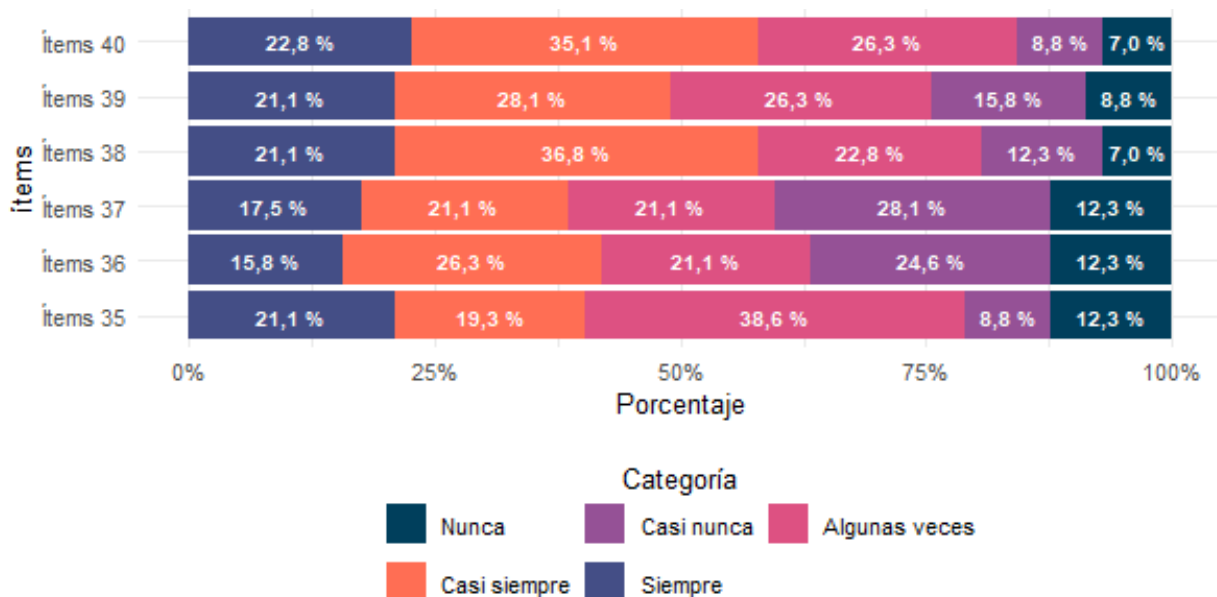
Nota: Baremos por categoría. Inadecuado [6 - 14], Regularmente adecuado [15 - 23], Adecuado [24 - 32]. f = Frecuencia, % = Porcentaje.

Interpretación

Los resultados de la evaluación del Seguimiento y Recuperación del Crédito, basados en una muestra de 57 trabajadores de la CMAC Cusco S.A. en Tambopata, indican que el 19,3% de los participantes calificaron esta área como "Inadecuada". La mayoría, representando el 61,4%, evaluó el Seguimiento y Recuperación del Crédito como "Regularmente adecuado". Además, otro 19,3% de los participantes consideró esta área como "Adecuada".

Figura 19

Ítems de "Seguimiento y recuperación del crédito"



4.3. PRUEBA ESTADÍSTICA DE NORMALIDAD

Como proceso previo a la contrastación de las hipótesis para el cumplimiento de los objetivos, se ha realizado las pruebas de normalidad de los datos bajo la prueba de Kolmogórov-Smirnov para muestras mayores a 50 sujetos.

4.3.1. Hipótesis de normalidad

H₀: Los datos siguen una distribución teórica de normalidad.

H₁: Los datos no siguen una distribución teórica de normalidad.

4.3.2. Regla de decisión

Rechazar H₀ si, $p \leq 0,05$

No rechazar H₀; si $p > 0,05$

Tabla 21

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

Variables y dimensiones	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno y cultura	0,122	57	0,033
Estrategia y establecimiento de objetivos	0,171	57	0,000
Desempeño	0,127	57	0,024
Revisión y monitoreo	0,138	57	0,009
Información, comunicación y reporte	0,193	57	0,000
Elegibilidad del cliente	0,135	57	0,011
Condiciones de crédito	0,122	57	0,033
Evaluación de crédito	0,117	57	0,050
Aprobación del crédito	0,147	57	0,004
Seguimiento y recuperación del crédito	0,141	57	0,007
Modelo COSO EMR	0,163	57	0,001
Tecnología crediticia	0,185	57	0,000

4.3.3. Conclusión

Se presentan los resultados de las pruebas de normalidad utilizando el estadístico de Kolmogórov-Smirnov para diversas variables y dimensiones. El objetivo de estas pruebas es evaluar si los datos siguen una distribución teórica de normalidad. En tal sentido, para cada variable, se presenta el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, el número de grados de libertad (gl) y el valor de significancia (Sig.). La regla de decisión establece que se debe rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor de p es menor o igual a 0,05. Por ende, al observar los resultados, se encuentra que para las dimensiones "Estrategia y establecimiento de objetivos", "Desempeño", "Revisión y monitoreo", "Información, comunicación y reporte", "Condiciones de crédito", "Evaluación de crédito", "Aprobación del crédito", "Seguimiento y recuperación del crédito", "Modelo COSO EMR" y "Tecnología crediticia", el valor de significancia (Sig.) es menor que 0,05. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula (H_0) para estas dimensiones, sugiriendo que los datos no siguen una distribución teórica de normalidad. En consecuencia, se plantea la necesidad de explorar enfoques no paramétricos, como la prueba de correlación de Rho de Spearman, para evaluar las relaciones entre estas variables sin la asunción de normalidad en los datos. Esta estrategia busca garantizar una interpretación precisa y robusta de las asociaciones en el estudio, considerando la falta de normalidad en las dimensiones mencionadas.

4.3.4. Distribución gráfica de normalidad

A pesar de los intentos de ajustar las variables a una distribución normal mediante la estimación de parámetros y la representación gráfica, los resultados indican que los datos no siguen una distribución normal. Esto se respalda tanto por las pruebas estadísticas como por la observación visual del histograma y la curva de

densidad. La falta de normalidad en los datos puede tener implicaciones importantes al realizar análisis paramétricos, lo que sugiere la necesidad de considerar enfoques no paramétricos para garantizar la validez de las conclusiones estadísticas.

Figura 20

Distribución de datos de la “Gestión de riesgo empresarial bajo el Modelo COSO ERM”

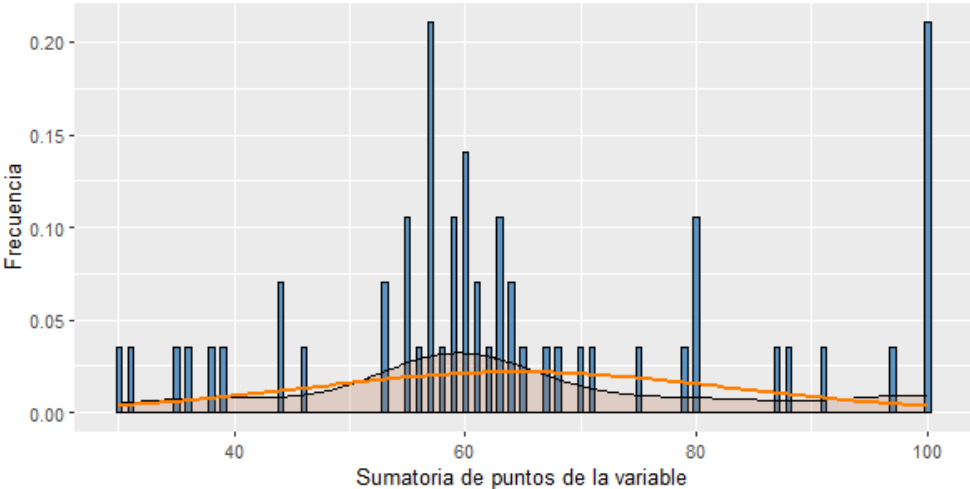
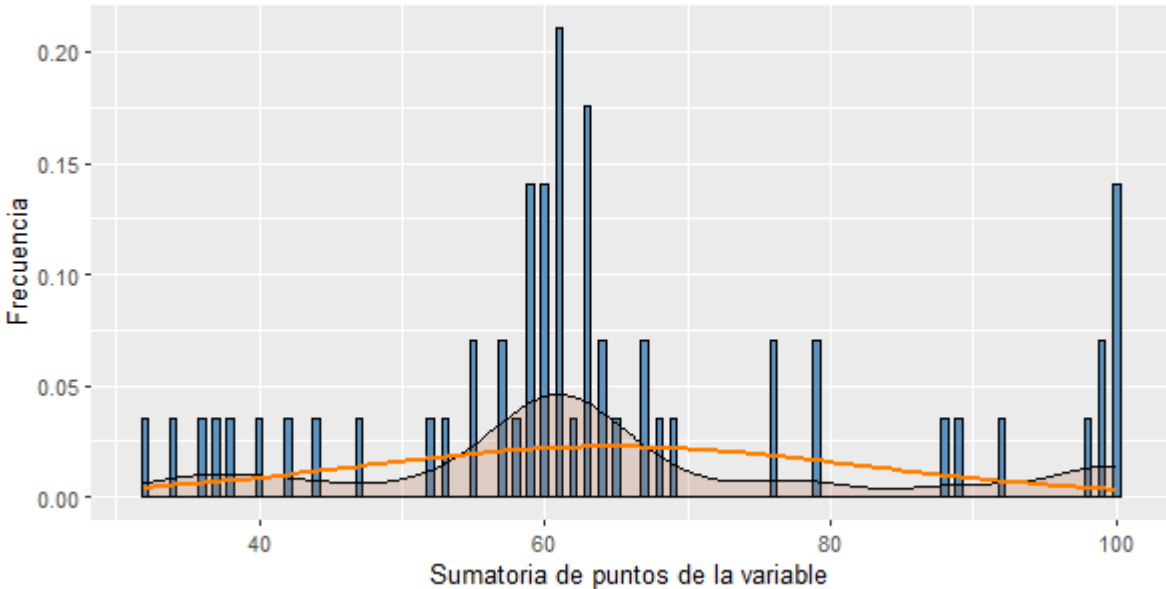


Figura 21

Distribución de datos de la “Tecnología crediticia”



4.4. COMPROBACIÓN DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS

VERIFICACIÓN DEL OBJETIVO GENERAL

Determinar en qué medida la Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula

H₀: La Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 no se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

Hipótesis alterna

H₁: La Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

b) Elección de la prueba estadística

De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad, se utilizaron pruebas no paramétricas, siendo la prueba para correlaciones Rho de Spearman la indicada.

Tabla 22*Correlación de la hipótesis general*

Rho de Spearman	Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017	Coefficiente de correlación	Tecnología crediticia
		Sig. (bilateral)	0,907**
		N	0,000
			57

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

c) Regla de decisión

Rechazar H_0 si, $p \leq 0,05$

No rechazar H_0 ; si $p > 0,05$

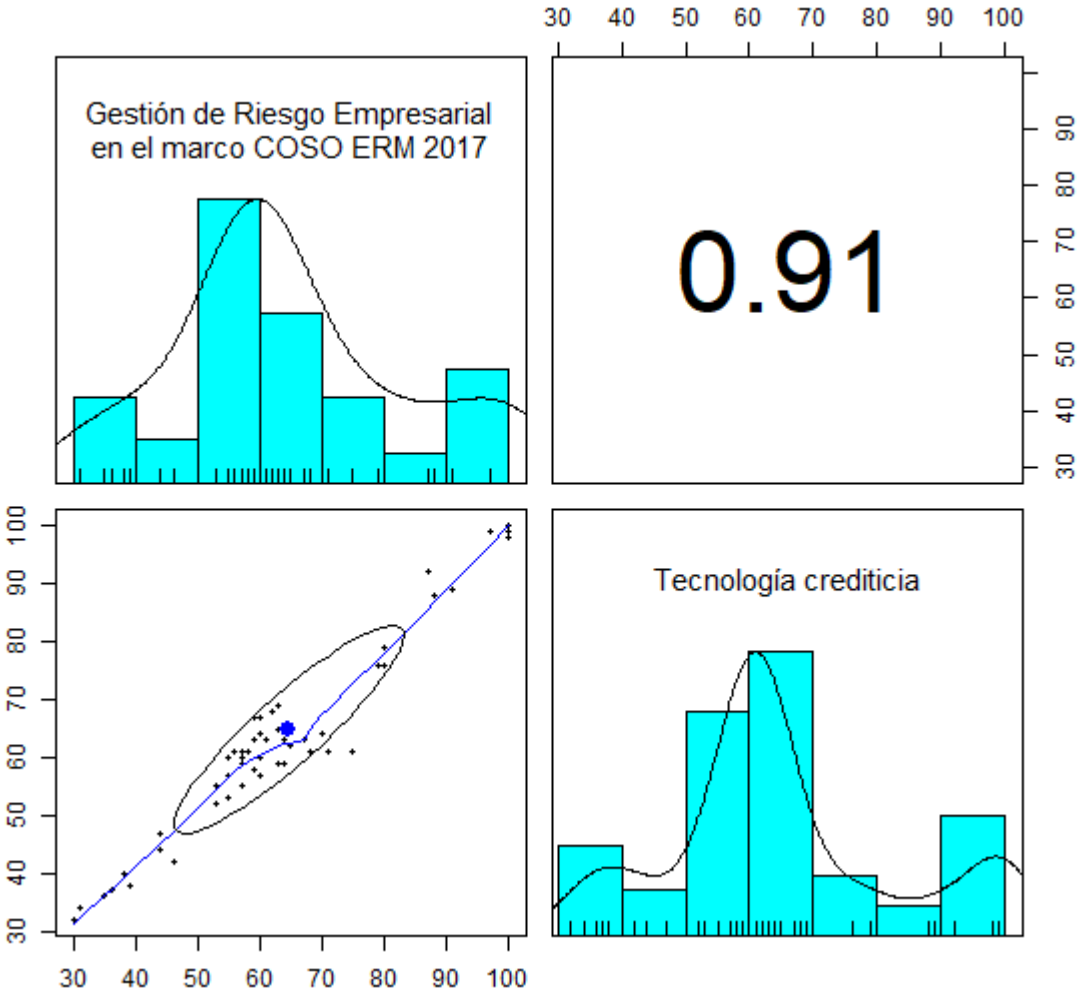
d) Conclusión

Tras realizar la prueba de correlación Rho de Spearman entre la Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A., Tambopata 2023, se encontró un coeficiente de correlación positivo de 0,907**. Este valor sugiere una relación positiva y fuerte entre ambos constructos. La interpretación del coeficiente de correlación indica que a medida que la Gestión de Riesgo Empresarial se fortalece según el marco COSO ERM 2017, la implementación de tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, tiende a mejorar de manera sustancial. Asimismo, el valor de p asociado a esta correlación es significativamente menor a 0,05 ($p = 0,000$), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula (H_0). Este resultado implica que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que la Gestión de Riesgo Empresarial se relaciona de manera positiva y significativa con la tecnología crediticia en la mencionada entidad financiera. En consecuencia, la correlación positiva y robusta

respalda la hipótesis alterna (H_1), indicando que el fortalecimiento de la gestión de riesgos está asociado a un aumento sustancial en la adopción de tecnología crediticia.

Figura 22

Correlación de Gestión de Riesgo Empresarial en el marco COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia



VERIFICACIÓN DEL PRIMER OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar cómo el componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula

H₀: El componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017 no se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

Hipótesis alterna

H₁: El componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

b) Elección de la prueba estadística

De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad, se utilizaron pruebas no paramétricas, siendo la prueba para correlaciones Rho de Spearman la indicada.

Tabla 23*Correlación de la primera hipótesis específica*

Rho de Spearman	Componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Tecnología crediticia 0,836** 0,000 57
-----------------	---	--	---

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

c) Regla de decisión

Rechazar H_0 si, $p \leq 0,05$

No rechazar H_0 ; si $p > 0,05$

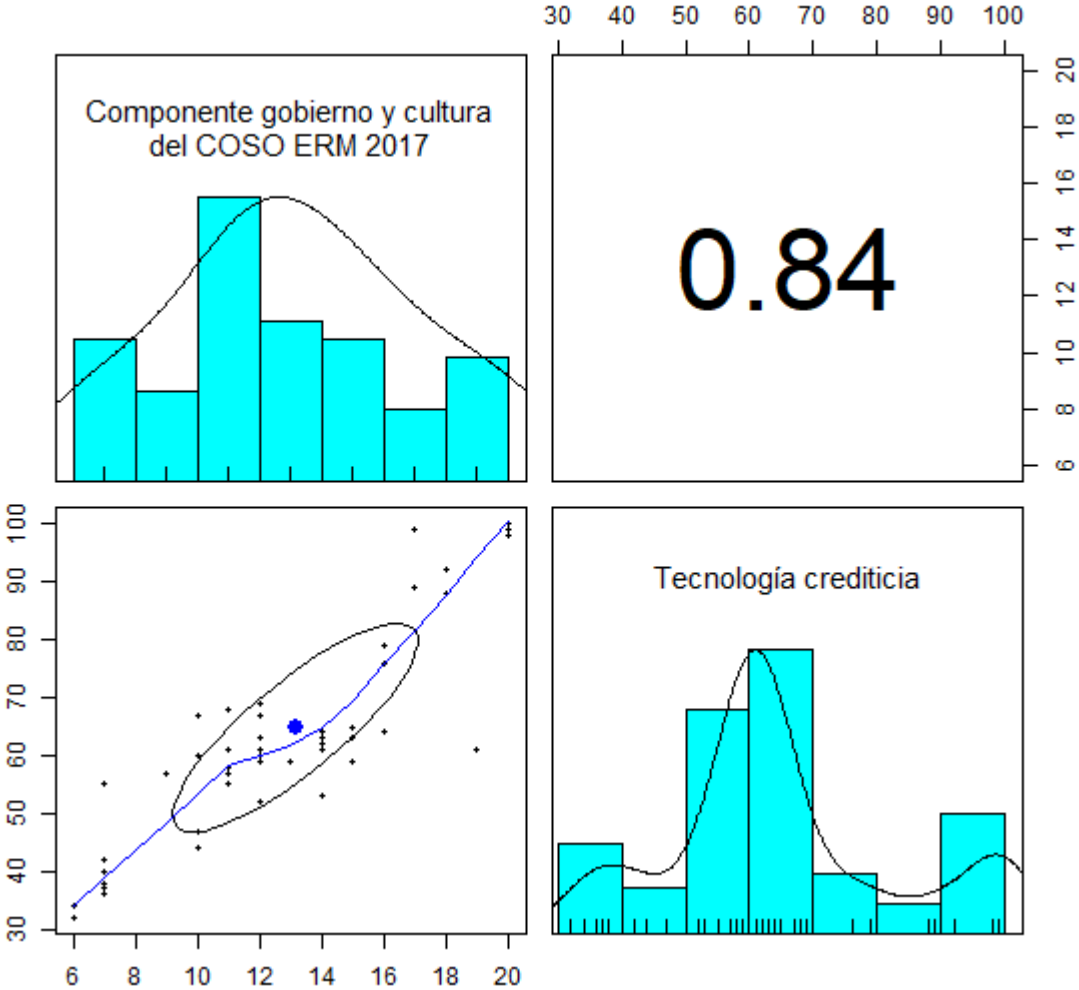
d) Conclusión

Luego de llevar a cabo la prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente Gobierno y Cultura del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se observa un coeficiente de correlación positivo de 0,836**. Este valor sugiere una relación positiva y sustancialmente fuerte entre ambos componentes. La interpretación del coeficiente de correlación indica que a medida que el componente Gobierno y Cultura del COSO ERM 2017 se fortalece, también lo hace la implementación de tecnología crediticia en la mencionada entidad financiera. Asimismo, el valor de p asociado a esta correlación es significativamente menor a 0,05 ($p = 0,000$), lo cual lleva al rechazo de la hipótesis nula (H_0). Este resultado proporciona evidencia estadística sólida para afirmar que el componente Gobierno y Cultura del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. En consecuencia, se respalda la hipótesis alterna (H_1), indicando que el fortalecimiento de este

componente está asociado a un aumento sustancial en la adopción de tecnología crediticia.

Figura 23

Correlación del componente gobierno y cultura del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia



VERIFICACIÓN DEL SEGUNDO OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar de qué manera el componente estrategia y establecimiento de objetivos del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula

H₀: El componente estrategia y establecimiento de objetivos del COSO ERM 2017 no se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

Hipótesis alterna

H₁: El componente estrategia y establecimiento de objetivos del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

b) Elección de la prueba estadística

De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad, se utilizaron pruebas no paramétricas, siendo la prueba para correlaciones Rho de Spearman la indicada.

Tabla 24*Correlación de la segunda hipótesis específica*

Rho de Spearman	Componente estrategia y establecimiento de objetivos del COSO ERM 2017	Coefficiente de correlación	Tecnología crediticia
		Sig. (bilateral)	0,714**
		N	0,000 57

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

c) Regla de decisión

Rechazar H_0 si, $p \leq 0,05$

No rechazar H_0 ; si $p > 0,05$

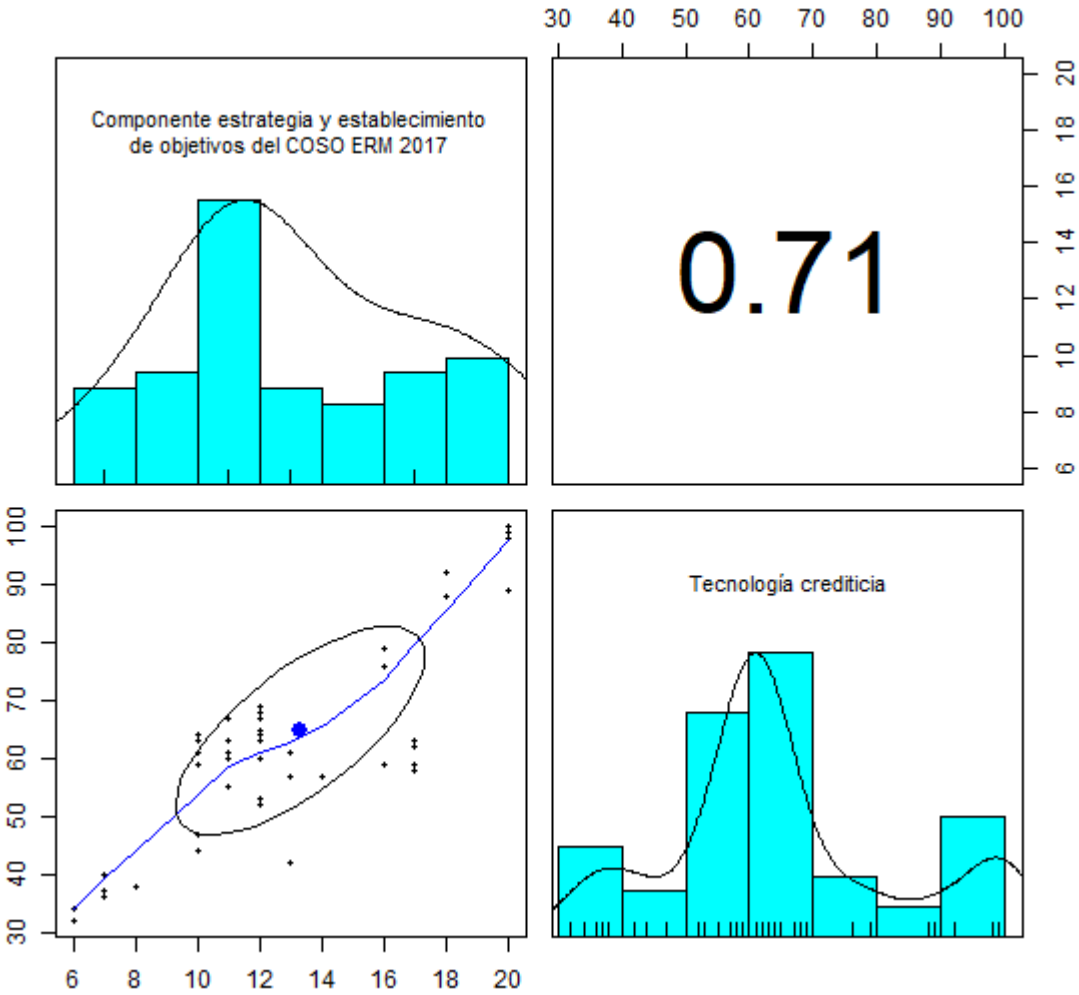
d) Conclusión

Después de realizar la prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente Estrategia y Establecimiento de Objetivos del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0,714**. Este valor sugiere una relación positiva y sustancialmente fuerte entre ambos componentes. La interpretación del coeficiente de correlación indica que a medida que el componente Estrategia y Establecimiento de Objetivos del COSO ERM 2017 se fortalece, también lo hace la implementación de tecnología crediticia en la mencionada entidad financiera. Asimismo, el valor de p asociado a esta correlación es significativamente menor a 0,05 ($p = 0,000$), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula (H_0). Este resultado proporciona evidencia estadística sólida para afirmar que el componente Estrategia y Establecimiento de Objetivos del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. En consecuencia, se

respalda la hipótesis alterna (H_1), indicando que el fortalecimiento de este componente está asociado a un aumento sustancial en la adopción de tecnología crediticia.

Figura 24

Correlación del componente estrategia y establecimiento de objetivos del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia



VERIFICACIÓN DEL TERCERA OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar en qué medida el componente desempeño del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula

H₀: El componente desempeño del COSO ERM 2017 no se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

Hipótesis alterna

H₁: El componente desempeño del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

b) Elección de la prueba estadística

De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad, se utilizaron pruebas no paramétricas, siendo la prueba para correlaciones Rho de Spearman la indicada.

Tabla 25*Correlación de la tercera hipótesis específica*

Rho de Spearman	Componente desempeño del COSO ERM 2017	Coeficiente de correlación	Tecnología crediticia
		Sig. (bilateral)	0,862**
		N	0,000
			57

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

c) Regla de decisión

Rechazar H_0 si, $p \leq 0,05$

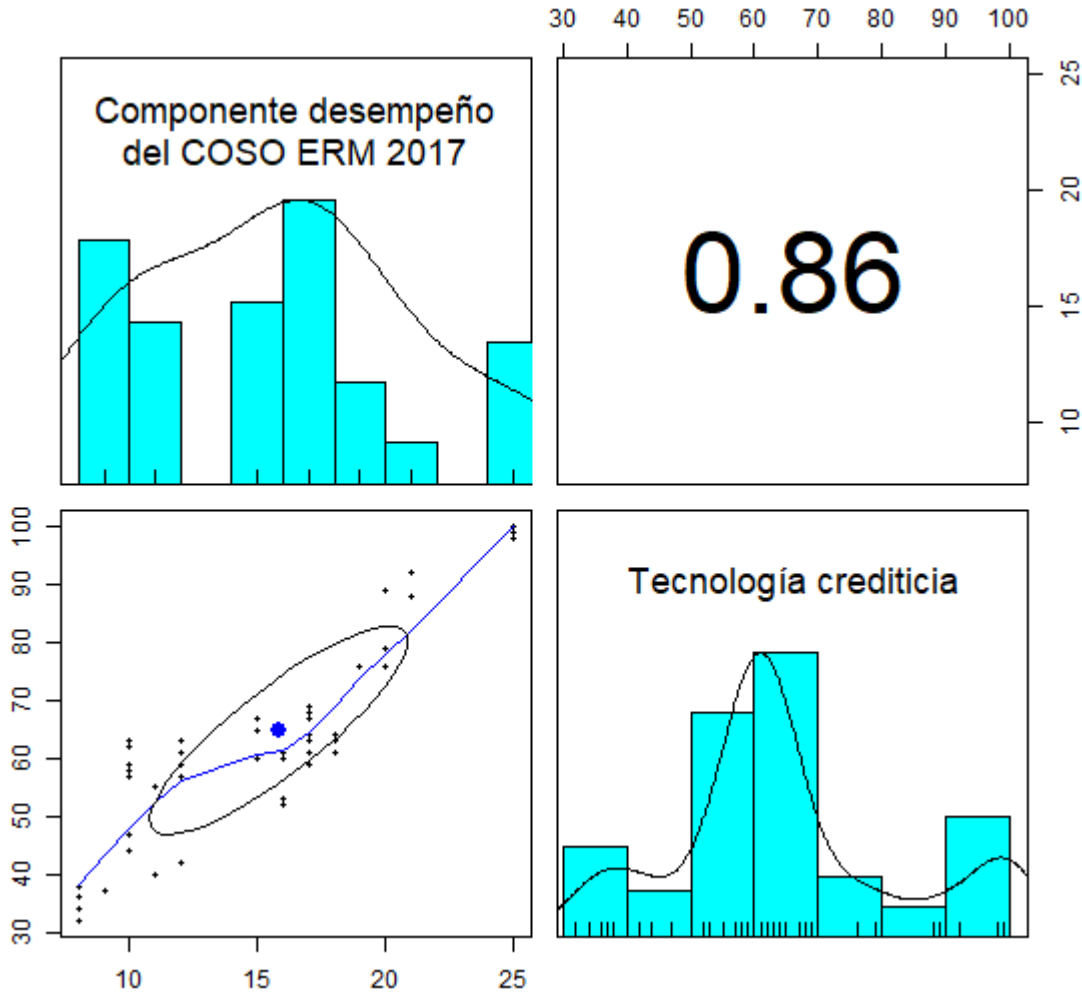
No rechazar H_0 ; si $p > 0,05$

d) Conclusión

Tras llevar a cabo la prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente Desempeño del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0,862**. Este valor sugiere una relación positiva y sustancialmente fuerte entre ambos componentes. La interpretación del coeficiente de correlación indica que a medida que el componente Desempeño del COSO ERM 2017 se fortalece, también lo hace la implementación de tecnología crediticia en la mencionada entidad financiera. Asimismo, el valor de p asociado a esta correlación es significativamente menor a 0,05 ($p = 0,000$), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula (H_0). Este resultado proporciona evidencia estadística sólida para afirmar que el componente Desempeño del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. En consecuencia, se respalda la hipótesis alterna (H_1), indicando que el fortalecimiento de este componente está asociado a un aumento sustancial en la adopción de tecnología crediticia.

Figura 25

Correlación de componente desempeño del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia



VERIFICACIÓN DEL CUARTO OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar en qué forma el componente revisión y monitorización del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula

H₀: El componente revisión y monitorización del COSO ERM 2017 no se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

Hipótesis alterna

H₁: El componente revisión y monitorización del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

b) Elección de la prueba estadística

De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad, se utilizaron pruebas no paramétricas, siendo la prueba para correlaciones Rho de Spearman la indicada.

Tabla 26*Correlación de la cuarta hipótesis específica*

Rho de Spearman	Componente revisión y monitorización del COSO ERM 2017	Coefficiente de correlación	Tecnología crediticia
		Sig. (bilateral)	0,745**
		N	0,000
			57

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

c) Regla de decisión

Rechazar H_0 si, $p \leq 0,05$

No rechazar H_0 ; si $p > 0,05$

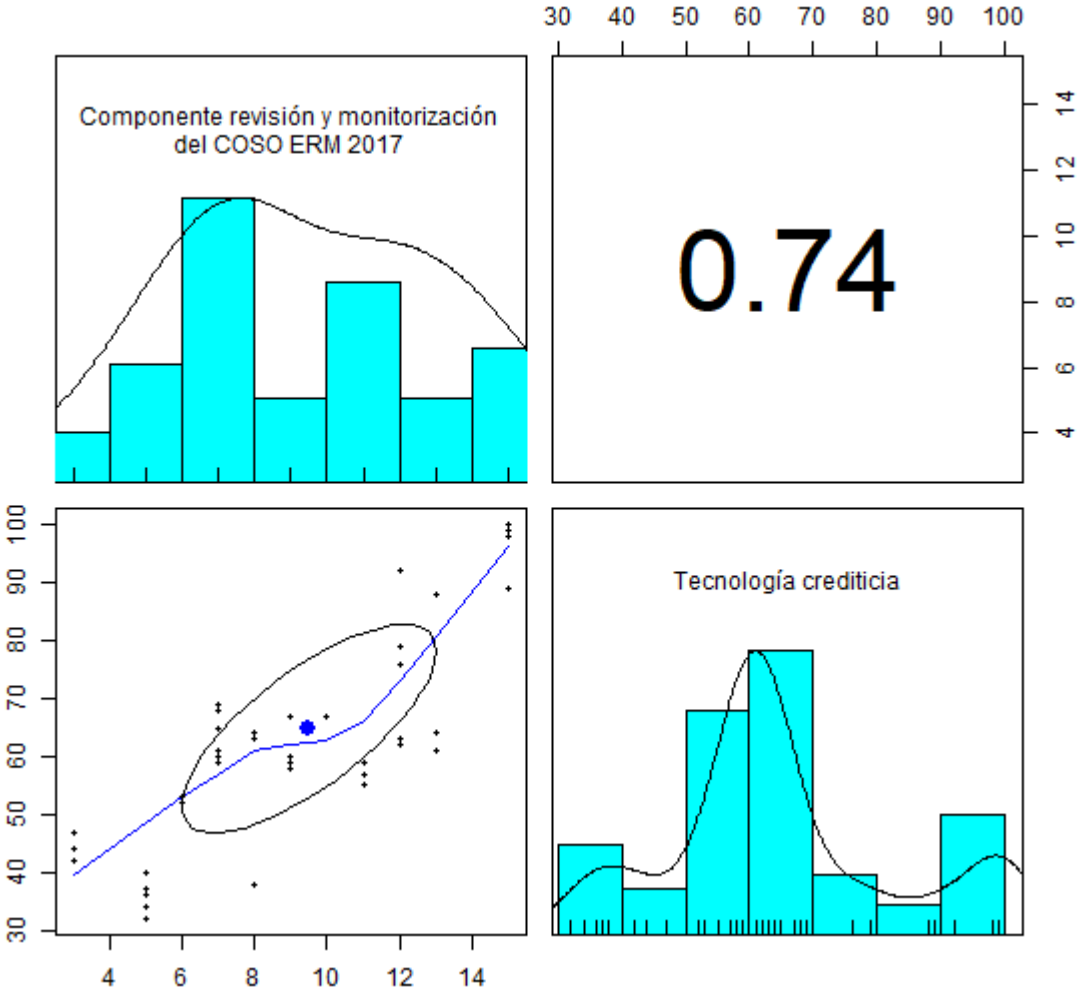
d) Conclusión

Tras realizar la prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente Revisión y Monitorización del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se observó un coeficiente de correlación positivo de 0,745**. Este valor sugiere una relación positiva y sustancialmente fuerte entre ambos componentes. La interpretación del coeficiente de correlación indica que a medida que el componente Revisión y Monitorización del COSO ERM 2017 se fortalece, también lo hace la implementación de tecnología crediticia en la mencionada entidad financiera. Asimismo, el valor de p asociado a esta correlación es significativamente menor a 0,05 ($p = 0,000$), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula (H_0). Este resultado proporciona evidencia estadística sólida para afirmar que el componente Revisión y Monitorización del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. En consecuencia, se respalda la hipótesis alterna (H_1), indicando que el

fortalecimiento de este componente está asociado a un aumento sustancial en la adopción de tecnología crediticia.

Figura 26

Correlación de componente revisión y monitorización del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia



VERIFICACIÓN DEL QUINTO OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar cómo el componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017 se relaciona con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula

H₀: El componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017 no se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

Hipótesis alterna

H₁: El componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023.

b) Elección de la prueba estadística

De acuerdo con los resultados de la prueba de normalidad, se utilizaron pruebas no paramétricas, siendo la prueba para correlaciones Rho de Spearman la indicada.

Tabla 27*Correlación de la cuarta hipótesis específica*

			Tecnología crediticia
Rho de Spearman	Componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017	Coefficiente de correlación	0,826**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	57

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

c) Regla de decisión

Rechazar H_0 si, $p \leq 0,05$

No rechazar H_0 ; si $p > 0,05$

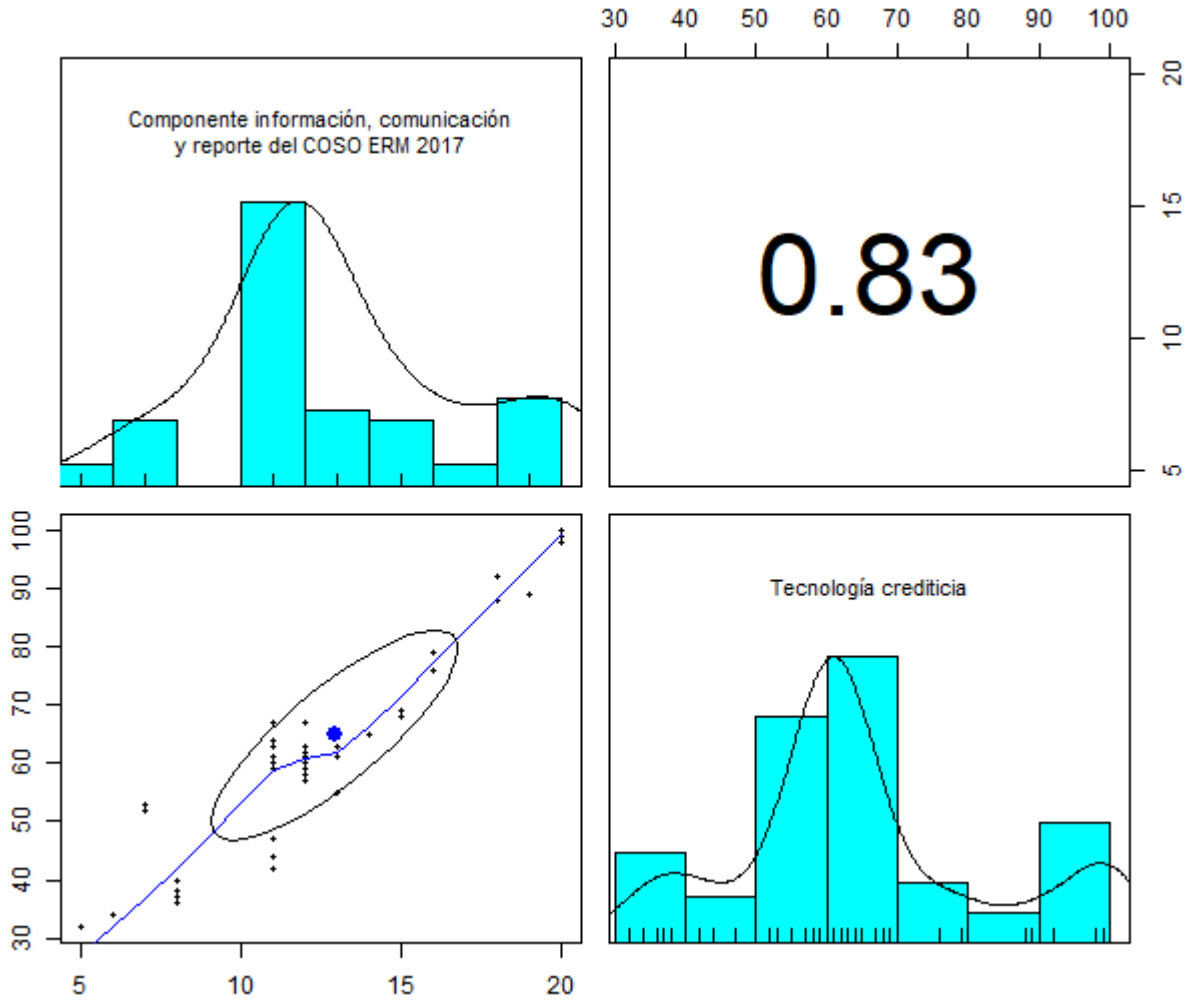
d) Conclusión

Después de realizar la prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente Información, Comunicación y Reporte del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0,826**. Este valor sugiere una relación positiva y sustancialmente fuerte entre ambos componentes. La interpretación del coeficiente de correlación indica que a medida que el componente Información, Comunicación y Reporte del COSO ERM 2017 se fortalece, también lo hace la implementación de tecnología crediticia en la mencionada entidad financiera. Asimismo, el valor de p asociado a esta correlación es significativamente menor a 0,05 ($p = 0,000$), lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula (H_0). Este resultado proporciona evidencia estadística sólida para afirmar que el componente Información, Comunicación y Reporte del COSO ERM 2017 se relaciona positiva y significativamente con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. En consecuencia, se respalda la hipótesis alterna (H_1),

indicando que el fortalecimiento de este componente está asociado a un aumento sustancial en la adopción de tecnología crediticia.

Figura 27

Correlación de componente información, comunicación y reporte del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia



CAPÍTULO V

SUGERENCIAS

5.1. conclusiones

PRIMERA

Tras llevar a cabo la prueba de correlación Rho de Spearman para analizar la relación entre la Gestión de Riesgo Empresarial, enmarcada en COSO ERM 2017, y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se obtuvo un coeficiente positivo significativo de 0,907**. Esta evidencia respalda de manera contundente la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe una asociación fuerte y positiva entre ambos constructos. La significancia estadística, evidenciada por un valor de p menor a 0,05 ($p = 0,000$), lleva al rechazo de la hipótesis nula (H_0), confirmando que el fortalecimiento de la Gestión de Riesgo Empresarial está vinculado de manera significativa con la implementación de tecnología crediticia en la institución financiera. Al analizar la tabla de frecuencia, se observa que el 73,7 % de los casos se clasifican como "Regularmente adecuado", mientras que el 15,8 % y el 26,3 % se encuentran en las categorías "Inadecuado" y "Adecuado", respectivamente. Estos resultados sugieren que, aunque existe margen de mejora en la gestión de riesgos, la mayoría de los casos se sitúan en un rango de adecuación aceptable, respaldando así la correlación positiva encontrada.

SEGUNDA

Tras realizar la prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente Gobierno y Cultura del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco

S.A., Tambopata 2023, se identificó un coeficiente de correlación positivo significativo de 0,836**. Este resultado respalda de manera robusta la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe una relación positiva y sólida entre ambos componentes. La significancia estadística, evidenciada por un valor de p menor a 0,05 ($p = 0,000$), conduce al rechazo de la hipótesis nula (H_0), confirmando que el fortalecimiento del componente Gobierno y Cultura del COSO ERM 2017 está vinculado de manera significativa con la implementación de tecnología crediticia en la entidad financiera. Al observar la distribución de la muestra en la tabla de frecuencia, se destaca que el 56,1 % de los casos se sitúan en la categoría "Regularmente adecuado", seguido por el 28,1 % en "Adecuado" y el 15,8 % en "Inadecuado". Estos hallazgos sugieren que, aunque hay margen para mejoras, la mayoría de los casos presentan niveles aceptables en el componente evaluado, respaldando así la correlación positiva encontrada.

TERCERA

Luego de llevar a cabo la prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente Estrategia y Establecimiento de Objetivos del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se identificó un coeficiente de correlación positivo y significativo de 0,714**. Este resultado respalda de manera robusta la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe una relación positiva y sólida entre ambos componentes. La significancia estadística, evidenciada por un valor de p menor a 0,05 ($p = 0,000$), conduce al rechazo de la hipótesis nula (H_0), confirmando que el fortalecimiento del componente Estrategia y Establecimiento de Objetivos del COSO ERM 2017 está vinculado de manera significativa con la implementación de tecnología crediticia en la entidad financiera. Al observar la

distribución de la muestra en la tabla de frecuencia, se destaca que el 54,4 % de los casos se encuentran en la categoría "Regularmente adecuado", seguido por el 35,1 % en "Adecuado" y el 10,5 % en "Inadecuado". Estos hallazgos sugieren que, aunque hay margen para mejoras, la mayoría de los casos presentan niveles aceptables en el componente evaluado, respaldando así la correlación positiva encontrada.

CUARTA

Después de realizar la prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente Desempeño del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se identificó un coeficiente de correlación positivo y altamente significativo de 0,862**. Este resultado respalda de manera robusta la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe una relación positiva y sólida entre ambos componentes. La significancia estadística, evidenciada por un valor de p menor a 0,05 ($p = 0,000$), conduce al rechazo de la hipótesis nula (H_0), confirmando que el fortalecimiento del componente Desempeño del COSO ERM 2017 está vinculado de manera significativa con la implementación de tecnología crediticia en la entidad financiera. Al observar la distribución de la muestra en la tabla de frecuencia, se destaca que el 49,1 % de los casos se encuentran en la categoría "Regularmente adecuado", seguido por el 26,3 % en "Inadecuado" y el 24,6 % en "Adecuado". Estos hallazgos sugieren que, aunque existe un porcentaje considerable de casos con desempeño "Regularmente adecuado", aún hay espacio para mejoras en la gestión del componente evaluado, respaldando así la correlación positiva encontrada.

QUINTA

Después de realizar la prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente Revisión y Monitorización del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se encontró un coeficiente de correlación positivo y significativo de 0,745**. Este resultado respalda de manera robusta la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe una relación positiva y fuerte entre ambos componentes. La significancia estadística, evidenciada por un valor de p menor a 0,05 ($p = 0,000$), conduce al rechazo de la hipótesis nula (H_0), confirmando que el fortalecimiento del componente Revisión y Monitorización del COSO ERM 2017 está vinculado de manera significativa con la implementación de tecnología crediticia en la entidad financiera. Al observar la distribución de la muestra en la tabla de frecuencia, se destaca que el 40,4 % de los casos se encuentran en la categoría "Regularmente adecuado", seguido por el 36,8 % en "Inadecuado" y el 22,8 % en "Adecuado". Estos hallazgos sugieren que, aunque hay una proporción considerable de casos con desempeño "Regularmente adecuado", aún existe espacio para mejoras en la gestión del componente evaluado, respaldando así la correlación positiva encontrada.

SEXTA

Después de realizar la prueba de correlación Rho de Spearman entre el componente Información, Comunicación y Reporte del COSO ERM 2017 y la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023, se encontró un coeficiente de correlación positivo y significativo de 0,826**. Este resultado respalda de manera sólida la hipótesis alterna (H_1), indicando que existe una relación positiva y fuerte entre ambos componentes. La significancia estadística, evidenciada por un valor de p menor a 0,05 ($p = 0,000$), conduce al rechazo de la hipótesis nula (H_0),

confirmando que el fortalecimiento del componente Información, Comunicación y Reporte del COSO ERM 2017 está vinculado de manera significativa con la implementación de tecnología crediticia en la entidad financiera. Al observar la distribución de la muestra en la tabla de frecuencia, se destaca que el 61,4 % de los casos se encuentran en la categoría "Regularmente adecuado", seguido por el 24,6 % en "Adecuado" y el 14,0 % en "Inadecuado". Estos hallazgos sugieren que, aunque hay una proporción considerable de casos con desempeño "Regularmente adecuado", aún existe espacio para mejoras en la gestión del componente evaluado, respaldando así la correlación positiva encontrada.

5.2. Recomendaciones

PRIMERA

Se recomienda la implementación de medidas focalizadas en fortalecer la Gestión de Riesgo Empresarial, en línea con los principios del COSO ERM 2017, para consolidar la positiva asociación identificada con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. Se sugiere revisar y actualizar los procesos relacionados con la gestión de riesgos, así como promover la adopción de prácticas innovadoras y tecnologías emergentes en el ámbito crediticio. Además, se aconseja realizar evaluaciones periódicas para monitorear y ajustar continuamente los procedimientos de gestión de riesgos en función de los cambios en el entorno financiero. Estas acciones contribuirán a optimizar la integración entre la Gestión de Riesgo Empresarial y la tecnología crediticia, fortaleciendo la resiliencia y eficiencia operativa de la entidad financiera.

SEGUNDA

Se sugiere implementar iniciativas dirigidas a fortalecer el componente de Gobierno y Cultura del COSO ERM 2017, con el objetivo de consolidar la positiva asociación identificada con la tecnología crediticia en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. Se recomienda revisar y reforzar los procesos de gobernanza y la cultura organizacional, promoviendo una mayor integración de principios ERM en la toma de decisiones estratégicas. Además, se aconseja establecer programas de capacitación continua para el personal, enfocados en la comprensión y aplicación efectiva de las directrices del COSO ERM 2017. Estas acciones contribuirán a optimizar la sinergia entre el componente de Gobierno y Cultura y la tecnología crediticia, impulsando la eficacia y alineación de la entidad financiera con estándares de gestión de riesgos.

TERCERA

Se recomienda orientar esfuerzos hacia el fortalecimiento del componente de Estrategia y Establecimiento de Objetivos del COSO ERM 2017 en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. Para ello, se sugiere revisar y optimizar los procesos de planificación estratégica, asegurando una alineación efectiva con los objetivos y metas del marco COSO ERM 2017. Es esencial involucrar a los responsables de la estrategia en la toma de decisiones relacionadas con la implementación de tecnología crediticia, fomentando la coherencia entre la dirección estratégica y la adopción tecnológica. Además, se aconseja realizar evaluaciones periódicas de los objetivos estratégicos, ajustándolos según las dinámicas del mercado y las tendencias tecnológicas. Estas acciones contribuirán a potenciar la conexión entre la Estrategia y Establecimiento de

Objetivos y la tecnología crediticia, fortaleciendo así la capacidad de la entidad financiera para adaptarse eficientemente a los desafíos del entorno financiero.

CUARTA

Con base en los resultados obtenidos, se sugiere enfocar los esfuerzos en potenciar el componente de Desempeño del COSO ERM 2017 en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. Se recomienda implementar estrategias para mejorar la eficacia y eficiencia en el desempeño operativo, mediante la optimización de procesos, capacitación continua del personal y la adopción de tecnologías innovadoras. Además, se aconseja establecer mecanismos de evaluación periódica del desempeño, identificando áreas de mejora y asegurando la alineación con los objetivos estratégicos del COSO ERM 2017. La promoción de una cultura organizacional enfocada en la excelencia operativa y la implementación de sistemas de retroalimentación contribuirán a fortalecer el componente Desempeño y, por ende, a potenciar la integración exitosa de la tecnología crediticia en la institución financiera.

QUINTA

En vista de los resultados obtenidos, se recomienda centrar las acciones de mejora en el componente de Revisión y Monitorización del COSO ERM 2017 en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. Se sugiere implementar procesos de revisión más rigurosos, incorporando tecnologías avanzadas para monitorear y evaluar de manera eficiente los riesgos operativos. Además, se aconseja fortalecer los mecanismos de reporte y comunicación interna, asegurando una retroalimentación constante que permita la toma de decisiones informadas. La capacitación continua del personal en prácticas de revisión y monitorización actualizadas contribuirá a mejorar

el desempeño en este componente. Fomentar una cultura organizacional orientada a la revisión continua y la adaptabilidad facilitará la integración efectiva de la tecnología crediticia, optimizando así los procesos en la institución financiera.

SEXTA

Considerando los resultados, se sugiere priorizar iniciativas destinadas a fortalecer el componente de Información, Comunicación y Reporte del COSO ERM 2017 en la CMAC Cusco S.A., Tambopata 2023. Se recomienda implementar sistemas avanzados de información que faciliten la comunicación interna y externa, optimizando la recolección y presentación de datos relevantes para la toma de decisiones. La introducción de tecnologías innovadoras en la generación de informes y la comunicación eficiente con todas las partes interesadas puede potenciar la integración de la tecnología crediticia. Capacitar al personal en la gestión efectiva de la información y promover una cultura organizacional enfocada en la transparencia y comunicación abierta contribuirán a mejorar el desempeño en este componente, promoviendo así la adopción exitosa de tecnologías crediticias en la entidad financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- COSO. (2017). *Gestión del Riesgo Empresarial*. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-2018-esp.original.pdf
- Abreu, V. (2013). *Corrupcion y Escandalos Financieros*. Cajamarca: UPAGU .
- Aduviri Limachi, M. (2007). *Las ONGS y su conversión a entidades financieras constituidas como sociedades anónimas*. Obtenido de repositorio.umsa.bo: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/2288/T-1005.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Agurto, H. J., & Córdova, S. (2017). *Determinantes de los niveles de morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú - Un estudio para el período 2001- 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]: Repositorio USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2719/1/2017_Agurto_Determinante-de-los-niveles-de-morosidad.pdf.
- Ambrosone, M. (2007). *La administración del riesgo empresarial*. Obtenido de <http://www.ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>
- Asociación Española de Normalización. (2018). *Gestión del riesgo*. Obtenido de <http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/convocatorias-a-myperu/archivos-pdf-sci/1387-capacitacion-sistema-gestion-de-riesgos-iso-31000-aenor-franco-gamboni-30-05-a-11-06-2018/file>
- Caja Cusco. (2023). *¿Quiénes Somos?* Obtenido de <https://www.cmac-cusco.com.pe/nosotros-somos>
- Canaza, A. A., & Torres, L. L. (2019). *Gestión de riesgos empresariales COSO ERM 2017 y la prevención de fraude en las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima (Lima Metropolitana - Callao 2018)*. Obtenido

de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628051/Canaza_TA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Cano, M., & Lugo, D. (2002). *Nueva Ley frente a los fraudes contables*. Obtenido de <http://interamerican-usa.com/articulos/Leyes/Ley-Sar-Oxley.htm>

Carrasco Díaz, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Contraloría General de la República. (2019). *Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado*. Obtenido de [doc.contraloria.gob.pe: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/RC_146-2019-CG.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/RC_146-2019-CG.pdf)

Estupiñán Gaitán, R., & Niebel, B. W. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Colombia: Ecoe Ediciones.

Grupo AIS. (s.f.). *Otorgamiento*. Obtenido de <https://www.ais-int.com/servicios-financieros/gestion-riesgo-credito/otorgamiento-del-credito/>

Guzmán, C. T. (2016). *Costos de Administración y Transacción de Tecnologías Crediticias no Tradicionales*. Obtenido de <http://portalfat.mte.gov.br/wp-content/uploads/2016/03/costos-transaccion1.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill Education.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw - Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- ISO 9004. (2009). *Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad*. Obtenido de <https://www.puertosinpapeles.com.mx/upl/2.5.13.1/Normas%20y%20Leyes/Doc3.pdf>
- Iwata, H. (2018). *Integrating Enterprise Risk Management and Balanced Scorecard for Reputation Risk Management*. Obtenido de http://ir.acc.senshu-u.ac.jp/?action=pages_view_main&active_action=repository_view_main_item_detail&item_id=12797&item_no=1&page_id=13&block_id=52
- Knight, F. (1921). *Risk, Uncertainty and profit*. New York: Beard Books.
- Lai, F. W., & Samad, F. A. (2010). *Enterprise Risk Management Framework and The Empirical Determinants of Its Implementation*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fong_Woon_Lai/publication/278002258_Enterprise_Risk_Management_Framework_and_The_Empirical_Determinants_of_Its_Implementation/links/55f0dce808ae0af8ee1d35f0/Enterprise-Risk-Management-Framework-and-The-Empirical-Determ
- Lampa, V. (2016). *Las tecnologías crediticias en el mercado de microcréditos del sistema financiero boliviano; 1998 - 2014*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/6921/T-2162.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mastrangelo, A. (2017). *Informe Cadbury: 25 años de gobierno corporativo*. Obtenido de <https://alejandramastrangelo.com/informe-cadbury-25-anos-de-gobierno-corporativo/>
- Medina, N. P. (2018). *Coso (Modelo Vienot) Francia*. Obtenido de <https://prezi.com/p/qlkaizrtn5e/coso-modelo-vienot-francia/>

Mejía, R. C. (2011). *El riesgo y la historia empresarial antioqueña. Tres casos de estudio*. Medellín: Editorial EAFIT.

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cualitativa - Cuantitativa y Redacción de la Tesis*. México: DGP Editores SAS.

Olaya, J. (2017). *COSO ERM 2017 establece un antes y un después en la Gestión de Riesgos, tal como ocurrió con COSO ERM 2004*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/coso-erm-2017-establece-un-antes-y-despu%C3%A9s-en-la-de-olaya-t-phd/>

Plasencia, L. P. (2017). *Nueva tecnología crediticia para el financiamiento de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Trujillo, departamento de la Libertad: Periodo 2010 - 2016*. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9415/plasenciacruz_lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

PROEMPRESA. (01 de 06 de 2011). *Guía de tecnología crediticia en micro créditos*. Obtenido de https://sptf.info/images/proempresa_gua_de_tecnologa_crediticia_en_micro_creditos.pdf

Ramos, E. Y. (2014). *Las tecnologías crediticias con efectos financieros sobre la mora en el mercado microcredicio Boliviano período 1995 - 2012*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5185/T-1977.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Resolución de Contraloría N° 409-2019-CG . (2019). *Implementación del control interno*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_409-2019-CG.pdf

- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis: Descriptiva-Comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Lima: Editorial San Marcos.
- Venero, H. (2004). ¿Operan las instituciones de microfinanzas en la frontera de tecnologías crediticias eficientes? *Economía y sociedad*, 39.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO: GESTIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL BAJO EL MODELO COSO ERM 2017

Marque con una (X) la opción que más le representa del cuestionario, las respuestas son confidenciales y el cuestionario en forma anónima.

D1: GOBIERNO Y CULTURA

41. *¿Con qué frecuencia el Consejo de Administración ejerce supervisión de riesgos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca..... ()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre..... ()
- j. Siempre..... ()

42. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. tiene estructuras operativas claramente establecidas para gestionar riesgos?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca..... ()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre..... ()
- j. Siempre..... ()

43. *¿Se ha definido de manera explícita la cultura deseada para gestionar riesgos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca..... ()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre..... ()
- j. Siempre..... ()

44. *¿La alta dirección demuestra compromiso con los valores clave relacionados con la gestión de riesgos?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca..... ()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre..... ()
- j. Siempre..... ()

D2: ESTRATEGIA Y ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

45. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. analiza regularmente el contexto empresarial para evaluar los riesgos?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca..... ()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre..... ()
- j. Siempre..... ()

46. *¿La institución ha definido claramente su apetito de riesgo?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca..... ()

- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

47. *¿Se evalúan estrategias alternativas como parte del proceso de gestión de riesgos?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

48. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. formula objetivos de negocio alineados con su estrategia y apetito de riesgo?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

D3: DESEMPEÑO

49. *¿Se identifican proactivamente los riesgos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

50. *¿Se evalúa la gravedad de los riesgos identificados?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

51. *¿Se priorizan adecuadamente los riesgos para abordarlos según su impacto y probabilidad?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

52. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. implementa respuestas efectivas ante los riesgos identificados?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

53. *¿Se desarrolla una visión a nivel de cartera para evaluar riesgos a nivel integral?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()

- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

D4: REVISIÓN Y MONITORIZACIÓN

54. *¿Se evalúan de manera regular los cambios significativos en el entorno empresarial y sus efectos en los riesgos?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

55. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. revisa continuamente el riesgo y el desempeño de las actividades de gestión de riesgos?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

56. *¿Se busca activamente la mejora de la gestión del riesgo empresarial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

D5: INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y REPORTE

57. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. aprovecha eficazmente la información y la tecnología para la gestión de riesgos?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

58. *¿La institución comunica de manera clara y efectiva la información relacionada con los riesgos a todas las partes interesadas internas y externas?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

59. *¿Se informa regularmente sobre los riesgos, la cultura y el desempeño en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca.....()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre.....()
- j. Siempre.....()

60. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. proporciona informes integrales y revelaciones transparentes en relación con la gestión de riesgos?*

- f. Nunca..... ()
- g. Casi nunca..... ()
- h. Algunas veces..... ()
- i. Casi siempre..... ()
- j. Siempre..... ()

ANEXO 2: CUESTIONARIO: TECNOLOGÍA CREDITICIA

Marque con una (X) la opción que más le representa del cuestionario, las respuestas son confidenciales y el cuestionario en forma anónima.

D1 ELEGIBILIDAD DEL CLIENTE

61. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. determina de manera transparente y efectiva el monto del crédito utilizando tecnología crediticia?*

- a. Nunca..... ()
- b. Casi nunca..... ()
- c. Algunas veces ()
- d. Casi siempre..... ()
- e. Siempre..... ()

62. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. asegura la admisión justa de clientes para otorgar créditos mediante el uso frecuente de tecnología crediticia?*

- a. Nunca..... ()
- b. Casi nunca..... ()
- c. Algunas veces..... ()
- d. Casi siempre..... ()
- e. Siempre..... ()

63. *¿El asesor de negocios obtiene información del cliente de manera eficiente mediante el uso frecuente de tecnología crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A.?*

- a. Nunca..... ()
- b. Casi nunca..... ()
- c. Algunas veces..... ()
- d. Casi siempre..... ()
- e. Siempre..... ()

64. *¿La elegibilidad del cliente se determina considerando las garantías proporcionadas por el cliente, con la ayuda frecuente de tecnología crediticia?*

- a. Nunca..... ()
- b. Casi nunca..... ()
- c. Algunas veces..... ()
- d. Casi siempre..... ()
- e. Siempre..... ()

D2 CONDICIONES DEL CRÉDITO

65. *¿En la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A., se utilizan tecnologías de crédito para determinar de manera eficiente el destino de los créditos otorgados por los asesores de negocios?*

- a. Nunca..... ()
- b. Casi nunca..... ()
- c. Algunas veces..... ()
- d. Casi siempre..... ()
- e. Siempre..... ()

66. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. demuestra transparencia en el proceso de trámites para otorgar créditos, utilizando tecnologías de crédito de manera frecuente?*

- a. Nunca..... ()

- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

D3 EVALUACIÓN DEL CRÉDITO

67. *¿En la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A., el asesor de negocios realiza un análisis cualitativo del crédito con la ayuda frecuente de tecnología crediticia (visitas, centrales de riesgo, referencias)?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

68. *¿El análisis cuantitativo del crédito (evaluación del crédito) se realiza de manera eficaz mediante el uso frecuente de tecnología crediticia en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

D4 APROBACIÓN DEL CRÉDITO

69. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. aprueba créditos a través del comité de crédito de manera justa y eficiente?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

70. *¿La forma de aprobación de créditos por parte de los firmantes del comité de créditos es clara y coherente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

71. *¿La propuesta del crédito presentada por el asesor de negocios para la aprobación se realiza de manera efectiva en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

72. *¿El llenado del acta de comité de créditos para los créditos presentados se realiza correctamente por parte de los asesores de negocios en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()

- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

73. *¿La Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. maneja de manera adecuada las reconsideraciones y modificaciones planteadas por los observantes a la propuesta del crédito en comité de créditos?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

74. *¿Los asesores de negocio en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. manejan de manera eficiente la aprobación de créditos recurrentes?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

D5 SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

75. *¿En la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A., ¿el sistema de control interno de los asesores de negocios, administradores y personal de operaciones participa de manera activa en el seguimiento y recuperación del crédito?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

76. *¿La información general presentada por el asesor de negocios sobre el cliente para el seguimiento y recuperación del crédito es completa y útil?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

77. *¿El seguimiento del cliente sobre el crédito otorgado por parte del asesor de negocios se realiza de manera frecuente y efectiva en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

78. *¿El comportamiento de pago del cliente del crédito otorgado por los asesores de negocio se evalúa de manera eficiente y frecuente en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()

- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

79. *¿Las políticas aplicadas con los créditos atrasados por los asesores de negocio son consistentes y efectivas en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

80. *¿Las comunicaciones y notificaciones a clientes realizadas por los asesores de negocio para la recuperación del crédito son oportunas y frecuentes en la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A.?*

- a. Nunca.....()
- b. Casi nunca.....()
- c. Algunas veces.....()
- d. Casi siempre.....()
- e. Siempre.....()

ANEXO 3: VALIDEZ EXPERTO 1

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL EN EL MARCO COSO ERM 2017 Y SU RELACIÓN CON LA TECNOLOGÍA CREDITICIA EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE CUSCO S.A., TAMBOPATA 2023".

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Villarruel panduro, Jose Jairo
- 1.2. Grado académico: Maestro
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Independiente
- 1.4. Nombre del instrumento: Encuesta – Cuestionario (Ordinal)
- 1.5. Autor del instrumento: CPC. Cabrera Quispe, Soledad y Lic. Reinoso Mondoñedo, Manuel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No	INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81 – 100 %	Muy buena 61 – 80 %	Buena 41 – 60 %	Mejorable 21 – 40 %	Deficiente 0 – 20 %
1.	CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	85 %				
2.	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.		75 %			
3.	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		80 %			
4.	ORGANIZACION	Existe una organización lógica.		80 %			
5.	SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición.	90 %				
6.	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	95 %				
7.	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico de la investigación.	90 %				
8.	COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores	95 %				
9.	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.	95 %				
10.	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	90 %				

III. OPINIÓN CUALITATIVA:

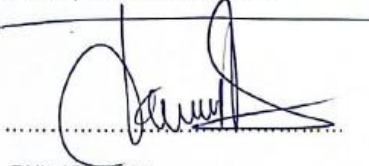
Favorable.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tacna, 23 de enero del 2024



DNI: 45916667

Teléfono: 974615339

ng: Jose Jairo Villarruel Panduro

ANEXO 4: VALIDEZ EXPERTO 2

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL EN EL MARCO COSO ERM 2017 Y SU RELACIÓN CON LA TECNOLOGÍA CREDITICIA EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE CUSCO S.A., TAMBOPATA 2023".

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Alicia Gabriela Llanque Catari
- 1.2. Grado académico: Maestro en ciencias
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Independiente
- 1.4. Nombre del instrumento: Encuesta – Cuestionario (Ordinal)
- 1.5. Autor del instrumento: CPC. Cabrera Quispe, Soledad y Lic. Reinoso Mondoñedo, Manuel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No	INDICADORES	CRITERIOS	Excelente	Muy buena	Buena	Mejorable	Deficiente
			81 – 100 %	61 – 80 %	41 – 60 %	21 – 40 %	0 – 20 %
1.	CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	90 %				
2.	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	90 %				
3.	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	90 %				
4.	ORGANIZACION	Existe una organización lógica.	85 %				
5.	SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición.	85 %				
6.	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	85 %				
7.	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico de la investigación.	90 %				
8.	COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores.	85 %				
9.	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.	90 %				
10.	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	90 %				

III. OPINIÓN CUALITATIVA:

Favorable.

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88 %

Tacna, 9 de enero del 2024



DNI:
Teléfono: 927580038

ANEXO 5: VALIDEZ EXPERTO 3

FICHA DE INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN DE RIESGO EMPRESARIAL EN EL MARCO COSO ERM 2017 Y SU RELACIÓN CON LA TECNOLOGÍA CREDITICIA EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE CUSCO S.A., TAMBOPATA 2023".

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Cohaila Lobon Jorge Winston
- 1.2. Grado académico: Magister en Administración de Empresas
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Gerente Regional – Cmac Cusco SA
- 1.4. Nombre del instrumento: Encuesta – Cuestionario (Ordinal)
- 1.5. Autor del instrumento: CPC. Cabrera Quispe, Soledad y Lic. Reinoso Mondoñedo, Manuel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

No	INDICADORES	CRITERIOS	Excelente 81 – 100 %	Muy buena 61 – 80 %	Buena 41 – 60 %	Mejorable 21 – 40 %	Deficiente 0 – 20 %
1.	CLARIDAD	Lenguaje claro, preciso, sintáctica y semántica son adecuadas.	90 %				
2.	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	90%				
3.	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		80 %			
4.	ORGANIZACION	Existe una organización lógica.		80 %			
5.	SUFICIENCIA	Comprende los ítems en cantidad y calidad para obtener la medición.	90 %				
6.	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de investigación.	95 %				
7.	CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico de la investigación.	90 %				
8.	COHERENCIA	Alineamiento de variables, dimensiones e indicadores.	95 %				
9.	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.	95 %				
10.	PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.	90 %				

III. OPINIÓN CUALITATIVA:

Favorable.


IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

V. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Tacna, 9 de enero del 2024


DNI: 00494417
Teléfono: 943265436

ANEXO 6: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

5.3. Descripción organizacional

5.3.1. Misión

La Caja Cusco (2023), tiene la misión: “Innovamos las microfinanzas para impulsar la creatividad y el crecimiento de los peruanos”.

5.3.2. Visión

La Caja Cusco (2023), tiene como visión: “Ser la caja municipal más innovadora y rentable, satisfaciendo las necesidades de los peruanos con calidad y vocación de servicio”.

5.3.3. Principios

La Caja Cusco (2023) lleva a cabo sus operaciones siguiendo las disposiciones del D.S. N.º 157-90-EF y la Ley N.º 26702, alineándose con las resoluciones y directivas de la SBS y AFP, así como el BCR del Perú, su Estatuto Social, y la Ley General de Sociedades, aplicando los principios de gestión que abarcan:

- ❖ Independencia administrativa, económica y financiera.
- ❖ Implementación de tecnologías crediticias dirigidas a la micro y pequeña empresa.
- ❖ Suficiente cobertura de costos.

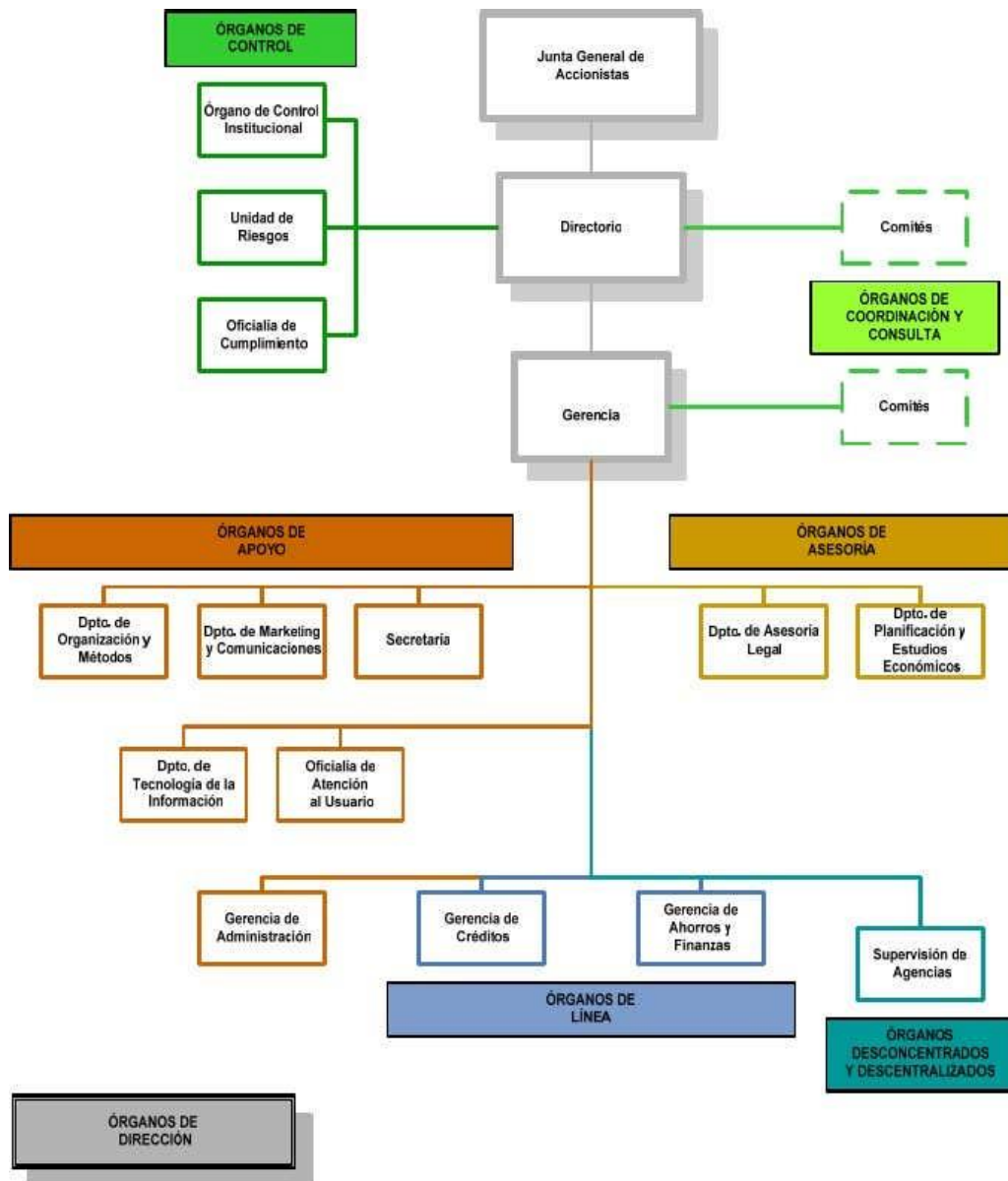
- ❖ Enfoque regional en sus operaciones.
- ❖ Combate contra prácticas usurarias.
- ❖ Desarrollo de una estrategia claramente definida.
- ❖ Identificación del personal con la cultura organizacional.
- ❖ Fidelización de los clientes mediante la prestación de servicios de alta calidad.

5.3.4. Organigrama

La Caja Cusco (2023), tiene el siguiente organigrama:

Figura 5

Organigrama de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A



5.3.5. Descripción de productos y servicios

La Caja Cusco (2023), ofrece los siguientes productos:

Tabla 4

Productos ofrecidos

Operaciones activas	Operaciones pasivas
Créditos de consumo: ✓ Créditos individuales o personales. ✓ Créditos con garantías o prendarios. ✓ Consumo institucional. ✓ Créditos vehiculares. ✓ Reactiva Perú	Depósitos de ahorro ✓ Cuenta para ahorros ✓ Cuenta para recaudación ✓ Cuenta para depósito de sueldo
Créditos hipotecarios ✓ Hipotecario para adquirir casa. ✓ Crédito para establecimientos comerciales. ✓ Mi vivienda ✓ Vivienda productiva ✓ Viviendas multifamiliares	Depósito a plazo fijo ✓ A plazo permanente ✓ Depósito a plazo permanente con adelanto de interés.
Créditos para tu negocio ✓ Crédito de solidaridad ✓ Cartas fianzas ✓ Crédito Asotrapuc. ✓ Crédito para adquirir auto ✓ Crédito para Mypes ✓ Crédito "Así de Fácil" ✓ Crédito Agropecuario ✓ Crédito Transporte Urbano ✓ Crédito Creditaxi	Depósito CTS ✓ Depósitos de la compensación por tiempo de servicios
Créditos empresariales ✓ Para la gran empresa ✓ Para las medianas empresas	Depósitos de ahorro empresas ✓ Cuenta para ahorros ✓ Cuenta de recaudación ✓ Órdenes de pago
Créditos con garantía hipotecaria ✓ Para inmuebles de comercio ✓ Para viviendas de uso multifamiliar	Depósitos a plazo fijo empresas ✓ Depósito a plazo permanente