

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ciencias Administrativas**

**LA GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO Y LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CAJA  
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO  
DE TACNA S.A., 2022**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. Exelmes Valentino Nieto Pacci**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**TACNA – PERÚ**

**2023**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Administrativas

LA GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO Y LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CAJA MUNICIPAL  
DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., 2022

Tesis sustentada y aprobada el 17 de Octubre del 2023; estando el jurado calificador  
integrado por:

PRESIDENTE :

  
.....  
Dr. Bartolome Jorge Anybisa Gutierrez

SECRETARIO :

  
.....  
Mgr. Jessica Aleida Mendoza Aranzamendi

MIEMBRO :

  
.....  
Mgr. Hugo Abel Carrillo Zavala

ASESOR :

  
.....  
Dr. Ruperto Layme Ochochoque

### **CERTIFICADO DE SIMILITUD**


Yo, **RUPERTO LAYME UCHOCHOQUE**, en mi condición de asesor de tesis acreditado mediante la Resolución de la Facultad N° **9450-2022-FCJE/UNJBG** de la Tesis titulado: **“LA GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., 2022”** presentada por el Bachiller **EXELMES VALENTINO NIETO PACCI**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Habiendo cumplido con lo establecido en el Reglamento de originalidad y similitud de los trabajos de investigación y producción intelectual, y considerando que, según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual, la tesis cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 09%.

Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis y está de acuerdo al nivel **PERMITIDO**, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración.

Tacna, 25 de julio del 2022.



Dr. Ruperto Layme Uchochoque  
DNI N°04643373  
Asesor de Tesis

**DEDICATORIA:**

A mis familiares que siempre han demostrado preocupación por mi crecimiento personal, y me han apoyado en mis principales decisiones académicas y laborales.

**AGRADECIMIENTOS:**

A la universidad por el dictado de la carrera profesional de administración, que me ha permitido contar con las capacidades para afrontar los retos laborales que solicita el mercado, principalmente por la exigencia en cada uno de los cursos que me han convertido en una persona de criterio ético y competencias empresariales.

A todos los profesores que han compartido sus experiencias y conocimiento teóricos, los cuales han sido vitales para buscar destacar en el mercado laboral, principalmente en proceso de decidir y de administrar los recursos institucionales.

Al mi asesor de la tesis, cuya exigencia y acompañamiento permanente, han logrado que pueda culminar esta etapa con eficiencia, principalmente en lo que implica el análisis de los resultados y los aspectos metodológicos.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xvi
Introducción	xvii
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA</b>	<b>01</b>
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	01
1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	04
1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	06
1.4 OBJETIVOS	06
1.4.1 Objetivo general	06
1.4.2 Objetivos específicos	07
1.5 HIPÓTESIS	07
1.5.1 Hipótesis general	07

1.5.2	Hipótesis específicas	08
1.6	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	09
1.6.1	Identificación de las variables	09
1.6.2	Caracterización de las variables	10
1.6.3	Definición operacional de las variables	11
	<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	12
2.1	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	12
2.1.1	Antecedentes internacionales	12
2.1.2	Antecedentes nacionales	14
2.2	BASES TEÓRICAS	16
2.2.1	Sistema Financiero del Perú	16
2.2.2	Definición de gestión de riesgo financiero	17
2.2.3	Dimensiones para analizar la gestión de riesgo financiero	18
2.2.4	Definición de responsabilidad social	19
2.2.5	Principios de responsabilidad social	20
2.2.6	Enfoques sobre responsabilidad social	21
2.2.7	Dimensiones para el análisis de la responsabilidad social	23
2.3	GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS	24

<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>27</b>
3.1 ENFOQUE	27
3.2 DISEÑO	27
3.3 NIVEL	28
3.4 TIPO	28
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.5.1 Población	29
3.5.2 Muestra	29
3.5 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.6 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	33
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>34</b>
4.1 RESULTADOS	34
4.1.1 Análisis por dimensión de la variable “Gestión de riesgo financiero”	34
4.1.2 Análisis de la variable “Gestión de riesgo financiero”	46
4.1.3 Análisis por dimensión de la variable “Responsabilidad social”	49
4.1.4 Análisis de la variable “Responsabilidad social”	61
4.1.5 Contraste de hipótesis	64
4.1.5.1 Contraste de las hipótesis específicas	65
4.1.5.2 Contraste de la hipótesis general	70
4.2 DISCUSIÓN	70



CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	83

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	11
Tabla 2. <i>Enfoques de responsabilidad social de las empresas</i>	22
Tabla 3. <i>Nº de pregunta – dimensión para la variable “Gestión del riesgo financiero”</i>	32
Tabla 4. <i>Nº de pregunta – dimensión para la variable “Responsabilidad social”</i>	32
Tabla 5. <i>Dimensión nº 01 – Riesgo de crédito</i>	34
Tabla 6. <i>Dimensión nº 01 – Riesgo de crédito (por pregunta)</i>	36
Tabla 7. <i>Dimensión nº 02 – Riesgo de mercado</i>	37
Tabla 8. <i>Dimensión nº 02 – Riesgo de mercado (por pregunta)</i>	39
Tabla 9. <i>Dimensión nº 03 – Riesgo de liquidez</i>	40
Tabla 10. <i>Dimensión nº 03 – Riesgo de liquidez (por pregunta)</i>	42
Tabla 11. <i>Dimensión nº 04 – Riesgo operacional</i>	43
Tabla 12. <i>Dimensión nº 04 – Riesgo operacional (por pregunta)</i>	45
Tabla 13. <i>Variable 1 – Gestión de riesgo financiero</i>	46
Tabla 14. <i>Variable 1 – Gestión de riesgo financiero (por dimensión)</i>	48
Tabla 15. <i>Dimensión nº 01 – Compromiso con el personal</i>	49
Tabla 16. <i>Dimensión nº 01 – Compromiso con el personal (por pregunta)</i>	51
Tabla 17. <i>Dimensión nº 02 – Compromiso con la comunidad</i>	52

Tabla 18. <i>Dimensión n° 02 – Compromiso con la comunidad</i>	54
Tabla 19. <i>Dimensión n° 03 – Preservación del medio ambiente</i>	55
Tabla 20. <i>Dimensión n° 03 – Preservación del medio ambiente (por pregunta)</i>	57
Tabla 21. <i>Dimensión n° 04 – Competitividad de la empresa</i>	58
Tabla 22. <i>Dimensión n° 04 – Competitividad de la empresa</i>	60
Tabla 23. <i>Variable 2 – Responsabilidad social</i>	61
Tabla 24. <i>Variable 2 – Responsabilidad social (por dimensión)</i>	63
Tabla 25. <i>Estadístico de normalidad</i>	64
Tabla 26. <i>Rho de Spearman para la hipótesis específica n° 01</i>	66
Tabla 27. <i>Rho de Spearman para la hipótesis específica n° 02</i>	67
Tabla 28. <i>Rho de Spearman para la hipótesis específica n° 03</i>	68
Tabla 29. <i>Rho de Spearman para la hipótesis específica n° 04</i>	69
Tabla 30. <i>Rho de Spearman para la hipótesis general</i>	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. <i>Dimensión n° 01 – Riesgo de crédito</i>	35
Figura 2. <i>Dimensión n° 02 – Riesgo de mercado</i>	38
Figura 3. <i>Dimensión n° 03 – Riesgo de liquidez</i>	41
Figura 4. <i>Dimensión n° 04 – Riesgo operacional</i>	44
Figura 5. <i>Variable 1 – Gestión de riesgo financiero</i>	47
Figura 6. <i>Dimensión n° 01 – Compromiso con el personal</i>	50
Figura 7. <i>Dimensión n° 02 – Compromiso con la comunidad</i>	53
Figura 8. <i>Dimensión n° 03 – Preservación del medio ambiente</i>	56
Figura 9. <i>Dimensión n° 04 – Competitividad de la empresa</i>	59
Figura 10. <i>Variable 2 – Responsabilidad social</i>	62

**ÍNDICE DE ANEXOS**

	Pág.
Anexo 1. <i>Matriz de consistencia</i>	84
Anexo 2. <i>Instrumentos</i>	86
Anexo 3. <i>Validación de instrumento</i>	90
Anexo 4. <i>Reporte de fiabilidad – Alpha de Cronbach</i>	98

## RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo el determinar la relación entre la gestión del riesgo financiero y la responsabilidad social en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2022, desde la perspectiva de sus clientes; siendo el estudio de tipo básico, de diseño no correlacional, de nivel descriptivo y correlacional, la muestra es de 381 clientes, se usó la técnica de la encuesta, el instrumento es el cuestionario y el enfoque es el cuantitativo.

Se encontró que el 59,3% de los clientes perciben de nivel regular la gestión de riesgo financiero que impulsa la entidad, siendo la dimensión más destacada la gestión de “Riesgo operacional”; y el 71,4% percibe de nivel regular la responsabilidad social en la entidad, siendo la dimensión más destacada el “Compromiso con el personal”.

Se concluye que la gestión de riesgo financiero se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2022, puesto que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,478$  ( $p = 0,000$ ); de forma similar cada una de las dimensiones de la variable 1 se relaciona de forma directa y moderada con la variable 2.

Palabras clave: Gestión de riesgo financiero, responsabilidad social.

## ABSTRACT

The objective of the research work is to determine the relationship between financial risk management and social responsibility applied by the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2022, from the perspective of its clients; Being the study of basic type, non-correlational design, descriptive and correlational level, the sample is 381 clients, the survey technique was used, the instrument is the questionnaire and the approach is quantitative.

It was found that 59,3% of the clients perceive the financial risk management promoted by the entity on a regular level, the most outstanding dimension being the management of "Operational Risk"; and 71,4% perceive social responsibility in the entity as regular, the most outstanding dimension being "Commitment to staff".

It is concluded that financial risk management is directly and moderately related to social responsibility in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., 2022, since a value of  $Rho = 0.478$  ( $p = 0.000$ ) was obtained; Similarly, each of the dimensions of variable 1 is directly and moderately related to variable 2.

Keywords: Financial risk management, social responsibility.

## INTRODUCCIÓN

La tesis que se trabajó pretende determinar cómo la gestión del riesgo financiero se relaciona con la responsabilidad social que caracteriza a la CMAC Tacna S.A., 2022, considerando para ello la percepción de sus clientes; puesto que la actual situación que vive el país de recesión económica a consecuencia de la pandemia Covid-19, ha afectado la forma de generar ingresos de las familias, y con ello su capacidad de comprar de diversos productos y/o servicios, impactando en los niveles de ventas de las diferentes PYME's; aumentando por tanto, el riesgo para las entidades financieras respecto a recuperar los préstamos otorgados, dado que los niveles de morosidad y atrasos en los compromisos de devoluciones se han incrementado.

Por ello, es importante analizar cómo perciben los clientes las diversas estrategias que está impulsando la CMAC Tacna S.A. para apoyar a sus clientes que tienen estos problemas de falta de recursos para cumplir oportunamente con sus pagos a las entidades financieras; y por otro lado analizar su percepción sobre la política de ser responsables con la sociedad que ha implementado la entidad, para demostrar flexibilidad y comprensión para los clientes con situaciones críticas de generación de ingresos a consecuencia de la situación que se vive.



El trabajo contiene en el capítulo I “Aspectos de la problemática”, en el cual se ha desarrollado la descripción de las características del problema, se detallaron los objetivos, se resaltó la relevancia y se detallaron las delimitaciones.

En su capítulo II “Marco teórico” se describieron los antecedentes relacionados a la tesis, se desarrollaron las bases teóricas que sustentan las dimensiones utilizadas, y se detalló el marco conceptual.

En el capítulo III “Marco metodológico” se presentaron las hipótesis de trabajo, diseño, alcance y tipo, población y muestra, técnica e instrumento, estadísticos y enfoque, otros, sobre la metodología utilizada.

En el capítulo IV “Resultados y discusión” se presentan las respuestas tabuladas de los clientes, que se agrupan por dimensiones y por variable, se hizo la contrastación de hipótesis, además de discutir los resultados; y al final se detallaron lo que se concluyó y lo que se recomendó.

# **CAPÍTULO I**

## **ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA**

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

Las organizaciones priorizan el desarrollo de sus actividades con la finalidad de buscar satisfacer las expectativas de su público objetivo; para lo cual, los directivos deben implementar una gerencia administrativa que permita cumplir con eficiencia la ejecución de sus recursos, para lo cual debe considerar aspectos de planificación, organización, dirección y control; pero la existencia de un nivel competitivo alto en los sectores, genera que constantemente se vayan cambiando o ajustando las estrategias para llegar al cliente/usuario, y es ahí donde algunos emprendimientos empiezan a quedarse o salir del mercado.

De la Cuesta y Valor (2003), resaltan que para dicho propósito de seguir en el mercado, y buscar posicionar a la empresa, un aspecto central es la formulación e implementación de una política de responsabilidad social, que le haga sentir al ciudadano, que la entidad no solamente ha priorizado el lucro, sino que también se preocupa por el bienestar de sus trabajadores y de la comunidad en general, y ello no es asumido por algunas empresas, que lo ven como un gasto y

no como una inversión, aumentando la probabilidad de no seguir en el mercado en el mediano plazo.

En lo referente al sistema financiero, existe un nivel elevado de competencia, es por ello que han priorizado, como una de sus estrategias para enfrentar la competencia, el implementar políticas de ser socialmente responsables, que permita mejorar su imagen frente a sus clientes, siendo un factor que el cliente considera al momento de decidir con qué entidad financiera hacer transacciones. En el Perú, resulta difícil que las empresas tengan evidencias claras de que han priorizado ser responsables socialmente, ello debido a la disminución de sus ingresos debido a la pandemia Covid-19, y la otra porque lo perciben como un gasto.

En Tacna existe una entidad emblemática, que también ha sido afectada por las consecuencias de la pandemia, se trata de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A., que si bien su visión es asegurar la calidad de servicio, en la actualidad muestra indicadores que demuestran el incremento del nivel de morosidad, y un factor de ello es la poca flexibilidad con los clientes que tiene problemas financieros golpeados por la recesión económica y el cierre de fronteras, lo cual denota la falta de una adecuada estrategia de responsabilidad

social, que permita caracterizarse por un comportamiento más empático, afectando con ello la imagen y reputación de la empresa.

Al respecto, esta situación de la falta de una adecuada política de responsabilidad social, conllevaría a la disminución de la participación de mercado y la disminución de las colocaciones de créditos; puesto que en estas épocas de pandemia, donde los emprendedores locales se encuentran muy golpeados por la recesión económica, por el cierre de las fronteras, por el acatar las medidas de bioseguridad que exigen aforos limitados para efectuar las ventas, entre otros, existen muchas dificultades para cumplir con los compromisos financieros asumidos, por tanto, la problemática se centra en considerar la percepción de los clientes de la CMAC Tacna S.A. sobre el ser responsable socialmente, puesto que los clientes consideran que la entidad es poco empática con esta situación, demostrando por flexibilidad con los cronogramas de pagos, y con ello poniendo en riesgo su continuidad en el mercado.

Por tanto, el problema general es

¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo financiero y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022?;

Y los problemas específicos son:

- a) ¿Cuál es la relación del riesgo de crédito y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022?
- b) ¿Cuál es la relación del riesgo de mercado y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022?
- c) ¿Cuál es la relación del riesgo de liquidez y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022?
- d) ¿Cuál es la relación del riesgo operacional y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Un aspecto prioritario en esta situación de pandemia Covid-19 que afecta al país, y en especial a nuestra región de Tacna, es que las empresas del sistema financiero den señales claras de un comportamiento empático frente a los problemas económicos y sociales que vienen atravesando los empresarios locales, a consecuencia del cierre de las fronteras, el uso de los protocolos de bioseguridad que reduce el aforo en sus locales, otros, que ha generado una disminución significativa en los niveles de ingresos mensuales, y con ello el cumplir con las obligaciones por los préstamos asumidos; es por ello que resulta importante para las entidades de dicho sistema, tener información sobre el nivel responsabilidad social que percibe el cliente respecto a la implementación de diversas campañas

centradas en ser más flexibles para el cobro de las cuotas de devolución respectiva.

De otro lado, la gestión de riesgo financiero implica que dentro de la empresa se busca hacer un uso adecuado de los recursos, priorizando los intereses locales, por tanto este trabajo se justifica en que es prioritario para los directivos de la CMAC Tacna S.A., contar con información de los clientes, respecto a cómo consideran ellos que se están tomando las decisiones respecto a temas afines a la planificación de los productos ofertados, a la estructura organizativa existente sobre si facilita el otorgamiento de los créditos u otros productos, y si finalmente se hace seguimiento a los compromisos asumidos por la entidad.

Por tanto, este trabajo es relevante por:

- Relevancia teórica, dado que, para el análisis teórico de las variables, se hizo en base al estado del arte desarrollado para tal fin.
- Relevancia académica, puesto que la metodología, las conclusiones y recomendaciones servirán para otros trabajos.
- Relevancia práctica, debido a que las sugerencias propuestas, le permitirán a la entidad, mejorar la implementación de su estrategia de gestión de riesgo financiero y la política de ser responsables con la sociedad.

### **1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Respecto a la limitación principal, se precisa que el contar con la data de campo demoró más del tiempo esperado, debido a la renuencia de algunas personas a responder, pero ello fue superado con más días de trabajo.

Sobre la delimitación de este trabajo, se precisa que:

- a) Delimitación espacial: Se consideraron a los clientes de la CMAC de Tacna S.A. (Tacna – Perú).
- b) Delimitación temporal: Abarcó el I trimestre del 2022.
- c) Delimitación temática: Abarcó las bases teóricas de la gestión de riesgo financiero y la responsabilidad social.

### **1.4 OBJETIVOS**

#### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión del riesgo financiero y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- a) Analizar la relación del riesgo de crédito y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.
- b) Determinar la relación del riesgo de mercado y la responsabilidad social en CMAC de Tacna S.A., 2022.
- c) Establecer la relación del riesgo de liquidez y la responsabilidad social en CMAC de Tacna S.A., 2022.
- d) Asociar la relación del riesgo operacional y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

## **1.5 HIPÓTESIS**

### **1.5.1 Hipótesis general**

H<sub>0</sub>: La gestión de riesgo financiero no se relaciona directamente con la responsabilidad en la CMAC de Tacna S.A., 2022

H<sub>1</sub>: La gestión de riesgo financiero se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.



### 1.5.2 Hipótesis específicas

a)  $H_0$ : El riesgo de crédito no se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

$H_1$ : El riesgo de crédito se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

b)  $H_0$ : El riesgo de mercado no se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

$H_1$ : El riesgo de mercado se relaciona directivamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

c)  $H_0$ : El riesgo de liquidez no se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

$H_1$ : El riesgo de liquidez se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

d)  $H_0$ : El riesgo operacional no se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

$H_1$ : El riesgo operacional se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

## **1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### **1.6.1 Identificación de las variables**

**Variable 1:** Gestión de riesgo financiero.

**Dimensiones:**

- Riesgo de crédito.
- Riesgo de mercado.
- Riesgo de liquidez.
- Riesgo operacional

**Variable 2:** Responsabilidad social.

**Dimensiones:**

- Compromiso con el personal.
- Compromiso con la comunidad.
- Preservación del medio ambiente.
- Competitividad de la empresa.

### 1.6.2 Caracterización de las variables

- **Variable 1:** Gestión de riesgo financiero: Es la capacidad gerencial que caracteriza a una empresa para priorizar el uso eficiente de sus recursos financieros.
- **Variable 2:** Responsabilidad social: Implica que la empresa al desarrollar sus actividades para cumplir con lo ofertado, debe considerar el respeto a la integridad física de su personal, que efectivamente se cumpla con las características de lo ofertado para la comercialización, y que se priorice el cuidado del medio ambiente.

### 1.6.3 Definición operacional de las variables

Se detalla lo siguiente:

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Variable 1:</b> Gestión de riesgo financiero.	Se trata de una disciplina donde el análisis es prioritario para minimizar la incertidumbre para enfrentar las amenazas (Alva, 2015).	1. Riesgo de crédito 2. Riesgo de mercado 3. Riesgo de liquidez 4. Riesgo operacional	1. Seguimiento al uso de recursos, asesorías, condiciones de pago. 2. Factores externos, factor político, orientaciones al cliente. 3. Flexibilidad, trato preferente, insolvencia. 4. Uso de tecnología de punta, ambiente adecuados, medidas de seguridad.
<b>Variable 2:</b> Responsabilidad social.	Comportamiento responsable de la empresa frente a la comunidad, se trata por tanto de una obligación moral y ética, dado que las demandas sociales deben atenderse (Castillo, 2005).	1. Compromiso con el personal. 2. Compromiso con la comunidad. 3. Preservación del medio ambiente. 4. Competitividad de la empresa.	1. Seguridad y salud laboral, trabajo en equipo, prácticas laborales. 2. Relaciones comunitarias, alianzas, políticas sociales. 3. Gestión de recursos naturales, gestión del recurso hídrico, gestión ambiental. 4. Transparencia, promoción, mejoramiento continuo, logros.

Nota: Alva (2015), Castillo (2005)

Elaboración propia

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Los siguientes son los antecedentes que se destacan:

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

- a) Dotres y Sánchez (2020) investigó la “Integración de la responsabilidad social empresarial en la gestión de riesgo en inversiones constructivas”; donde el objetivo fue analizar cómo la responsabilidad social empresarial se logra insertar en la gestión del riesgo de las inversiones; se usaron métodos de modelación, además de métodos no estructuradas, la observación; se concluyó con la propuesta de un modelo teórico sobre cómo gestionar los riesgos considerando la RSE, para que luego pueda experimentarse con la finalidad de disminuir los riesgos.
- b) Piedra et al (2019) investigaron la “Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web”; artículo de Revista de Estudios Interdisciplinarios de Ciencias Sociales

(Ecuador); siendo el objetivo general el analizar el nivel de responsabilidad social que caracteriza a las cooperativas, en base a la información virtual difundida por cada una de ellas; de diseño no experimental, de nivel descriptivo, se han considerado los indicadores de Global Reporting Initiative (GRI); se concluye que existe una mayor divulgación de las prácticas económicas que sociales, y mínima en los aspectos del medio ambiente, son las cooperativas (Segmento 1) las que tienen mejores prácticas de ser responsables con la sociedad en sus páginas institucionales.

- c) Rivero (2017) en su tesis “Diseño de un modelo de gestión del riesgo aplicado a una empresa manufacturera de autopartes” – presenta como objetivo el efectuar un modelo que permita analizar e identificar el riesgo, para lo cual usa diversas herramientas, y de modo aplicativo se considera una entidad dedicada a los autopartes; se logró concluir que la metodología propuesta le permitiría a los directivos de la empresa manufacturera, conocer más detalles referida a gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades de mercado, lo cual debe considerarse en el desarrollo de la planeación estratégica.
- d) Aranda-Ruiviejo (2016) investigó “La responsabilidad social como factor estratégico en el sector de las cajas de ahorro”; siendo el objetivo el analizar las características de las políticas afines a los temas de

responsabilidad social en las cajas sesgadas al ahorro; siendo el alcance descriptivo, donde el diseño es el de no experimentar, donde el tipo es básico; se concluyó que se requiere institucionalizar las políticas relacionadas con el impulsar el ser responsable socialmente, pero la coyuntura es que las cajas presentan estructuras que son isomorfas, debido a las sinergias derivadas de su forma de trabajo centrado en la búsqueda del resultado institucional.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

- a) Asenjo (2020) investigó la “Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo”; siendo el objetivo el analizar la relación de ser responsables socialmente y el modelo de gestión municipal; de diseño el de no experimentar, de tipo básico, de alcance correlacional, donde la muestra es de 97 personas; se concluyó que hay relación positiva y alta ( $r = 0,888$ ) entre la responsabilidad social y el modelo de gestionar las actividades ediles.
- b) De la Barra (2018) investigó la “Responsabilidad Social Empresarial y el Comportamiento de Compra de los consumidores de la industria farmacéutica”; donde el objetivo fue analizar cómo la RSE se relaciona con el comportamiento del cliente al comprar; de alcance correlacional, de

diseño de no experimentar; se concluyó que existe relación directa entre la RSE y la forma de comportarse de los consumidores.

- c) Ponce (2018) investigó el “Desarrollo del mercado de instrumentos financieros derivados para una adecuada gestión de riesgos de empresas financieras en el Perú periodo 2011 al 2016”; siendo el objetivo el de evaluar cómo el desarrollo de instrumentos financieros contribuye a gestionar el riesgo; donde el diseño es el de no experimental, de tipo puro; se encontró que que el desarrollar el mercado de los instrumentos de finanzas permite gestionar los riesgos empresariales, puesto que en un 73,3% se dispersa el riesgo afín al crédito, aplicando capacitaciones sobre los derivados financieros.
- d) Artaza (2017) en su tesis “Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de San Isidro, año 2017”; donde el objetivo es analizar cómo incide la gestión de riesgos en la rentabilidad; de alcance correlacional, el diseño es el de no experimentar, la muestra es de 81 trabajadores de tesorería en los bancos; se concluye que se logró verificar cómo la gestión de los riesgos financieros incide en la rentabilidad empresarial, puesto que contribuye en el minimizar las posibilidades de perder.



## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Sistema Financiero del Perú**

Ambrosini & López (2019) sostienen que se trata de una de las principales vigas que sostienen la economía de un mercado, dado que su organización adecuada contribuya a que el crédito en un país, pueda fluir impulsando la creación del capital.

En lo que refiere a la normatividad, existe la Ley n° 26702, la cual regula el sistema financiero peruano y la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS; donde se establece la estructura del sistema, conformado por mercados e instituciones, que se dedican a intermediar recursos ahorros mediante los responsables de las transferencias financieras indirectas (entidades financieras, bancarias, cajas municipales, cajas rurales, otros), y los mercados financieros directos (se administran las acciones, bonos, derivados financieros, otros) (Figueroa et al., 2018).

Sobre la entidad que regula al sistema financiero peruano, dichas funciones le corresponden al Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), que es autónomo y se centra en mantener la estabilidad monetaria en el país; mientras

que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se encarga de supervisar y regular las actividades del sistema financiero, de seguros y privado de pensiones (SPP), y principalmente vela por la preservación de los intereses del ahorrista, del asegurado y del afiliado (SBS y AFP, 2021).

### **2.2.2 Definición de gestión de riesgo financiero**

Se resaltan las siguientes definiciones de gestión del riesgo financiero:

- Alva (2015, p.2) precisa que el risk management o “gestión del riesgo” se trata de una disciplina que impulsa el análisis con la finalidad de hacer frente a la incertidumbre de la existencia de amenazas.
- Ávila (2005, p.10) precisa que se caracteriza porque los efectos de las decisiones, no se conocen plenamente, de ahí la relevancia de minimizar riesgos para cubrir los gastos.
- Rey (2017, p.1) precisa que el riesgo se incrementa cuando la empresa transmite en el inversionista inseguridad respecto a los rendimientos a lograr en el futuro; además señala que riesgos operativos se asocian con la posibilidad de presencia de fallos dentro de los procesos, escasez de personal idóneo, otros.
- Por otro lado, Cano (2010, p.2), resalta que le permita a la organización el identificar y analizar el comportamiento del riesgo, que le permita hacer

frente a sus impactos en la entidad, para la toma de decisiones más acertada.

- Gómez (2003, p.15) dice que el riesgo de mercado es cuando existe diferencia entre los precios de mercado, como ser la tasa de interés, el tipo de cambio de la moneda, otros; infiere que el riesgo de crédito existe cuando la operación genera compromisos de pago; además comenta que el riesgo de liquidez existe cuando existen recursos valorados a costos no analizados adecuadamente; se asocia con la dificultad de venta de un activo dentro del mercado.

### **2.2.3 Dimensiones para analizar la gestión de riesgo financiero**

De Lara (2008, p.23) señala que existen diferentes naturalezas de riesgo y se hace referencia a las siguientes categorías, los cuales son las dimensiones usadas para el análisis de la variable (desde la perspectiva del cliente):

- a) Riesgo de crédito: De Lara (2008, p. 23) es aquel que se ve presente en la falta de incumplimiento de la contrapartida de las obligaciones contractuales; por tanto, se trata de la pérdida potencial dado que la contraparte incumple el compromiso asumido de pagar.

- b) Riesgo de mercado: Gitman y Zutter (2007, p.43), afirman que se da cuando existen posibilidades de que lo valorado de la inversión disminuya, por factores distintos.
- c) Riesgo de liquidez: Casares y Lizarzaburu (2016, p. 54) refieren que se presenta cuando la empresa tiene dificultades de pago de sus compromisos, o deba conseguir fondos cuyas características son desfavorables.
- d) Riesgo Operativo: Casares y Lizarzaburu (2016, p.55) precisan que se presenta cuando hay probabilidades de perder por la existencia de eventos originados en fallas en el sistema o plataforma, insuficiencia en los procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y la presencia de eventos externos imprevistos como obtener pérdidas derivado de un riesgo de operación ya sea fraude.

#### **2.2.4 Definición de responsabilidad social**

Se destacan las siguientes:

- Normas ISO 26000 (2010, p.4) precisa que se trata de la responsabilidad que la empresa asume por el impacto en su entorno de sus decisiones, es decir en el comportamiento de su personal, el de la sociedad y el medioambiente, para lo cual considera algunos criterios para evidenciar el

ser socialmente responsable: Gobernanza de la entidad, derechos de las personas, prácticas laborales, preocupación por el medio ambiente y las personas, impulso de una gestión participativa.

- Rodríguez (2006, p.10) precisa que se trata de un modelo empresarial que combina eficiencia y equidad para generar riqueza, preservando el medioambiente.
- Castillo (2005, p.8) sostiene que se trata de un comportamiento responsable de la empresa frente a la comunidad, se trata por tanto de una obligación moral y ética, dado que las demandas sociales deben atenderse.
- De la Cuesta y Martínez (2003, p.2) sostiene que se trata del reconocimiento de la empresa de que existen preocupaciones y problemas en su entorno, los cuales deben considerarse al momento de decidir.

### **2.2.5 Principios de responsabilidad social**

Rodríguez (2006, p.10) describe los principios que caracterizan a una empresa que prioriza el ser socialmente responsable, es:

- a) Respetar a la dignidad de las personas.
- b) Priorizar el ser responsable de forma legal, implica el cumplimiento de lo normado en el Estado.

- c) Comportamiento ético y predicar con el ejemplo, para formar valores y principios.
- d) Impulsar la participación del personal en una gestión responsable socialmente.
- e) Implementar un enfoque por procesos, para centrarse en generar valor para el cliente.
- f) Ser solidarios frente a las externalidades insalvables.
- g) Apoyar al desarrollo humano integral, respetando la diversidad, la cultura y el patrimonio.
- h) Mejora continua en el desarrollo de las diversas actividades, retroalimentándose en la evaluación de los procesos.

### **2.2.6 Enfoques sobre responsabilidad social**

En la Tabla siguiente se presentan los enfoques que analizan la responsabilidad social, considerando para ello cuatro teorías, ello fue desarrollado por Flores et al. (2007) y Garriga y Melé (2004), se tiene:

Tabla 2

*Enfoques de responsabilidad social de las empresas*

Tipos de teorías	Enfoques	Descripción corta
Teorías instrumentales (se enfocan en el logro de objetivos por medio de actividades sociales)	Maximización del valor para el accionista	Maximización del valor a largo plazo.
	Estrategia de ventajas competitivas	Inversión social en un contexto competitivo
		Una perspectiva de la firma y las capacidades dinámicas basadas en los recursos naturales
		Estrategias para la base de la pirámide (o segmento de bajos ingresos).
Mercadeo de causa social	Actividades altruistas.	
Teorías políticas (se enfocan en el uso del poder empresarial en la arena política)	Constitucionalismo corporativo	La empresa es una institución social y debe ejercer el poder de forma responsable.
	Teoría del contrato social integrador	Supone un contrato social implícito firmado por todos los miembros de la sociedad.
	La ciudadanía corporativa	Se entiende a la empresa como un ciudadano con responsabilidades con la sociedad.
Teorías integradoras (se enfocan en la inclusión de exigencias sociales)	Gestión de asuntos sociales	Procesos corporativos de reacción a las cuestiones sociales y políticas que pueden afectar significativamente su negocio.
	Principio de responsabilidad pública.	El marco legal y las políticas públicas son tomadas como referencia para el desempeño.
	Gestión de grupos de interés	Sopesar los intereses de los stakeholders.
	Desempeño social corporativo.	Búsqueda de legitimidad social por medio de procesos que ofrezcan respuesta a problemas sociales.
Teorías éticas (se enfocan en lo que se debe hacer para construir una sociedad mejor)	Teoría normativa de grupos de interés	Examina las obligaciones fiduciarias de la empresa hacia todos sus grupos de interés.
	Derechos universales	Basados en los derechos humanos, laborales y el respeto al medio ambiente.
	Desarrollo sostenible	Se enfoca en el desarrollo humano considerando las generaciones presentes y futuras.
	El bien común.	Orientado hacia el bien común social.

Nota: Flores et al (2007) y Garriga y Melé (2004)

### **2.2.7 Dimensiones para el análisis de la responsabilidad social**

Asenjo (2020, p.25) efectuó una investigación para analizar el nivel de responsabilidad social de una organización, cuyas dimensiones utilizadas se han considerado para la presente investigación, de las cuales se tiene:

- Compromiso con el personal: Implica el desarrollo de las buenas prácticas laborales, el priorizar la seguridad laboral, entre otros, que permita generar las condiciones para que los trabajadores puedan rendir y atender con eficiencia a los clientes.
- Compromiso con la comunidad: Implica principalmente la participación y contribución de la empresa en el hacer frente a la problemática local, que es encabezada por las entidades públicas responsables.
- Preservación del medio ambiente: Hace referencia al implementar actividades empresariales que contribuyan a la generación conciencia en los clientes, sobre el cuidado de los recursos naturales.
- Competitividad de la empresa: Implica el uso de estrategias empresariales que contribuyan a que la empresa continúe en el mercado, haciendo frente a los competidores.



## 2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

Se tiene:

a) Gestión de riesgo financiero:

Es la capacidad gerencial que caracteriza a una empresa para priorizar el uso eficiente de sus recursos financieros (De Lara, 2008)

b) Riesgo de crédito:

Se presenta cuando un acreditado no paga, que abarca la garantía otorgada (Casares y Lizarzaburu, 2016).

c) Riesgo de mercado:

Se presenta cuando se da una variación en factores de riesgo asociados a la valoración de los portafolios de los activos, como ser los precios, las tasas de interés, otros (Gitman y Zutter, 2007).

d) Riesgo de liquidez:

Se presenta cuando no se puede renovar los diversos pasivos o cuando no se puede contratar en circunstancias normales, debido a descuentos no previstos o posiciones de características contrarias (Gitman y Zutter, 2007).

e) Riesgo operacional:

Existe cuando se presentan fallas o ciertas deficiencias en cada uno de los controles, errores en el procesar y almacenar las operaciones o el transmitir

información, robos o fraudes, otros. Esta definición incluye al riesgo legal y al tecnológico, en el entendido que (Casares y Lizarzaburu, 2016):

- Riesgo tecnológico, se asocia a fallas originadas por deficiencias en el uso del software y hardware, en redes, canales que distribuyen información de la prestación de servicios financieros a clientes.
- Riesgo legal, cuando existen posibilidades de no cumplir con lo normado y dispuesto por la administración, ser sancionado, resoluciones en contra del giro de la empresa, a pagar daños punitivos a consecuencia de una supervisión por el ente rector.

f) Responsabilidad social:

Implica que la empresa al momento de decidir, debe considerar el impacto de las mismas en la sociedad y en su personal, para que no genere externalidades negativas (Rodríguez, 2006).

g) Aspecto económico:

Implica considerar las consecuencias económicas en el entorno empresarial, sobre las decisiones adoptadas por la dirección de la entidad (Rodríguez, 2006).

h) Aspecto social:

Implica considerar las consecuencias sociales en el entorno empresarial, sobre las decisiones adoptadas por la dirección de la entidad (Rodríguez, 2006).

i) Aspecto ambiental:

Implica considerar las consecuencias ambientales en el entorno empresarial, sobre las decisiones que adopta la dirección de la entidad (Rodríguez, 2006).

j) Competitividad:

Implica el aplicar estrategias de costos, calidad, otros, para competir en el mercado respecto a otras empresas de la industria, que permita ofertar en mejores condiciones, que le permitan tener aceptación en los clientes (Flores et al, 2007).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 ENFOQUE**

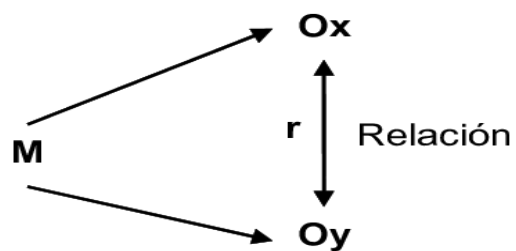
En lo que respecta al enfoque de la investigación, se tiene que es cuantitativo, ello porque utiliza los datos de campo recabados para el contraste de hipótesis, apoyado en el análisis de resultados estadísticos que permiten identificar patrones sobre el comportamiento (Hernández et al., 2014).

#### **3.2 DISEÑO**

Sobre el diseño a usar en la investigación, se tiene que es no experimental, por tanto, las variables no fueron deliberadamente modificadas; también se resalta que los datos se recabaron por método de corte transversal, puesto que se obtuvieron en un tiempo dado (Hernández et al., 2014).

### 3.3 NIVEL

Sobre el alcance o nivel, se tiene que es descriptivo - correlacional, es decir, que se analizó el comportamiento descriptivo de las variables de estudio, para luego relacionarlos, como se detalla en el esquema siguiente (Hernández et. al, 2014):



- Ox = Datos de la variable “Gestión de riesgo financiero”.
- Oy = Datos de la variable “Responsabilidad social”.
- M = Muestra de clientes.
- r = Relación entre las variables.

### 3.4 TIPO

En lo referente al tipo, se precisa que es puro o básico, puesto que se buscó aportar al conocimiento que ya existe con los resultados logrados (Hernández et al., 2014).

### 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1 Población

En lo que implica la población de estudio, son los clientes de la CMAC de Tacna S.A. considerados como personas naturales que han recibido créditos, que son aproximadamente 50 000 (Fuente: Gerencia de Negocios).

#### 3.5.2 Muestra

Se considera lo siguiente:

- $Z = 1,96$ , que es la confiabilidad al 95%.
- $e = \pm 5,0\%$ , que es el error.
- $P = 50\%$ , que es la probabilidad.
- $N = 50\ 000$ , que es la población.

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$50\ 000 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = \frac{\text{-----}}{\text{-----}}$$

$$(50\ 000 - 1) * 0.005^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

n = 381

Reemplazando se tiene un valor de 381 clientes encuestados; los mismos que fueron seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple (diseño).

### **3.6 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La fuente de la información es primaria, puesto que las respuestas fueron proporcionadas por los clientes de la CMAC de Tacna S.A.; en lo que respecto a la técnica de investigación, se detalla que es la encuesta, que es un método para recabar datos de las personas muestreadas, que permita generalizar conclusiones alineados con los objetivos propuestos; sobre el instrumento se tiene que es el cuestionario, que es un grupo de preguntas las cuales presentan una estructura, coherencia, secuencia, otros, que se hacen al elemento muestral.

Dichos cuestionarios han sido validados a través del criterio del Juicio de los Expertos, cuyos formatos se logran anexar; de forma específica son:

- Cuestionario sobre la gestión de riesgo financiero desde la perspectiva del cliente.

- Cuestionario sobre la responsabilidad social desde la perspectiva del cliente.

Se detalla que se ha usado la escala de Likert con cinco alternativas para responder, que son: “Nunca / muy en desacuerdo” = valor 1, “Casi nunca / en desacuerdo” = valor 2, “A veces / indiferente” = valor 3, “Casi siempre / de acuerdo” = valor 4 y “Siempre / muy de acuerdo” = valor 5, por tanto, las variables son cualitativas ordinales.

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó la Prueba Piloto a 40 clientes de la entidad, que permitió hallar un valor de Alpha de Cronbach: 0,912 para “Gestión de riesgo financiero” y 0,851 para “Responsabilidad social”; por tanto, como dichos valores superan a 0,80, se tiene que los cuestionarios son adecuados para usarse en el campo (George y Mallery, 2003).

Finalmente, se precisa el número de la pregunta considerado para lograr analizar las dimensiones de las variables, de donde:



**Tabla 3**

*Nº de pregunta – dimensión para la variable “Gestión de riesgo financiero”*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Nº PREGUNTA</b>
<b>Gestión de riesgo financiero</b>	Riesgo de crédito	01, 02, 03, 04
	Riesgo de mercado	05, 06, 07, 08
	Riesgo de liquidez	09, 10, 11, 12
	Riesgo operacional	13, 14, 15, 16

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

**Tabla 4**

*Nº de pregunta – dimensión para la variable “Responsabilidad social”*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Nº PREGUNTA</b>
<b>Responsabilidad social</b>	Compromiso con el personal	01, 02, 03, 04
	Compromiso con la comunidad	05, 06, 07, 08
	Preservación del medio ambiente	09, 10, 11, 12
	Competitividad de la empresa	13, 14, 15, 16

Nota: Cuestionario “Responsabilidad social”

Puesto que las respuestas se obtuvieron considerando la percepción de los clientes, para el análisis de las dimensiones y variables se plantean los siguientes

tres niveles: Adecuado, regular e inadecuado, que se generan considerando a escala de Likert y una distribución de amplitud similar, se tiene:

- Nivel inadecuado abarca entre 1,00 – 2,33.
- Nivel regular abarca entre 2,34 – 3,66.
- Nivel adecuado abarca entre 3,67 – 5,00.

### **3.7 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Para el análisis de los resultados, se aplicó el software SPSS v. 26,0, que permitió obtener: Tablas de frecuencias, diagramas de barras, prueba de normalidad y coeficiente para correlaciones Rho de Spearman.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 RESULTADOS

##### 4.1.1 Análisis por dimensión de la variable “Gestión de riesgo financiero”

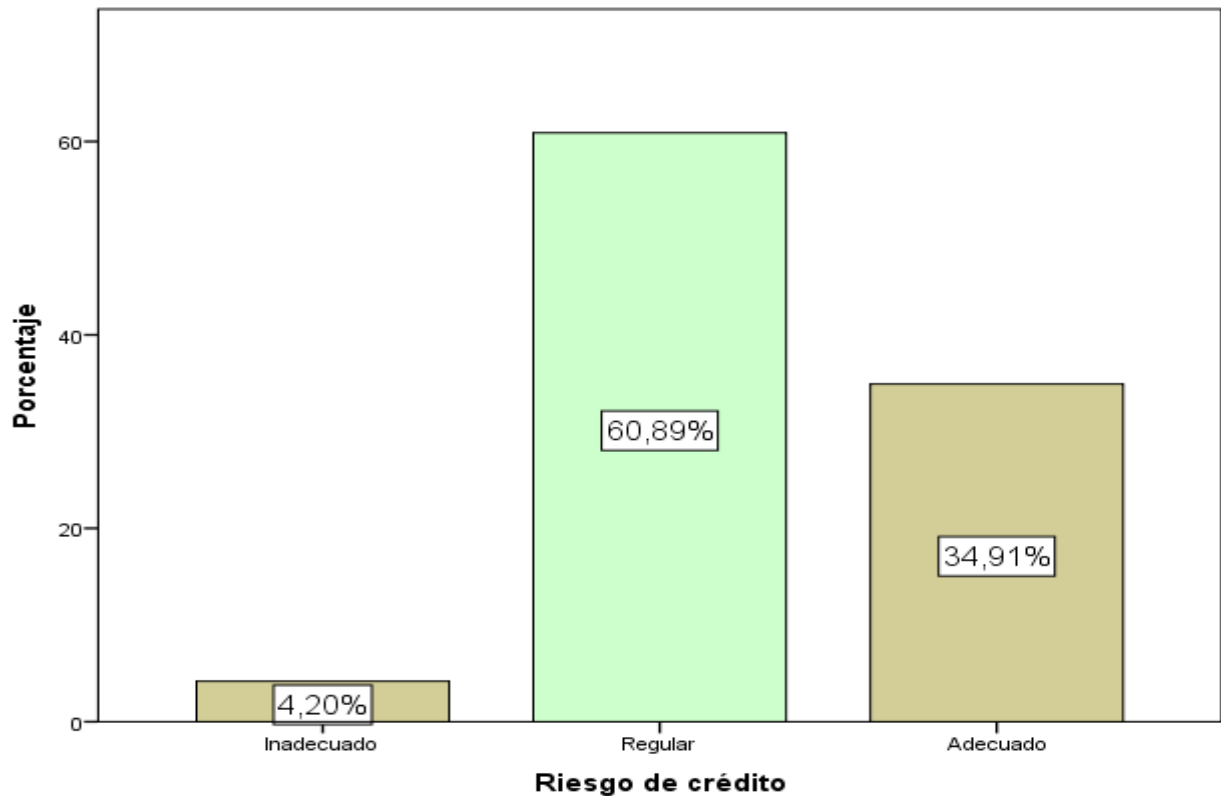
Los resultados que se detallan a continuación hacen referencia a la dimensión n° 01 – “Riesgo de crédito”, de donde el 60,9% de los clientes de la CMAC Tacna S.A. perciben de nivel regular la gestión de riesgo de crédito que impulsa la entidad, el 34,9% de nivel adecuado y el 4,2% de nivel inadecuado; por tanto, la mayoría precisa que en la entidad muestra cierta preocupación específica por el uso de los recursos prestados al cliente.

**Tabla 5**

*Dimensión n° 01 – Riesgo de crédito*

Nivel	Cliente	%
Inadecuado	16	4,2
Regular	232	60,9
Adecuado	133	34,9
Total	381	100,0

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

**Figura 1***Dimensión n° 01 – Riesgo de crédito*

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

Se detalla el comportamiento descriptivo por pregunta, de donde lo más resaltado por los clientes es que la CMAC Tacna S.A. se caracteriza por darles mejores condiciones de pago en este escenario de pandemia; siendo lo que debe mejorarse el que la entidad fortalezca el proceso de seguimiento al uso de los recursos económicos prestados.

**Tabla 6***Dimensión n° 01 – Riesgo de crédito (por pregunta)*

Pregunta		Cliente	%
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por hacerle seguimiento al uso que Ud. hace de los recursos económicos prestados.	Nunca	22	5,8
	Casi nunca	162	42,5
	A veces	197	51,7
	Casi siempre	0	0,0
	Siempre	0	0,0
La CMAC Tacna S.A. prioriza el brindarle asesoría sobre el uso de los recursos prestados.	Nunca	6	1,6
	Casi nunca	16	4,2
	A veces	152	39,9
	Casi siempre	207	54,3
	Siempre	0	0,0
La CMAC Tacna S.A. lo ha orientado sobre cómo hacer frente al escenario de recesión económica.	Nunca	2	0,5
	Casi nunca	23	6,0
	A veces	148	38,8
	Casi siempre	208	54,6
	Siempre	0	0,0
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por darles mejores condiciones de pago en este escenario de pandemia.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	5	1,3
	A veces	28	7,3
	Casi siempre	140	36,7
	Siempre	208	54,6

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

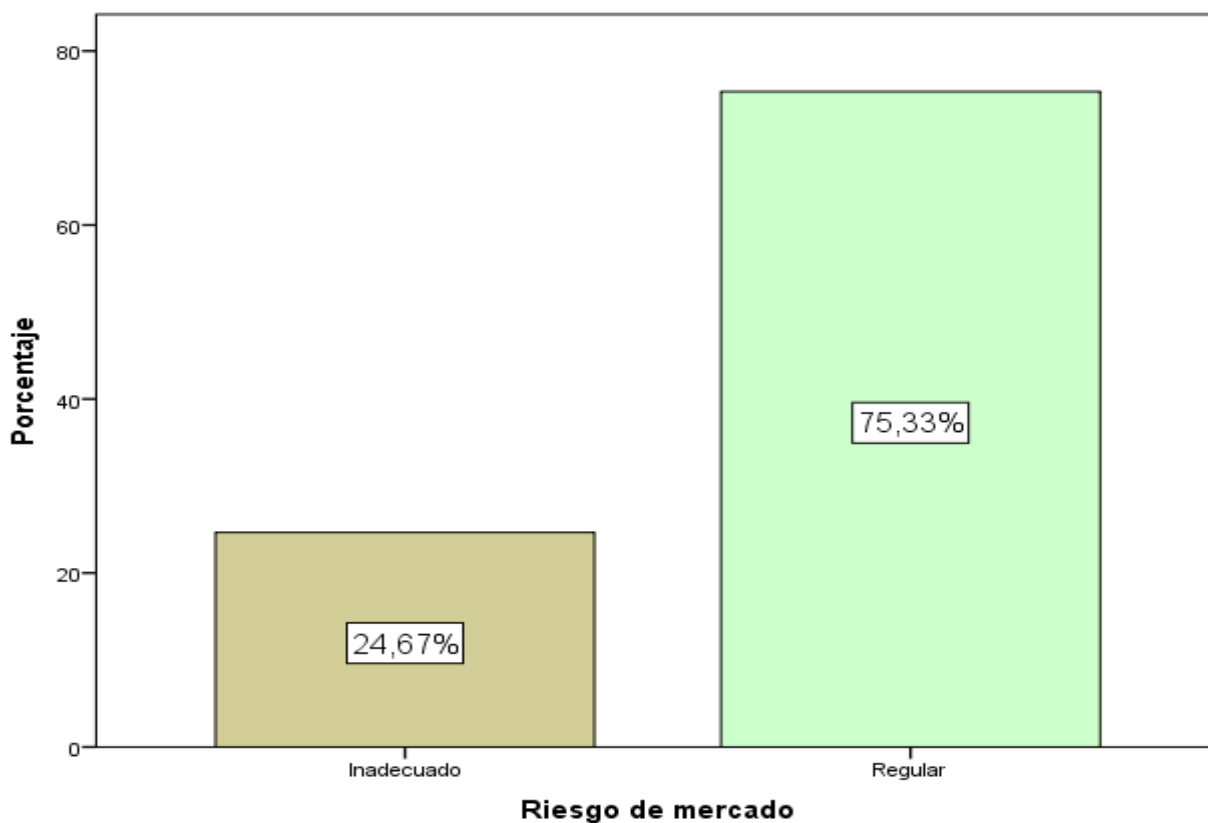
Los resultados que se detallan a continuación hacen referencia a la dimensión n° 02 – “Riesgo de mercado”, de donde el 75,3% de los clientes de la CMAC Tacna S.A. perciben de nivel regular la gestión de riesgo de mercado que impulsa la entidad, el 24,7% de nivel inadecuado y el 0,0% de nivel adecuado; por tanto, la mayoría precisa que en la entidad no los orientan sobre cómo los diversos aspectos del entorno pudieran afectar sus decisiones de uso de recursos.

**Tabla 7**

*Dimensión n° 02 – Riesgo de mercado*

Nivel	Cliente	%
Inadecuado	94	24,7
Regular	287	75,3
Total	381	100,0

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

**Figura 2***Dimensión n° 02 – Riesgo de mercado*

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

Se detalla el comportamiento descriptivo por pregunta, de donde los aspectos focalizados a mejorar por los clientes es que la CMAC Tacna S.A. son el brindar orientación sobre cómo el impulso del Estado a que existan más inversiones en el departamento, para tener más oportunidades de negocio y de cómo las variaciones de las tasas de interés en los créditos pueden afectarlo.

**Tabla 8***Dimensión n° 02 – Riesgo de mercado (por pregunta)*

Pregunta		Cliente	%
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo sobre el cierre de fronteras en este escenario de pandemia que pudieran afectar sus ingresos.	Nunca	16	4,2
	Casi nunca	72	18,9
	A veces	139	36,5
	Casi siempre	154	40,4
	Siempre	0	0,0
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo sobre cómo la inestabilidad política y el desabastecimiento de productos que se vive en el país durante este escenario de pandemia podría afectarlo.	Nunca	5	1,3
	Casi nunca	67	17,6
	A veces	161	42,3
	Casi siempre	148	38,8
	Siempre	0	0,0
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo sobre cómo el impulso del Estado a que existan más inversiones en el departamento, podría impactar en la existencia de oportunidades de negocio.	Nunca	85	22,3
	Casi nunca	140	36,7
	A veces	156	40,9
	Casi siempre	0	0,0
	Siempre	0	0,0
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo de cómo las variaciones de las tasas de interés en los créditos pueden afectarlo.	Nunca	26	6,8
	Casi nunca	163	42,8
	A veces	192	50,4
	Casi siempre	0	0,0
	Siempre	0	0,0

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”



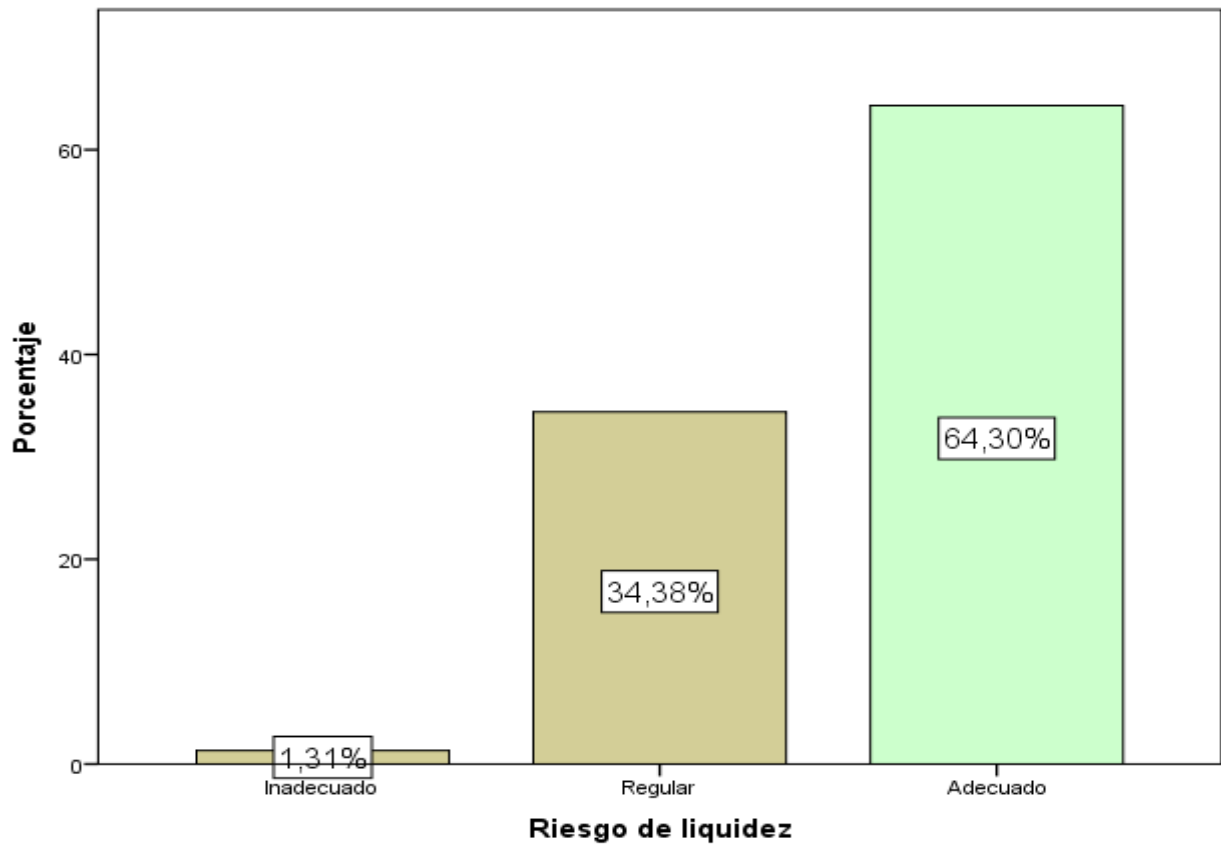
Los resultados que se detallan a continuación hacen referencia a la dimensión n° 03 – “Riesgo de liquidez”, de donde el 64,3% de los clientes de la CMAC Tacna S.A. perciben de nivel adecuado la gestión de riesgo de liquidez que impulsa la entidad, el 34,4% de nivel regular y el 1,3% de nivel inadecuado; por tanto, la mayoría precisa que en la entidad si se cuentan con los recursos financieros para atender cualquier demanda de los clientes.

**Tabla 9**

*Dimensión n° 03 – Riesgo de liquidez*

Nivel	Cliente	%
Inadecuado	5	1,3
Regular	131	34,4
Adecuado	245	64,3
Total	381	100,0

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

**Figura 3***Dimensión n° 03 – Riesgo de liquidez*

Nota: Cuestionario "Gestión de riesgo financiero"

Se detalla el comportamiento descriptivo por pregunta, de donde lo más resaltado por los clientes es que la CMAC Tacna S.A. cuenta con la liquidez necesaria, a pesar del escenario de pandemia; siendo lo que debe mejorarse el aplicar más estrategias para contar con liquidez a tasas competitivas.

**Tabla 10***Dimensión n° 03 – Riesgo de liquidez (por pregunta)*

Pregunta		Cliente	%
La CMAC Tacna S.A. cuenta con la liquidez para atender algún requerimiento de efectivo que se necesite con prontitud en este escenario de pandemia.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	5	1,3
	A veces	19	5,0
	Casi siempre	157	41,2
	Siempre	200	52,5
Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. se ha visto poco afectada por la pandemia respecto a su disponibilidad de liquidez.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	33	8,7
	Casi siempre	128	33,6
	Siempre	220	57,7
Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. aplica estrategias diversas para evitar la insolvencia (estado patrimonial que dificulta cumplir con sus obligaciones financieras).	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	25	6,6
	A veces	151	39,6
	Casi siempre	205	53,8
	Siempre	0	0,0
Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. aplica estrategias para contar con liquidez a tasas competitivas.	Nunca	10	2,6
	Casi nunca	61	16,0
	A veces	128	33,6
	Casi siempre	182	47,8
	Siempre	0	0,0

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

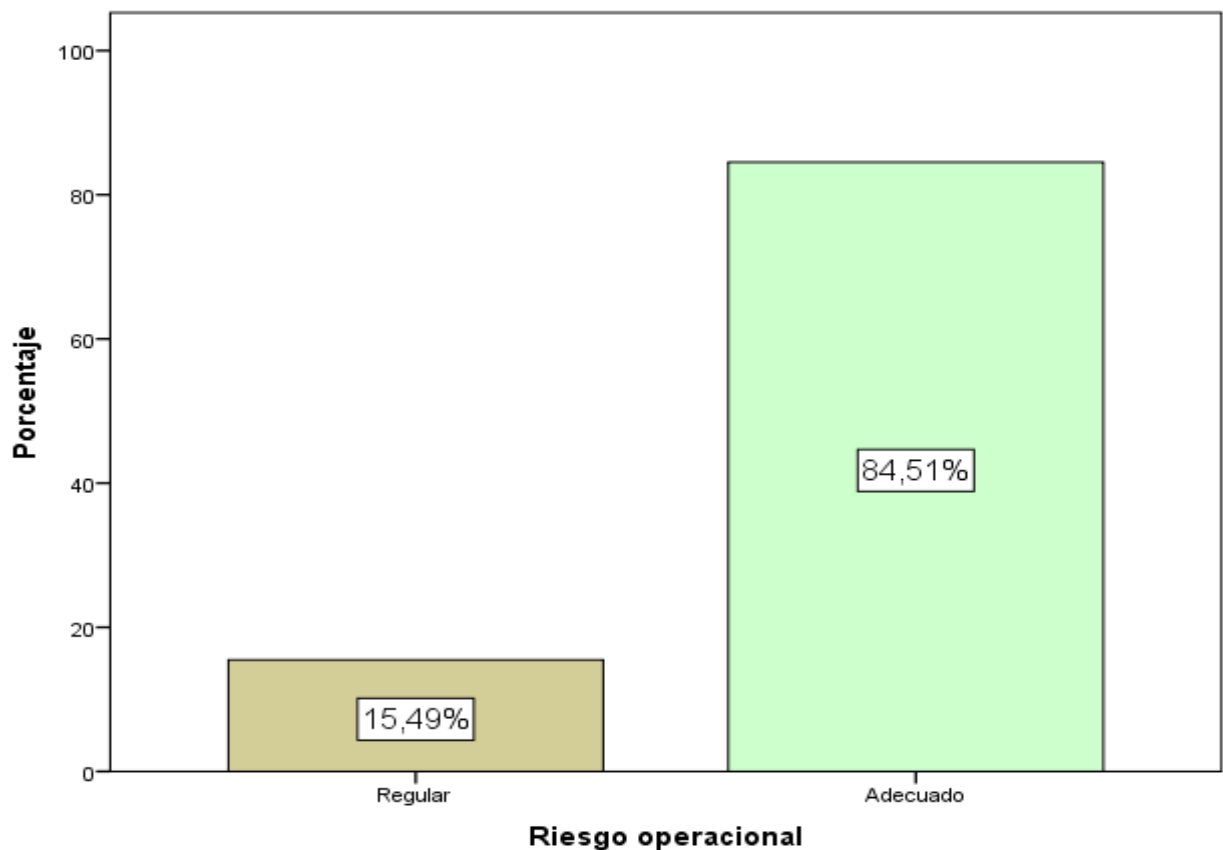
Los resultados que se detallan a continuación hacen referencia a la dimensión n° 04 – “Riesgo operacional”, de donde el 84,5% de los clientes de la CMAC Tacna S.A. perciben de nivel adecuado la gestión de riesgo operacional que impulsa la entidad, el 15,5% de nivel regular y el 0,0% de nivel inadecuado; por tanto, la mayoría precisa que en la entidad si se cuentan con las condiciones básicas para brindar el servicio financiero.

**Tabla 11**

*Dimensión n° 04 – Riesgo operacional*

Nivel	Cliente	%
Regular	59	15,5
Adecuado	322	84,5
Total	381	100,0

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

**Figura 4***Dimensión n° 04 – Riesgo operacional*

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

Se detalla el comportamiento descriptivo por pregunta, de donde lo más resaltado por los clientes es que la CMAC Tacna S.A. utiliza diversas medidas de seguridad en favor del cliente (biometría); siendo lo que debe mejorarse el que la entidad cuente con más cámaras de seguridad y personal capacitado para que el cliente se sienta seguro.

**Tabla 12***Dimensión n° 04 – Riesgo operacional (por pregunta)*

Pregunta		Cliente	%
Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. se caracteriza por contar con tecnología de punta para facilitar las transacciones.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	43	11,3
	Casi siempre	154	40,4
	Siempre	184	48,3
Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. cuenta con ambientes adecuados para la atención del cliente.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	5	1,3
	A veces	24	6,3
	Casi siempre	145	38,1
	Siempre	207	54,3
La CMAC Tacna S.A. utiliza diversas medidas de seguridad en favor del cliente (Biometría).	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	5	1,3
	A veces	25	6,6
	Casi siempre	135	35,4
	Siempre	216	56,7
La CMAC Tacna S.A. cuenta con cámaras de seguridad y personal capacitado para que el cliente se sienta seguro.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	77	20,2
	Casi siempre	159	41,7
	Siempre	145	38,1

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

#### 4.1.2 Análisis de la variable “Gestión de riesgo financiero”

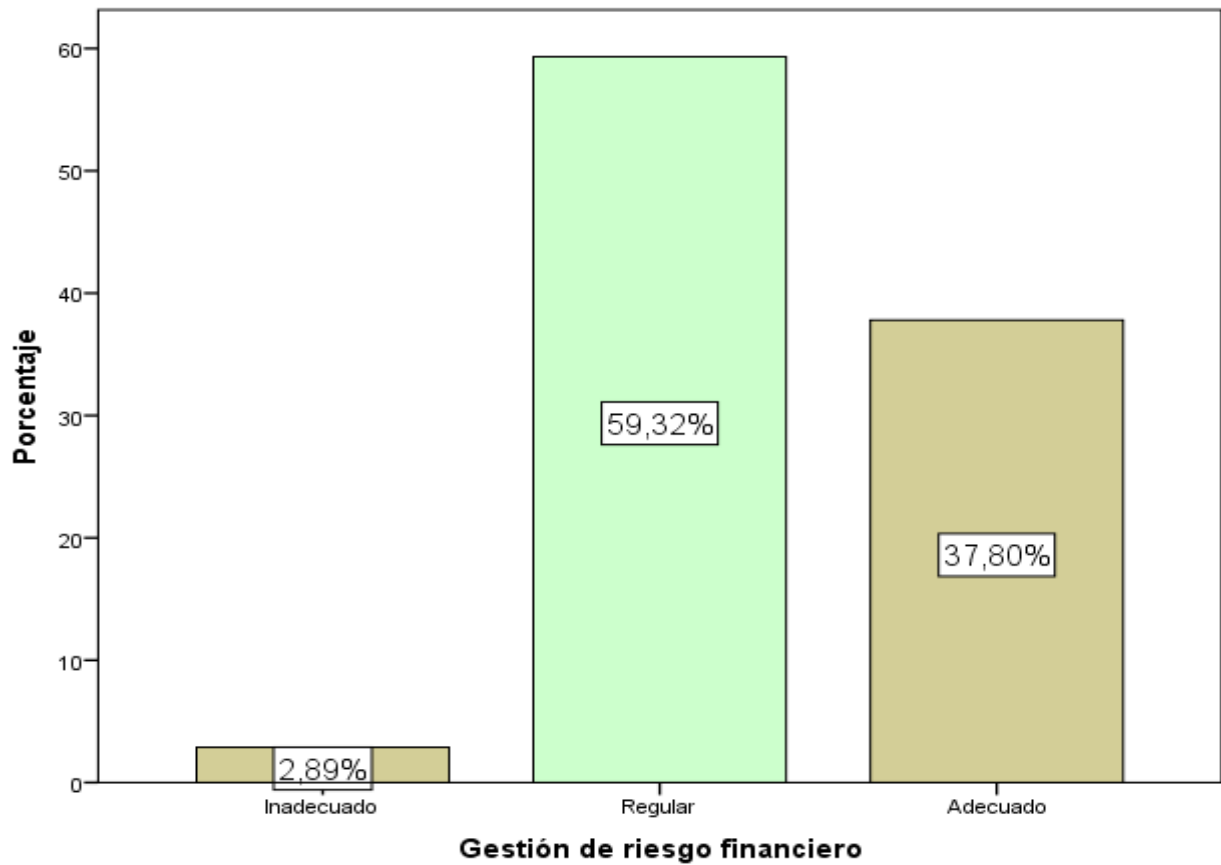
Los resultados que se detallan a continuación hacen referencia a la variable 1 – “Gestión de riesgo financiero”, de donde el 59,3% de los clientes de la CMAC Tacna S.A. perciben de nivel regular la gestión de riesgo financiero que impulsa la entidad, el 37,8% de nivel adecuado y el 2,9% de nivel inadecuado; por tanto, la mayoría precisa que en la entidad si se cuenta con una gestión de riesgo financiero que viene mejorando.

**Tabla 13**

*Variable 1 – Gestión de riesgo financiero*

Nivel	Cliente	%
Inadecuado	11	2,9
Regular	226	59,3
Adecuado	144	37,8
Total	381	100,0

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

**Figura 5***Variable 1 – Gestión de riesgo financiero*

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

A continuación, se presentan resultados resúmenes del comportamiento de las dimensiones, de donde se aprecia que el más destacado es la gestión de “Riesgo operacional” y el focalizado a mejorar es la gestión de “Riesgo de mercado”.



**Tabla 14***Variable 1 – Gestión de riesgo financiero (por dimensión)*

	Nivel	Cliente	%
Riesgo de crédito	Inadecuado	16	4,2
	Regular	232	60,9
	Adecuado	133	34,9
Riesgo de mercado	Inadecuado	94	24,7
	Regular	287	75,3
	Adecuado	0	0,0
Riesgo de liquidez	Inadecuado	5	1,3
	Regular	131	34,4
	Adecuado	245	64,3
Riesgo operacional	Inadecuado	0	0,0
	Regular	59	15,5
	Adecuado	322	84,5

Nota: Cuestionario “Gestión de riesgo financiero”

### 4.1.3 Análisis por dimensión de la variable “Responsabilidad social”

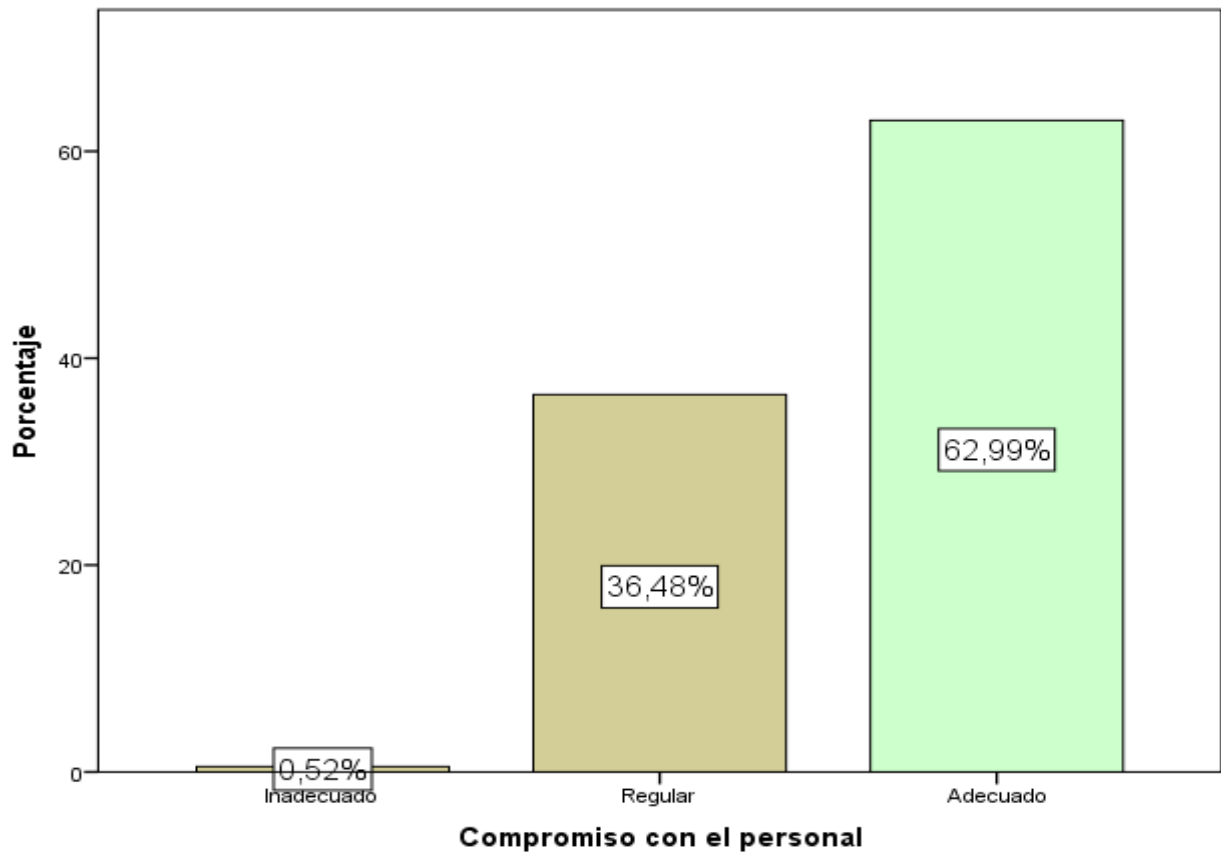
Los resultados que se detallan a continuación hacen referencia a la dimensión n° 01 – “Compromiso con el personal”, de donde el 63,0% de los clientes de la CMAC Tacna S.A. perciben de nivel adecuado el compromiso con el personal que caracteriza a la empresa, el 36,5% de nivel regular y el 0,5% de nivel inadecuado; por tanto, la mayoría considera que la entidad si se preocupa por su personal y que brinda un buen servicio al cliente.

**Tabla 15**

*Dimensión n° 01 – Compromiso con el personal*

Nivel	Cliente	%
Inadecuado	2	0,5
Regular	139	36,5
Adecuado	240	63,0
Total	381	100,0

Nota: Cuestionario “Responsabilidad social”

**Figura 6***Dimensión n° 01 – Compromiso con el personal*

Nota: Cuestionario "Responsabilidad social"

Se detalla el comportamiento descriptivo por pregunta, de donde lo más resaltado por los clientes es que se percibe que en la CMAC Tacna S.A. se prioriza el ejecutar prácticas en favor de la seguridad y salud laboral de su personal (EPP-Equipos de Protección Personal); siendo lo que debe mejorarse es que en las prácticas laborales se priorice más al recurso humano.

**Tabla 16***Dimensión n° 01 – Compromiso con el personal (por pregunta)*

Pregunta	Cliente	%	
Se percibe que en la CMAC Tacna S.A. se prioriza el ejecutar prácticas en favor de la seguridad y salud laboral de su personal (EPP-Equipos de Protección Personal).	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	10 0 48 136 187	2,6 0,0 12,6 35,7 49,1
Se percibe que en la CMAC Tacna S.A. existe un trabajo en equipo en favor de atender con eficiencia al cliente.	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	6 0 96 169 110	1,6 0,0 25,2 44,4 28,9
Las prácticas laborales que caracterizan a la CMAC Tacna S.A. son la de priorizar al recurso humano.	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	9 14 88 136 134	2,4 3,7 23,1 35,7 35,2
La CMAC Tacna S.A. proporciona las condiciones ambientales y tecnológicas al personal para que cumpla con eficiencia sus labores (Atención al cliente).	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	0 0 102 134 145	0,0 0,0 26,8 35,2 38,1

Nota: Cuestionario "Responsabilidad social"

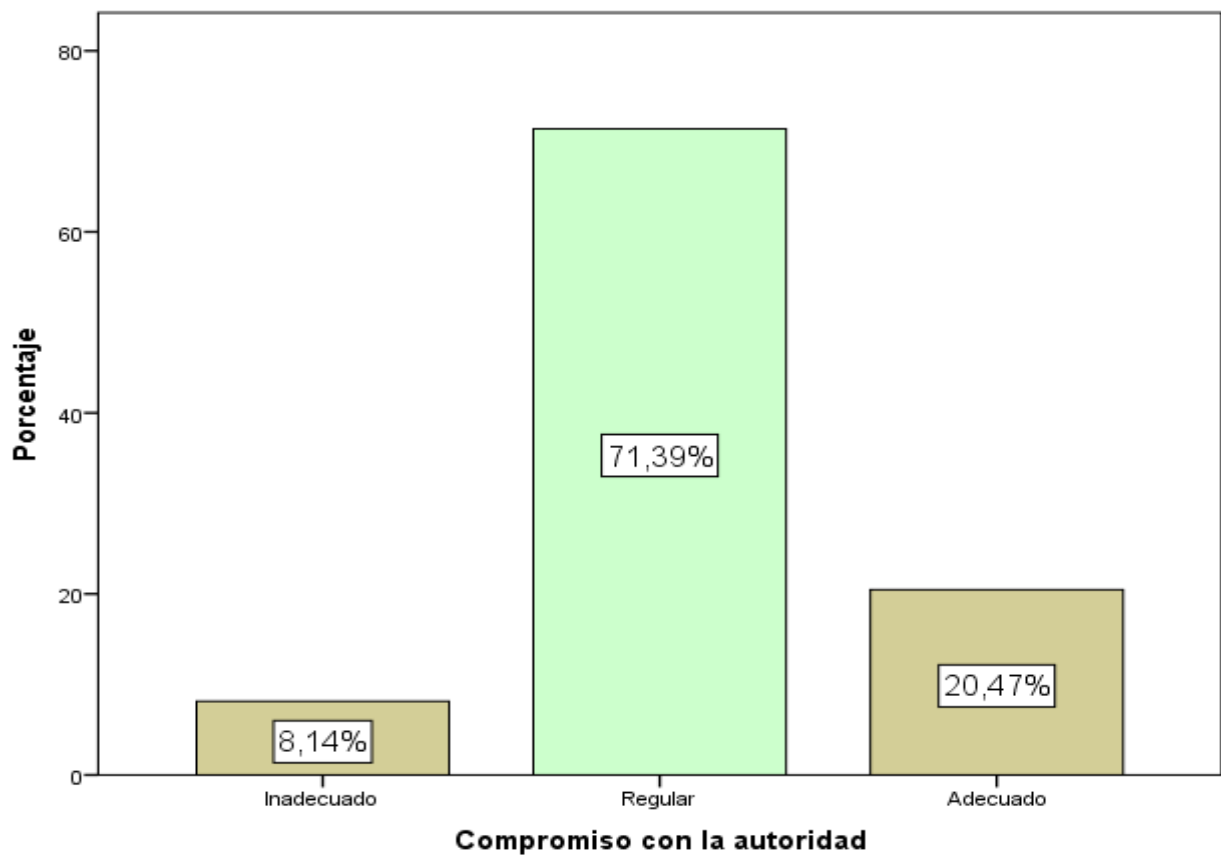
Los resultados que se detallan a continuación hacen referencia a la dimensión n° 02 – “Compromiso con la comunidad”, de donde el 71,4% de los clientes de la CMAC Tacna S.A. perciben de nivel regular el compromiso con la comunidad que caracteriza a la organización, el 20,5% de nivel adecuado y el 8,1% de nivel inadecuado; por tanto, la mayoría considera que la entidad si se preocupa en parte por buscar apoyar en la atención de los problemas regionales.

**Tabla 17**

*Dimensión n° 02 – Compromiso con la comunidad*

Nivel	Cliente	%
Inadecuado	31	8,1
Regular	272	71,4
Adecuado	78	20,5
Total	381	100,0

Nota: Cuestionario “Responsabilidad social”

**Figura 7***Dimensión n° 02 – Compromiso con la comunidad*

Nota: Cuestionario "Responsabilidad social"

Se detalla el comportamiento descriptivo por pregunta, de donde lo más resaltado por los clientes es que la CMAC Tacna S.A. se caracteriza por impulsar la existencia de relaciones comunitarias frecuentes en la región; siendo lo que debe mejorarse el que la entidad debería priorizar el efectuar alianzas con diversas entidades en favor de atender los problemas sociales.

**Tabla 18***Dimensión n° 02 – Compromiso con la comunidad*

Pregunta		Cliente	%
La CMAC Tacna S.A. prioriza el efectuar alianzas con entidades para colaborar en la atención de los problemas sociales en el departamento.	Nunca	14	3,7%
	Casi nunca	118	31,0%
	A veces	98	25,7%
	Casi siempre	151	39,6%
	Siempre	0	0,0%
La CMAC Tacna S.A. desarrolla actividades para la existencia de relaciones comunitarias positivas en el departamento (búsqueda de consensos entre la empresa y la población).	Nunca	0	0,0%
	Casi nunca	14	3,7%
	A veces	171	44,9%
	Casi siempre	196	51,4%
	Siempre	0	0,0%
La CMAC Tacna S.A. impulsa el apoyo a las actividades en favor de la salud de las personas en este escenario de pandemia.	Nunca	12	3,1%
	Casi nunca	33	8,7%
	A veces	149	39,1%
	Casi siempre	187	49,1%
	Siempre	0	0,0%
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por apoyar a las actividades en favor de la educación financiera.	Nunca	2	0,5%
	Casi nunca	47	12,3%
	A veces	148	38,8%
	Casi siempre	184	48,3%
	Siempre	0	0,0%

Nota: Cuestionario “Responsabilidad social”

Los resultados que se detallan a continuación hacen referencia a la dimensión n° 03 – “Preservación del medio ambiente”, de donde el 80,1% de los clientes de la CMAC Tacna S.A. perciben de nivel regular el impulso que caracteriza a la entidad por preservar el medio ambiente, el 16,8% de nivel inadecuado y el 3,1% de nivel adecuado; por tanto, la mayoría considera que la entidad no se preocupa por aplicar estrategias que generen conciencia en la población en favor del entorno ambiental.

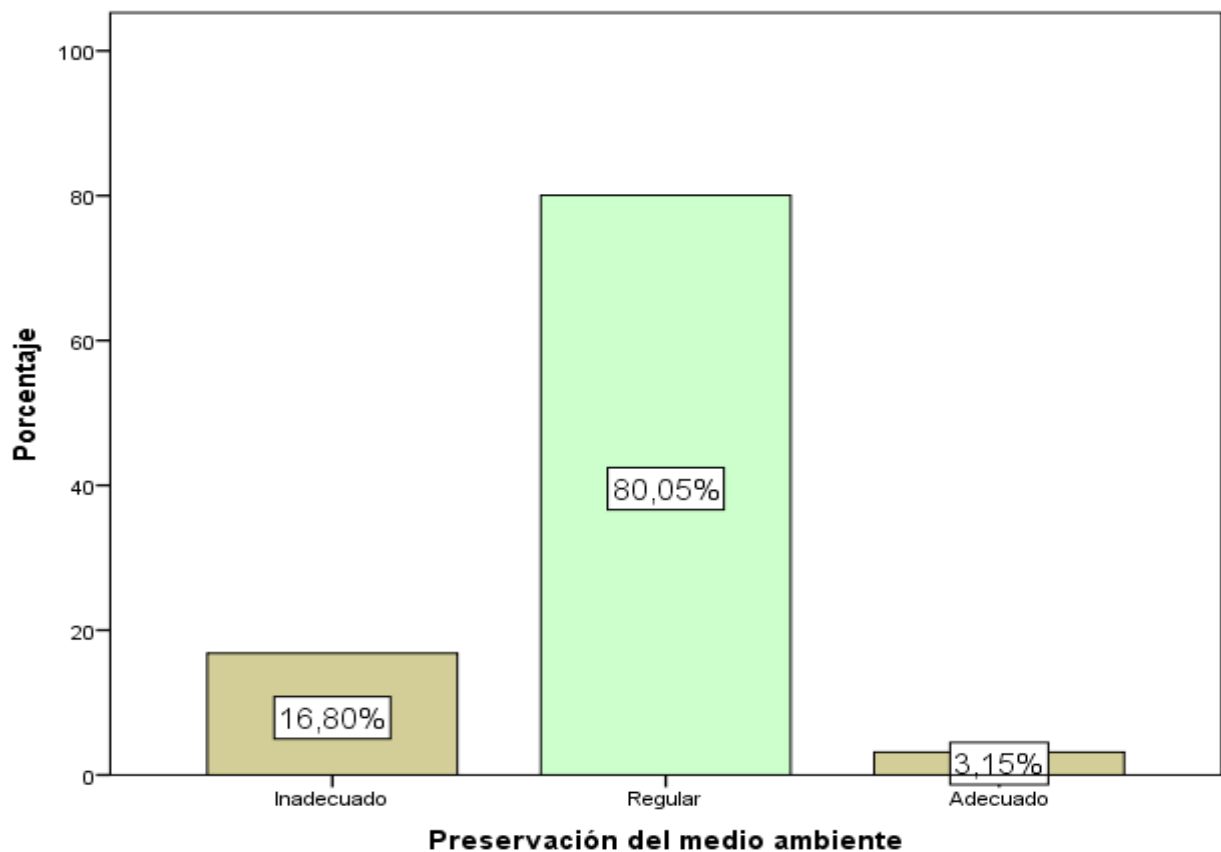
**Tabla 19**

*Dimensión n° 03 – Preservación del medio ambiente*

Nivel	Cliente	%
Inadecuado	64	16,8
Regular	305	80,1
Adecuado	12	3,1
Total	381	100,0

Nota: Cuestionario “Responsabilidad social”



**Figura 8***Dimensión n° 03 – Preservación del medio ambiente*

Nota: Cuestionario "Responsabilidad social"

Se detalla el comportamiento descriptivo por pregunta, de donde los aspectos que los clientes precisan deben mejorarse son que la CMAC Tacna S.A. debería impulsar la aplicación de buenas prácticas en favor del medio ambiente y el desarrollar campañas en contra de la contaminación y de productos que afecten la salud de las personas.

**Tabla 20***Dimensión n° 03 – Preservación del medio ambiente (por pregunta)*

Pregunta	Cliente	%	
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por impulsar que el cliente haga un adecuado cuidado del recurso hídrico en la región.	Nunca	14	3,7
	Casi nunca	34	8,9
	A veces	170	44,6
	Casi siempre	163	42,8
	Siempre	0	0,0
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por impulsar que el poblador aplique buenas prácticas en favor del medio ambiente.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	192	50,4
	A veces	143	37,5
	Casi siempre	34	8,9
	Siempre	12	3,1
La CMAC Tacna S.A. impulsa que las entidades competentes hagan campañas en contra de la contaminación y de productos que afecten la salud de las personas.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	189	49,6
	A veces	133	34,9
	Casi siempre	58	15,2
	Siempre	1	0,3
La CMAC Tacna S.A. prioriza recursos institucionales para impulsar la formación de valores y actitudes para el cuidado de los recursos naturales en el cliente.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	169	44,4
	A veces	166	43,6
	Casi siempre	41	10,8
	Siempre	5	1,3

Nota: Cuestionario "Responsabilidad social"

Los resultados que se detallan a continuación hacen referencia a la dimensión n° 04 – “Competitividad de la empresa”, de donde el 50,9% de los clientes de la CMAC Tacna S.A. perciben de nivel adecuado la competitividad que caracteriza a la organización, el 48,6% de nivel regular y el 0,5% de nivel inadecuado; por tanto, la mayoría considera que la entidad implementa estrategias para buscar proporcionar un mejor servicio al cliente.

**Tabla 21**

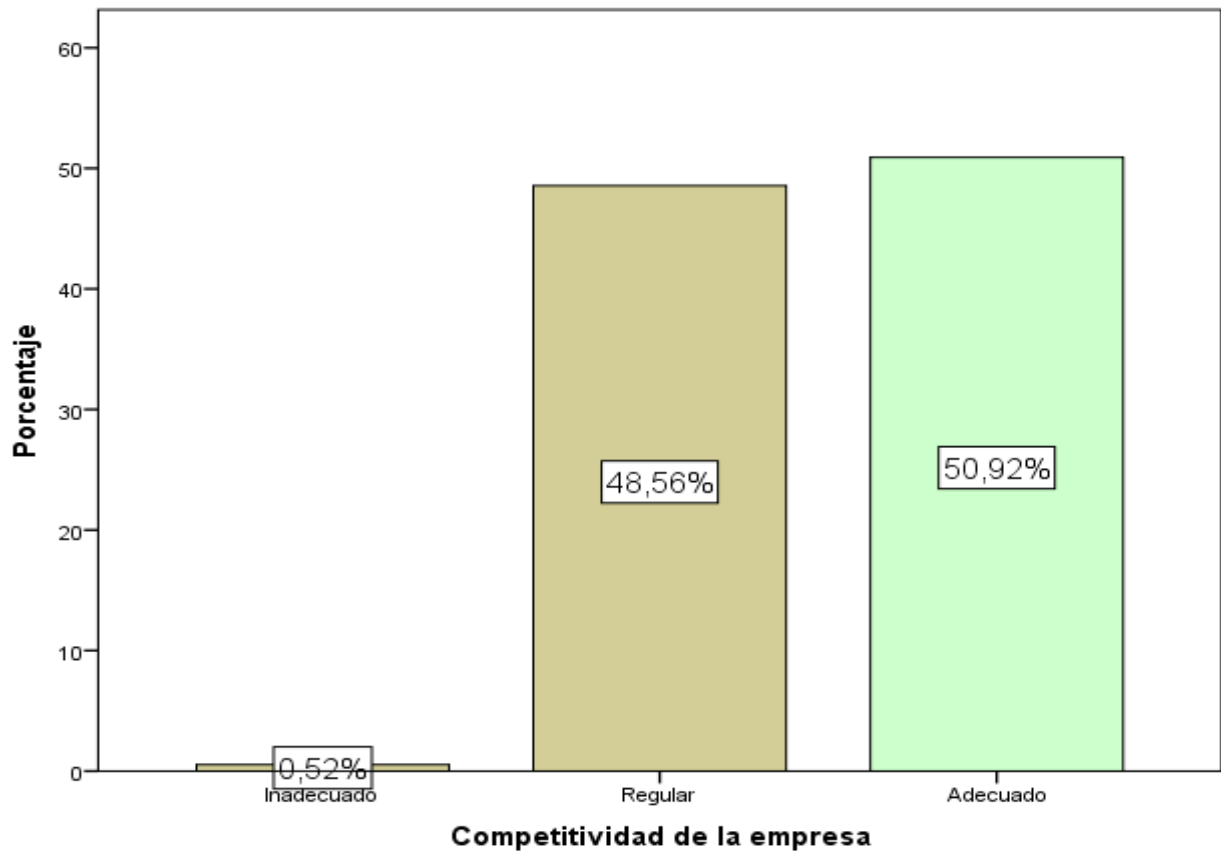
*Dimensión n° 04 – Competitividad de la empresa*

Nivel	Cliente	%
Inadecuado	2	0,5
Regular	185	48,6
Adecuado	194	50,9
Total	381	100,0

Nota: Cuestionario “Responsabilidad social”

**Figura 9**

*Dimensión n° 04 – Competitividad de la empresa*



Nota: Cuestionario "Responsabilidad social"

Se detalla el comportamiento descriptivo por pregunta, de donde lo más resaltado por los clientes es que la CMAC Tacna S.A. impulsa campañas financieras en favor de los clientes con problemas de solvencia debido a la recesión económica existente; siendo lo que debe mejorarse el que la entidad tenga un comportamiento más flexible y entender la problemática del cliente.

**Tabla 22***Dimensión n° 04 – Competitividad de la empresa*

Pregunta	Cliente	%	
La CMAC Tacna S.A. impulsa campañas financieras en favor de los clientes con problemas de solvencia debido a la recesión económica existente (Reprogramación de Créditos).	Nunca	10	2,6
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	48	12,6
	Casi siempre	136	35,7
	Siempre	187	49,1
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por su transparencia sobre el uso de sus recursos.	Nunca	6	1,6
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	96	25,2
	Casi siempre	169	44,4
	Siempre	110	28,9
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por un comportamiento flexible y de entender la problemática del cliente en estas épocas de pandemia.	Nunca	23	6,0
	Casi nunca	88	23,1
	A veces	136	35,7
	Casi siempre	134	35,2
	Siempre	0	0,0
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por implementar estrategias de mejora continua del servicio al cliente.	Nunca	0	0,0
	Casi nunca	0	0,0
	A veces	102	26,8
	Casi siempre	134	35,2
	Siempre	145	38,1

Nota: Cuestionario “Responsabilidad social”

#### 4.1.4 Análisis de la variable “Responsabilidad social”

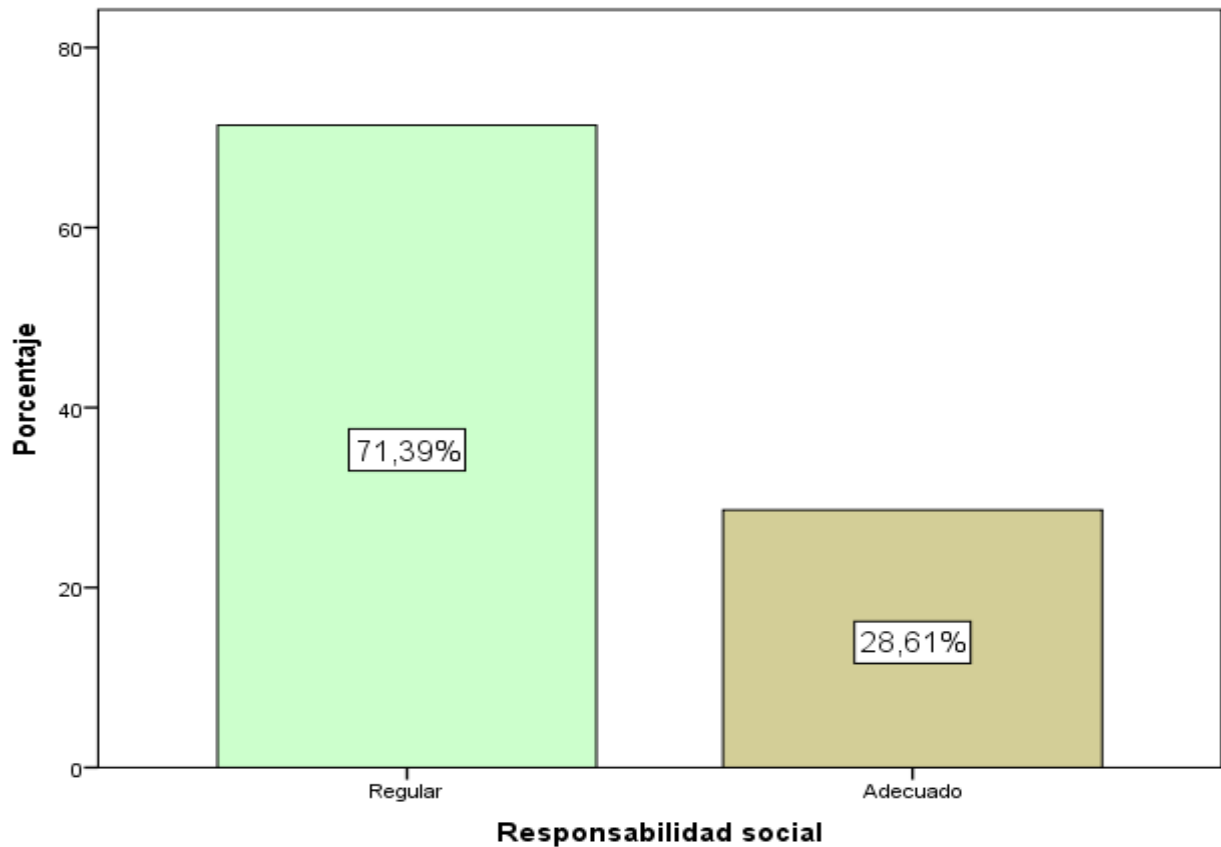
Los resultados que se detallan a continuación hacen referencia a la variable 2 – “Responsabilidad social”, de donde el 71,4% de los clientes de la CMAC Tacna S.A. perciben de nivel regular la responsabilidad social que irradia la entidad hacia la comunidad, el 28,6% de nivel adecuado y el 0,0% de nivel inadecuado; por tanto, la mayoría considera que la entidad debe reforzar e implementar estrategias en favor de sus clientes y de las personas afectadas por la pandemia y recesión económica.

**Tabla 23**

*Variable 2 – Responsabilidad social*

Nivel	Cliente	%
Regular	272	71,4
Adecuado	109	28,6
Total	381	100,0

Nota: Cuestionario “Responsabilidad social”

**Figura 10***Variable 2 – Responsabilidad social*

Nota: Cuestionario “Responsabilidad social”

Se presentan los resultados resúmenes del comportamiento de las dimensiones, de donde se tiene que el más destacado por los clientes es el “Compromiso con el personal” y el focalizado a mejorar es la “Preservación del medio ambiente”.

**Tabla 24***Variable 2 – Responsabilidad social (por dimensión)*

Nivel		Cliente	%
Compromiso con el personal	Inadecuado	2	0,5
	Regular	139	36,5
	Adecuado	240	63,0
Compromiso con la comunidad	Inadecuado	31	8,1
	Regular	272	71,4
	Adecuado	78	20,5
Preservación del medio ambiente	Inadecuado	64	16,8
	Regular	305	80,1
	Adecuado	12	3,1
Competitividad de la empresa	Inadecuado	2	0,5
	Regular	185	48,6
	Adecuado	194	50,9

Nota: Cuestionario “Responsabilidad social”



#### 4.1.5 Contraste de hipótesis

Primero se analiza si los datos de ambas variables siguen una distribución normal, por tanto:

H<sub>0</sub>: Los datos siguen una distribución con normalidad.

H<sub>1</sub>: Los datos no siguen una distribución con normalidad.

En la Tabla 25 se tiene los valores de la prueba Kolmogorov-Smirnov, de donde se tiene el valor “p” menor al 5% para el caso de ambas variables de estudio, por tanto, se procede a rechazar H<sub>0</sub>, ello implica que los datos obtenidos no siguen una distribución con normalidad, y se usa una prueba no paramétrica para analizar la correlación.

**Tabla 25**

*Estadístico de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de riesgo financiero	0,102	381	0,000	0,935	381	0,000
Responsabilidad social	0,093	381	0,000	0,978	381	0,000

Nota: Ambos cuestionarios

#### 4.1.5.1 Contraste de las hipótesis específicas

a) La primera hipótesis específica es:

$H_0$ : El riesgo de crédito no se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

$H_1$ : El riesgo de crédito se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

Se obtuvo un valor de  $Rho = 0,390$  ( $p = 0,000$ ), puesto que “p” es menor al 5% de significancia se procede a rechazar  $H_0$ ; ello implica que el riesgo de crédito se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

**Tabla 26***Rho de Spearman para la hipótesis específica n° 01*

			Riesgo de crédito	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Riesgo de crédito	Rho	1,000	0,390
		“p”	.	0,000
		N	381	381
	Responsabilidad social	Rho	0,390**	1,000
		“p”	0,000	.
		N	381	381

Nota: Ambos cuestionarios

b) La segunda hipótesis específica es:

H<sub>0</sub>: El riesgo de mercado no se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

H<sub>1</sub>: El riesgo de mercado se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

Se obtuvo un valor de  $Rho = 0,365$  ( $p = 0,000$ ), puesto que “p” es menor al 5% de significancia se procede a rechazar H<sub>0</sub>; ello implica que el riesgo de mercado se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

**Tabla 27***Rho de Spearman para la hipótesis específica n° 02*

			Riesgo de mercado	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Riesgo de mercado	Rho	1,000	0,365
		“p”	.	0,000
		n	381	381
	Responsabilidad social	Rho	0,365**	1,000
		“p”	0,000	.
		n	381	381

Nota: Ambos cuestionarios

c) La tercera hipótesis específica es:

H<sub>0</sub>: El riesgo de liquidez no se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

H<sub>1</sub>: El riesgo de liquidez se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

Se obtuvo un valor de Rho = 0,467 (p = 0,000), puesto que “p” es menor al 5% de significancia se procede a rechazar H<sub>0</sub>; ello implica que el riesgo de liquidez se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

**Tabla 28***Rho de Spearman para la hipótesis específica n° 03*

			Riesgo de liquidez	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Riesgo de liquidez	Rho	1,000	0,467
		“p”	.	0,000
		n	381	381
	Responsabilidad social	Rho	0,467**	1,000
		“p”	0,000	.
		n	381	381

Nota: Ambos cuestionarios

d) La cuarta hipótesis específica es:

H<sub>0</sub>: El riesgo operacional no se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

H<sub>1</sub>: El riesgo operacional se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

Se obtuvo un valor de  $Rho = 0,404$  ( $p = 0,000$ ), puesto que “p” es menor al 5% de significancia se procede a rechazar H<sub>0</sub>; ello implica que el riesgo operacional se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

**Tabla 29***Rho de Spearman para la hipótesis específica n° 04*

			Riesgo operacional	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Riesgo operacional	Rho	1,000	0,404
		“p”	.	0,000
		N	381	381
	Responsabilidad social	Rho	0,404**	1,000
		“p”	0,000	.
		N	381	381

Nota: Ambos cuestionarios

**4.1.5.2 Contraste de la hipótesis general**

La hipótesis general precisa que:

H<sub>0</sub>: La gestión de riesgo financiero no se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

H<sub>1</sub>: La gestión de riesgo financiero se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

Se obtuvo un valor de  $Rho = 0,478$  ( $p = 0,000$ ), puesto que “p” es menor al 5% de significancia se procede a rechazar H<sub>0</sub>; ello implica que la gestión de riesgo

financiero se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.

**Tabla 30**

*Rho de Spearman para la hipótesis general*

			Gestión de riesgo financiero	Responsabilidad social
Rho de Spearman	Gestión de riesgo financiero	Rho “p” N	1,000 . 381	0,467 0,000 381
	Responsabilidad social	Rho “p” n	0,467** 0,000 381	1,000 . 381

Nota: Ambos cuestionarios

## 4.2 DISCUSIÓN

A través del análisis de resultados, se encontró que la gestión de riesgo financiero se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022; puesto que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,478$  ( $p = 0,000$ ); por tanto una mejora en la gestión de riesgo financiero mediante la implementación de estrategias que permitan acompañar a los clientes en sus decisiones de mejor uso de los recursos prestados, permitiría que su percepción

sobre la responsabilidad social que caracteriza a la entidad mejore significativamente, y con ello la imagen y posicionamiento en el mercado.

Dichos resultados concuerdan con los encontrados por Piedra et al (2019), quienes concluyen que los clientes de la cooperativa perciben que existe una mayor divulgación de las prácticas económicas que sociales, y mínima en los aspectos del medio ambiente; puesto que se obtuvo que la dimensión más destacada por los clientes fue el “Compromiso con el personal” y el focalizado a mejorar fue la “Preservación del medio ambiente”.

De forma similar existe concordancia con el trabajo de Aranda-Ruiviejo (2016), quien concluye que las políticas de responsabilidad social requieren de un alto grado de institucionalización para elaborar memorias que sean sostenibles, ante ello las cajas de ahorros se caracterizan por tener estructuras sociales isomorfas, lo cual deriva en sinergias positivas que suman en la mejora del resultado empresarial; puesto que el 71,4% consideran de regular nivel la responsabilidad social que irradia la entidad hacia la comunidad, pero que se requiere fortalecer el apoyo y flexibilidad sobre todo con los clientes afectados económicamente por la pandemia y recesión económica.



También existe concordancia con el trabajo de Asenjo (2020) quien concluye que existe relación positiva y alta ( $r = 0,888$ ) entre la responsabilidad social y el modelo de gestionar las actividades ediles; dado que se obtuvo la existencia de una relación directa y moderada entre la gestión de riesgo financiero y la responsabilidad social que perciben sus clientes.

De forma similar se concuerda con el trabajo de De la Barra (2018), quien concluye que existe correspondencia entre la RSE y la conducta de adquisición por parte de los consumidores; puesto que una mejor gestión de riesgo financiero en la CMAC Tacna S.A. genera que la percepción sobre la responsabilidad social como política institucional mejore.

Finalmente, se concuerda con el trabajo de Artaza (2017), quien concluye que existe incidencia de la gestión de riesgos financieros sobre el nivel de rentabilidad en las empresas del sector bancarios de San Isidro; puesto que al encontrar que existe relación entre la gestión de riesgo financiero y la responsabilidad social, ello implica que una mejora en la estrategia de apoyo a los clientes para que usen mejor sus recursos, se reflejara en contar con personas más leales a la entidad.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

La gestión de riesgo financiero se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022, puesto que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,478$  ( $p = 0,000$ ); además el 59,3% de los clientes perciben de nivel regular la gestión de riesgo financiero que impulsa la organización, siendo la dimensión más destacada la gestión de “Riesgo operacional” y el focalizado a mejorar la gestión de “Riesgo de mercado”; y el 71,4% de los clientes perciben de nivel regular la responsabilidad social que irradia la entidad, donde la dimensión más destacada es el “Compromiso con el personal” y el focalizado a mejorar es la “Preservación del medio ambiente”.

### **SEGUNDA**

El riesgo de crédito se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022, dado que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,390$  ( $p = 0,000$ ).

### **TERCERA**

El riesgo de mercado se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022, dado que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,365$  ( $p = 0,000$ ).

### **CUARTA**

El riesgo de liquidez se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022, dado que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,467$  ( $p = 0,000$ ).

### **QUINTA**

El riesgo operacional se relaciona de forma directa y moderada con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022, dado que se obtuvo un valor de  $Rho = 0,404$  ( $p = 0,000$ ).

## **RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

A la Gerencia de la CMAC Tacna S.A. se le sugiere que para mejorar la dimensión la “Gestión de riesgo financiero” se debe centrar en el riesgo de mercado, de forma específica en orientarlo sobre los diversos factores externos que pudieran afectar sus inversiones; con lo cual se mejorará la percepción sobre la responsabilidad social que caracteriza a la entidad.

### **SEGUNDA**

A la Gerencia de la CMAC Tacna S.A. se le sugiere que para mejorar la dimensión gestión de “Riesgo de crédito” se debe centrar en fortalecer el brindarles frecuente asesoría a sus clientes sobre el uso de los recursos prestados, ello contribuirá a incrementar las opciones de recuperar los dineros invertidos; con lo cual se mejorará la percepción sobre la responsabilidad social que caracteriza a la entidad.

### **TERCERA**

A la Gerencia de la CMAC Tacna S.A. se le sugiere que para mejorar la dimensión gestión de “Riesgo de mercado” se debe centrar en fortalecer el brindarles frecuente asesoría a sus clientes sobre cómo las variaciones del tipo de cambio y lo relacionado con los precios de lo ofertado en el mercado puede afectarlo, ello contribuirá en la estrategia a usar para recuperar los dineros invertidos; con lo cual se mejorará la percepción sobre la responsabilidad social que caracteriza a la entidad.

### **CUARTA**

A la Gerencia de la CMAC Tacna S.A. se le sugiere que para mejorar la dimensión gestión de “Riesgo de liquidez” se debe centrar en entender más cada una de las razones que el cliente expone sobre la falta de liquidez en este escenario de pandemia, dándoles más opciones para devolver sus compromisos financieros; con lo cual se mejorará la percepción sobre la responsabilidad social que caracteriza a la entidad.

## QUINTA

A la Gerencia de la CMAC Tacna S.A. se le sugiere que para mejorar la dimensión gestión de “Riesgo operativo” se debe centrar en contar con más cámaras de seguridad y personal capacitado para que el cliente se sienta seguro; con lo cual se mejorará la percepción sobre la responsabilidad social que caracteriza a la entidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva, J. (2015). *La gestión del riesgo y el mejoramiento del cumplimiento voluntario de los contribuyentes: ¿Qué debe hacer la SUNAT?;* <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2015/05/15/la-gestion-del-riesgo-y-el-mejoramiento-del-cumplimiento-voluntario-de-los-contribuyentes-que-debe-hacer-la-sunat/>
- Ambrosini, D. & López, R. (2019). *Sistema financiero peruano*. In Actualidad Empresarial N°265.
- Aranda-Ruiviejo, C. (2016). *La responsabilidad social como factor estratégico en el sector de las cajas de ahorro;* tesis de la Universidad de Jaén (España); <http://ruja.ujaen.es/handle/10953/729>
- Artaza, Á. (2017). *Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de San Isidro, año 2017;* tesis de la Universidad César Vallejo; <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12152>
- Asenjo, K. (2020). *Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo;* tesis de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45109>

- Ávila, J. (2005). *Medición y control de riesgos financieros*. En materia financiera existen varios tipos de riesgos; Bogotá D.C., Trabajo de grado.
- Cano, A. (2010). Efectos contables y financieros de la gerencia basada en el valor; *revista UDEM (Colombia)*;  
<https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/download/1363/1400?inline=1>
- Casares, I. y Lizarzaburu, E., (2016). *Introducción a la gestión integral de riesgos empresariales enfoque: ISO 31000*. Lima: Platinum Editorial S.A.C. I edición.
- Castillo, C. (2005). *La responsabilidad social de la empresa y los consumidores*. Presentado en el Encuentro Nacional de Organizaciones de Consumidores. Buenos Aires (Argentina).
- De la Barra, L. (2018). *Responsabilidad social empresarial y el comportamiento de compra de los consumidores de la industria farmacéutica*; tesis de la Universidad César Vallejo;  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14785?locale-attribute=en>
- De la Cuesta, M. y Valor, C. (2003). *Responsabilidad social de la empresa: concepto, medición y desarrollo en España*. En: Boletín Económico de ICE. N° 2755.
- De Lara, A. (2008). *Medición y control de riesgos financieros* . Limusa.



- Dotres, S. y Sánchez, N. (2020). Integración de la responsabilidad social empresarial en la gestión de riesgo en inversiones constructivas; *Avances*, 22 (2), pp. 170-182.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925386>
- Figuerola, M., San Martín, A. & Soto, J. (2018). *Buenas prácticas financieras en la gestión del riesgo de crédito de empresas del sector bancario*. Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú.  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/12882>
- Flores, J.; Ogliastrri, E.; Peinado-Vara, E. y Petra, I. (2007). *El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Garriga, E. y Melé, D. (2004). *Corporate social responsibility theories: Mapping the territory*; *Journal of Business Ethics*, vol. 53, nº 1-2, pp. 51-71.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows stepbystep: A Simple Guide and Reference*. Boston: Allyn & Bacon: 11.0 Update (4.<sup>a</sup> ed.).
- Gitman, L. y Zutter, C. (2007). *Principios de administración financiera*. Naucalpan de Juárez: Pearson, XII edición.
- Gómez, A. (2003). *Administración del riesgo de tasa de interés: un análisis del proceso*. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Minas, Medellín.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana. V Edición.

- ISO. (2010). *ISO 26000: 2010 — Guidance on social responsibility*.  
[http://www.iso.org/iso/catalogue\\_detail?csnumber=42546](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=42546).
- Marsh, J. (2001). *Herramientas para la mejora continua*. Madrid: AENOR. 223p.
- Piedra, A., Hinojosa, A., Guevara, M. y Erazo, J. (2019). Responsabilidad social en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador: una medición desde la web; *Revista de Estudios Interdisciplinarios de Ciencias Sociales (Ecuador)*, 21 (3), sept.- dic.;  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7041197>
- Ponce, J. (2018). *Desarrollo del mercado de instrumentos financieros derivados para una adecuada gestión de riesgos de empresas financieras en el Perú periodo 2011 al 2016*, tesis de maestría de la Universidad Nacional Federico Villareal;  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2130>
- Rey, L. (2017). *Pérdida de rendimientos en la inversión: tipos de riesgos financieros*. Revista digital INESEM;  
<https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-empresarial/riesgo-financiero/>
- Rivero, P. (2017). *Diseño de un modelo de gestión del riesgo aplicado a una empresa manufacturera de autopartes*. Tesis del Instituto Politécnico Nacional. México.

Rodríguez, J. (2006). *Responsabilidad Social Corporativa: ¿Filantropía estratégica u otro modelo de empresa?* En: Revista AECA. N° 74, p. 11-15.

SBS y AFP. (2021). SBS y AFP. <https://www.sbs.gob.pe/quienessomos>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> LA GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TACNA S.A., 2022					
<b>Nombre del tesista:</b> Exelmes Valentino Nieto Pacci					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la gestión del riesgo financiero y la responsabilidad social aplicada en la CMAC de Tacna S.A., 2022, desde la perspectiva del cliente?	Determinar la relación entre la gestión del riesgo financiero y la responsabilidad social aplicada en la CMAC de Tacna S.A., 2022, desde la perspectiva del cliente.	La gestión de riesgo financiero se relaciona directamente con la responsabilidad social aplicada en la CMAC de Tacna S.A., 2022, desde la perspectiva del cliente.	X1 = Gestión de Riesgo Financiero	Riesgo de Crédito: Seguimiento al uso de recursos, asesorías, condiciones de pago. Riesgo de Mercado: Factores externos, factor político, orientaciones al cliente. Riesgo de Liquidez: Flexibilidad, trato preferente, insolvencia. Riesgo Operacional: Uso de tecnología de punta, ambientes adecuados, medidas de seguridad.  Compromiso con el personal: Seguridad y salud laboral, trabajo en equipo, prácticas laborales. Compromiso con la comunidad: Relaciones comunitarias, alianzas, políticas sociales. Preservación del medio	<b>Tipo y diseño de investigación</b> El tipo será puro o básico, y el diseño no experimental.  <b>Población y muestra</b> La población es de 50 000 clientes aproximadamente, la muestra será de 381 personas.  Cuestionario sobre la gestión de riesgo financiero.  Cuestionario sobre la responsabilidad social.
¿Cuál es la relación del riesgo de crédito y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022?	Analizar la relación del riesgo de crédito y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.	El riesgo de crédito se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.	X2 = Responsabilidad social		
¿Cuál es la relación del riesgo de mercado y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022?	Determinar la relación del riesgo de mercado y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.	El riesgo de mercado se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.			

¿Cuál es la relación del riesgo de liquidez y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022?	Establecer la relación del riesgo de liquidez y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.	El riesgo de liquidez se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.		ambiente: Gestión de recursos naturales, gestión del recurso hídrico, gestión ambiental. Competitividad de la empresa: Transparencia, promoción, mejoramiento continuo, logros.	
¿Cuál es la relación del riesgo operacional y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022?	Asociar la relación del riesgo operacional y la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.	El riesgo operacional se relaciona directamente con la responsabilidad social en la CMAC de Tacna S.A., 2022.			

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO: GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO

Estimado cliente de la CMAC Tacna, a continuación, se presentan un conjunto de aseveraciones afines a la gestión del riesgo financiero que percibe en la entidad, se le pide que responda con sinceridad a las siguientes preguntas en base a:

- A) Nunca / Muy en desacuerdo
- B) Casi nunca / En desacuerdo
- C) A veces / Indiferente
- D) Casi siempre / De acuerdo
- E) Siempre / Muy de acuerdo

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Tiempo como cliente: a) Menos de 1 año b) Entre 1 y 5 años c) Más de 5 años

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
<b>RIESGO DE CRÉDITO</b>						
1	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por hacerle seguimiento al uso que Ud. hace de los recursos económicos prestados.					
2	La CMAC Tacna S.A. prioriza el brindarle asesoría sobre el uso de los recursos prestados.					
3	La CMAC Tacna S.A. lo ha orientado sobre cómo hacer frente al escenario de recesión económica.					
4	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por darles mejores condiciones de pago en este escenario de pandemia.					
<b>RIESGO DE MERCADO</b>						
5	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo sobre el cierre de fronteras en este escenario de pandemia que pudieran afectar sus ingresos.					
6	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo sobre cómo la inestabilidad política y el desabastecimiento de productos que se vive en el país durante este escenario de pandemia podría afectarlo.					
7	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo sobre cómo el impulso del Estado a que existan más inversiones en el departamento, podría impactar en la existencia de oportunidades de negocio.					
8	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo de cómo las variaciones de las tasas de interés en los créditos pueden afectarlo.					

<b>RIESGO DE LIQUIDEZ</b>						
9	La CMAC Tacna S.A. cuenta con la liquidez para atender algún requerimiento de efectivo que se necesite con prontitud en este escenario de pandemia.					
10	Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. se ha visto poco afectada por la pandemia respecto a su disponibilidad de liquidez.					
11	Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. aplica estrategias diversas para evitar la insolvencia (estado patrimonial que dificulta cumplir con sus obligaciones financieras).					
12	Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. aplica estrategias para contar con liquidez a tasas competitivas.					
<b>RIESGO OPERATIVO</b>						
13	Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. se caracteriza por contar con tecnología de punta para facilitar las transacciones.					
14	Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. cuenta con ambientes adecuados para la atención del cliente.					
15	La CMAC Tacna S.A. utiliza diversas medidas de seguridad en favor del cliente (Biometría).					
16	La CMAC Tacna S.A. cuenta con cámaras de seguridad y personal capacitado para que el cliente se sienta seguro.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



### CUESTIONARIO: RESPONSABILIDAD SOCIAL

Estimado cliente de la CMAC Tacna, a continuación, se presentan un conjunto de aseveraciones afines a la responsabilidad social que caracteriza a dicha entidad, se le pide que responda con sinceridad a las siguientes preguntas en base a:

- A) Nunca / Muy en desacuerdo
- B) Casi nunca / En desacuerdo
- C) A veces / Indiferente
- D) Casi siempre / De acuerdo
- E) Siempre / Muy de acuerdo

Sexo: a) Masculino b) Femenino

Tiempo como cliente: a) Menos de 1 año b) Entre 1 y 5 años c) Más de 5 años

N°	PREGUNTAS	A	B	C	D	E
<b>COMPROMISO CON EL PERSONAL</b>						
1	Se percibe que en la CMAC Tacna S.A. se prioriza el ejecutar prácticas en favor de la seguridad y salud laboral de su personal (EPP-Equipos de Protección Personal).					
2	Se percibe que en la CMAC Tacna S.A. existe un trabajo en equipo en favor de atender con eficiencia al cliente.					
3	Las prácticas laborales que caracterizan a la CMAC Tacna S.A. son la de priorizar al recurso humano.					
4	La CMAC Tacna S.A. proporciona las condiciones ambientales y tecnológicas al personal para que cumpla con eficiencia sus labores (Atención al cliente).					
<b>COMPROMISO CON LA COMUNIDAD</b>						
5	La CMAC Tacna S.A. prioriza el efectuar alianzas con entidades para colaborar en la atención de los problemas sociales en el departamento.					
6	La CMAC Tacna S.A. desarrolla actividades para la existencia de relaciones comunitarias positivas en el departamento (búsqueda de consensos entre la empresa y la población).					
7	La CMAC Tacna S.A. impulsa el apoyo a las actividades en favor de la salud de las personas en este escenario de pandemia.					
8	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por apoyar a las actividades en favor de la educación financiera.					
<b>PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE</b>						
9	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por impulsar que el cliente haga un adecuado cuidado del recurso hídrico en la región.					

10	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por impulsar que el poblador aplique buenas prácticas en favor del medio ambiente.					
11	La CMAC Tacna S.A. impulsa que las entidades competentes hagan campañas en contra de la contaminación y de productos que afecten la salud de las personas.					
12	La CMAC Tacna S.A. prioriza recursos institucionales para impulsar la formación de valores y actitudes para el cuidado de los recursos naturales en el cliente.					
	<b>COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA</b>					
13	La CMAC Tacna S.A. impulsa campañas financieras en favor de los clientes con problemas de solvencia debido a la recesión económica existente (Reprogramación de Créditos).					
14	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por su transparencia sobre el uso de sus recursos.					
15	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por un comportamiento flexible y de entender la problemática del cliente en estas épocas de pandemia.					
16	La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por implementar estrategias de mejora continua del servicio al cliente.					

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO"

#### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens ~~Houson~~.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de posgrado UNJBG
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Gestión de riesgo financiero".
- 1.4. Autor del Instrumento: ~~Exelmeq~~ Valentino Nieto ~~Pacci~~.

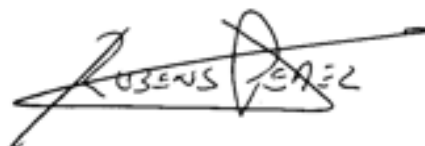
#### II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
	00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1.CLARIDAD					90
2.OBJETIVIDAD				80	
3.ACTUALIDAD					100
4.ORGANIZACION					100
5.SUFICIENCIA					90
6.INTENCIONALIDAD					95
7.CONSISTENCIA				80	
8.COHERENCIA					100
9.METODOLOGIA					100

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy adecuado.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 92,8%

Lugar y fecha: Tacna, 25/01/2022



Firma del Experto Informante

Dr. Rubens ~~Houson~~ Pérez Mamani

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "RESPONSABILIDAD SOCIAL"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens ~~Houson~~  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de posgrado UNJBG  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Responsabilidad social".  
 1.4. Autor del instrumento: ~~Excelmes~~ Valentino Nieto ~~Pacci~~

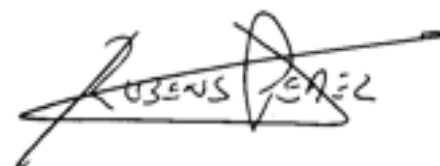
II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					100
2.OBJETIVIDAD					95
3.ACTUALIDAD					90
4.ORGANIZACION					100
5.SUFICIENCIA					100
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA				80	
8.COHERENCIA					95
9.METODOLOGIA					100

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy adecuado.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95,6%

Lugar y fecha: Tacna, 25/01/2022



Firma del Experto Informante

Dr. Rubens ~~Houson~~ Pérez Mamani

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
 INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Azócar Prado, Rafael Enrique.  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Jefe del Dpto. de Psicología - Poder Judicial Tacna.  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Gestión de riesgo financiero".  
 1.4. Autor del instrumento: Escobedo, Valentino Nieto Pagari.

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					90
2.OBJETIVIDAD					100
3.ACTUALIDAD					100
4.ORGANIZACION					100
5.SUFICIENCIA					100
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					90
8.COHERENCIA				80	
9.METODOLOGIA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy adecuado.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 94,4%

Lugar y fecha: Tacna, 28/01/2022



Firma del Experto Informante

Dr. Rafael Enrique Azócar Prado

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "RESPONSABILIDAD SOCIAL"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Azócar Prado, Rafael Enrique.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Jefe del Dpto. de Psicología - Poder Judicial Tacna.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Responsabilidad social".
- 1.4. Autor del instrumento: Excmos. Valentino Nieto Pacci.

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					90
2.OBJETIVIDAD					90
3.ACTUALIDAD					100
4.ORGANIZACION					100
5.SUFICIENCIA					100
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					90
8.COHERENCIA					100
9.METODOLOGIA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy adecuado.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 95,6%

Lugar y fecha: Tacna, 28/01/2022

Firma del Experto Informante

Dr. Rafael Enrique Azócar Prado

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**  
**INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO"**

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Ramírez Charca, Edith Diana.  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la UNJBG.  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Gestión de riesgo financiero".  
 1.4. Autor del Instrumento: ~~Exelmes~~ Valentino Nieto ~~Paggi~~

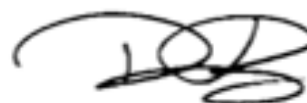
II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					95
2.OBJETIVIDAD					95
3.ACTUALIDAD					95
4.ORGANIZACIÓN					100
5.SUFICIENCIA					100
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					100
8.COHERENCIA					90
9.METODOLOGIA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy adecuado.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 96,1%

Lugar y fecha: Tacna, 29/01/2022



Firma del Experto Informante

~~Mgr.~~ Edith Diana Ramirez Charca

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS**  
**INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "RESPONSABILIDAD SOCIAL"**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Ramírez Charca, Edith Diana.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de la UNIBG.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Responsabilidad social".
- 1.4. Autor del instrumento: ~~Excmo. Valentino Nieto Paggi~~

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					100
2.OBJETIVIDAD					100
3.ACTUALIDAD					90
4.ORGANIZACIÓN					90
5.SUFICIENCIA					95
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					100
8.COHERENCIA					100
9.METODOLOGÍA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy adecuado.

IV. PROMEDIO DE VALORACION: 96,1%

Lugar y fecha: Tacna, 29/01/2022



Firma del Experto Informante

Mer. Edith Diana Ramirez Charca



**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "GESTION DE RIESGO FINANCIERO"**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Paola Martínez Sardón
- 1.2. Cargo e institución donde Labora: Gerente de Riesgos de la CAMC TACNA S.A.
- 1.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Gestión de Riesgo Financiero"
- 1.4. Autor del Instrumento: Exelmes Valentino Nieto Pacci.


**II. ASPECTOS DE LA EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					90
2.OBJETIVIDAD					90
3.ACTUALIDAD					90
4.ORGANIZACIÓN					100
5.SUFICIENCIA					100
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					100
8.COHERENCIA				80	
9.METODOLOGIA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy adecuado

IV. PROMEDIO DE VALORIZACION: 93.3%

Lugar y Fecha: Tacna, 25/01/2022

  
 Firma del Experto Informante  
 Paola Martínez Sardón

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS  
INSTRUMENTO: CUESTIONARIO "RESPONSABILIDAD SOCIAL"**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Paola Martínez Sardón  
 1.2. Cargo e institución donde Labora: Gerente de Riesgos de la CAMC TACNA S.A.  
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Responsabilidad Social"  
 1.4. Autor del Instrumento: Exelmes Valentino Nieto Pacci.

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACION:**

INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD					90
2.OBJETIVIDAD					90
3.ACTUALIDAD					90
4.ORGANIZACIÓN					100
5.SUFICIENCIA					100
6.INTENCIONALIDAD					100
7.CONSISTENCIA					100
8.COHERENCIA				80	
9.METODOLOGIA					90

III. OPINION DE APLICABILIDAD: Muy adecuado

IV. PROMEDIO DE VALORIZACION: 93.3%

Lugar y Fecha: Tacna, 25/01/2022

  
 Firma del Experto Informante  
 Paola Martínez Sardón

## ANEXO 4: REPORTE DE FIABILIDAD – ALPHA DE CRONBACH

### VARIABLE “GESTIÓN DE RIESGO FINANCIERO”

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	16

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por hacerle seguimiento al uso que Ud. hace de los recursos económicos prestados.	55,47	48,624	0,652	0,906
La CMAC Tacna S.A. prioriza el brindarle asesoría sobre el uso de los recursos prestados.	54,46	50,344	0,405	0,913
La CMAC Tacna S.A. lo ha orientado sobre cómo hacer frente al escenario de recesión económica.	54,45	47,643	0,760	0,903
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por darles mejores condiciones de pago en este escenario de pandemia.	53,48	48,403	0,608	0,907
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo sobre el cierre de fronteras en este escenario de pandemia que pudieran afectar sus ingresos.	54,80	46,792	0,593	0,908
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo sobre cómo la inestabilidad	54,74	47,709	0,607	0,907

política y el desabastecimiento de productos que se vive en el país durante este escenario de pandemia podría afectarlo.

La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo sobre cómo el impulso del Estado a que existan más inversiones en el departamento, podría impactar en la existencia de oportunidades de negocio.	55,74	47,788	0,590	0,907
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por orientarlo de cómo las variaciones de las tasas de interés en los créditos pueden afectarlo.	55,49	48,845	0,623	0,907
La CMAC Tacna S.A. cuenta con la liquidez para atender algún requerimiento de efectivo que se necesite con prontitud en este escenario de pandemia.	53,48	47,982	0,695	0,904
Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. se ha visto poco afectada por la pandemia respecto a su disponibilidad de liquidez.	53,44	48,215	0,670	0,905
Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. aplica estrategias diversas para evitar la insolvencia (estado patrimonial que dificulta cumplir con sus obligaciones financieras).	54,45	49,249	0,585	0,908
Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. aplica estrategias para contar con liquidez a tasas competitivas.	54,66	47,530	0,574	0,908
Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. se caracteriza por contar con tecnología de punta para facilitar las transacciones.	53,56	48,053	0,658	0,905
Considera Ud. que la CMAC Tacna S.A. cuenta con ambientes adecuados para la atención del cliente.	53,47	48,981	0,558	0,908
La CMAC Tacna S.A. utiliza diversas	53,45	48,943	0,558	0,908

medidas de seguridad en favor del cliente (Biometría).

La CMAC Tacna S.A. cuenta con cámaras de seguridad y personal capacitado para que el cliente se sienta seguro.	53,75	48,610	0,534	0,909
--	-------	--------	-------	-------

### VARIABLE “RESPONSABILIDAD SOCIAL”

#### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,851	16

#### *Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se percibe que en la CMAC Tacna S.A. se prioriza el ejecutar prácticas en favor de la seguridad y salud laboral de su personal (EPP-Equipos de Protección Personal).	51,91	45,878	0,437	0,844
Se percibe que en la CMAC Tacna S.A. existe un trabajo en equipo en favor de atender con eficiencia al cliente.	52,20	43,537	0,699	0,830
Las prácticas laborales que caracterizan a la CMAC Tacna S.A. son la de priorizar al recurso humano.	52,22	42,718	0,645	0,832
La CMAC Tacna S.A. proporciona las	52,08	43,301	0,753	0,827

condiciones ambientales y tecnológicas al personal para que cumpla con eficiencia sus labores (Atención al cliente).

La CMAC Tacna S.A. prioriza el efectuar alianzas con entidades para colaborar en la atención de los problemas sociales en el departamento.	53,19	43,447	0,608	0,834
--	-------	--------	-------	-------

La CMAC Tacna S.A. desarrolla actividades para la existencia de relaciones comunitarias positivas en el departamento (búsqueda de consensos entre la empresa y la población).	52,72	48,314	0,406	0,846
---	-------	--------	-------	-------

La CMAC Tacna S.A. impulsa el apoyo a las actividades en favor de la salud de las personas en este escenario de pandemia.	52,85	46,584	0,447	0,843
---	-------	--------	-------	-------

La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por apoyar a las actividades en favor de la educación financiera.	52,85	47,631	0,378	0,846
---	-------	--------	-------	-------

La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por impulsar que el cliente haga un adecuado cuidado del recurso hídrico en la región.	52,93	47,855	0,319	0,850
--	-------	--------	-------	-------

La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por impulsar que el poblador aplique buenas prácticas en favor del medio ambiente.	53,55	50,764	0,045	0,862
--	-------	--------	-------	-------

La CMAC Tacna S.A. impulsa que las entidades competentes hagan campañas en contra de la contaminación y de productos que afecten la salud de las personas.	53,53	50,565	0,071	0,860
--	-------	--------	-------	-------

La CMAC Tacna S.A. prioriza recursos institucionales para impulsar la	53,50	50,361	0,097	0,859
---	-------	--------	-------	-------

formación de valores y actitudes para el cuidado de los recursos naturales en el cliente.

La CMAC Tacna S.A. impulsa campañas financieras en favor de los clientes con problemas de solvencia debido a la recesión económica existente (Reprogramación de Créditos).	51,91	45,878	0,437	0,844
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por su transparencia sobre el uso de sus recursos.	52,20	43,537	0,699	0,830
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por un comportamiento flexible y de entender la problemática del cliente en estas épocas de pandemia.	53,19	42,757	0,696	0,829
La CMAC Tacna S.A. se caracteriza por implementar estrategias de mejora continua del servicio al cliente.	52,08	43,301	0,753	0,827

---