



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**RIESGO OPERATIVO Y SU INFLUENCIA EN LAS  
DECISIONES FINANCIERAS EN LAS CAJAS DE  
AHORRO Y CRÉDITO EN LIMA PROVINCIA, AÑO 2018**

**PRESENTADO POR**

**KUINNY BONIFACIO CARRASCO  
JAVIER ALEXANDER VELASQUEZ ROJAS**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE  
CIENCIAS CONTABLES  
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“RIESGO OPERATIVO Y SU INFLUENCIA EN LAS  
DECISIONES FINANCIERAS EN LAS CAJAS DE AHORRO Y  
CRÉDITO EN LIMA PROVINCIA, AÑO 2018”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR**

**BONIFACIO CARRASCO, KUINNY  
VELASQUEZ ROJAS, JAVIER ALEXANDER**

**LIMA - PERÚ**

**2020**

**“RIESGO OPERATIVO Y SU INFLUENCIA EN LAS  
DECISIONES FINANCIERAS EN LAS CAJAS DE  
AHORRO Y CREDITO EN LIMA PROVINCIA,  
AÑO 2018”**

## **DEDICATORIA**

A Dios y a Santo Tomás de Aquino, patrono de los estudiantes, quienes inspiraron el espíritu para la conclusión de esta tesis. A nuestros padres quienes nos dieron la vida, educación, apoyo moral y económico, pero más que todo, consejos para no desistir. A nuestra asesora Luz María Galindo, por su apoyo en la revisión y estructura del trabajo de investigación. A nuestros compañeros de estudio y amigos, quienes sin su ayuda hubiera podido realizar esta tesis. A todos ellos les agradecemos desde el fondo de nuestro corazón.

## **AGRADECIMIENTOS**

Un agradecimiento especial a la Universidad de San Martín de Porres por habernos acogido en sus aulas durante cinco años, a nuestros profesores de pregrado, quienes con su apoyo hicieron posible la culminación de la presente tesis.

## INDICE

<b>CARÁTULA.....</b>	<b>i</b>
<b>TÍTULO.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>x</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.1. Problema principal .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.1. Objetivo principal .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>15</b>
<b>1.4. Justificación de la investigación .....</b>	<b>16</b>
<b>1.5. Limitaciones del estudio .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.1. Antecedentes internacionales .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.2. Antecedentes nacionales .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. Bases Teóricas.....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1. Variable Independiente: Riesgo Operativo .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.2. Variable Dependiente: Decisiones Financieras .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3. Términos técnicos .....</b>	<b>32</b>
<b>2.3.1. Riesgo Operativo .....</b>	<b>32</b>

2.3.2.	Decisiones Financieras .....	34
2.4.	Formulación de Hipótesis .....	36
2.4.1.	Hipótesis General.....	36
2.4.2.	Hipótesis Específicas .....	36
2.5.	Operacionalización de Variables .....	37
2.5.1.	Variable Independiente .....	37
2.5.2.	Variable Dependiente.....	38
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA.....</b>		<b>39</b>
3.1.	Diseño metodológico.....	39
3.1.1.	Tipo de investigación.....	39
3.1.2.	Estrategias o procedimiento de contrastación de hipótesis	39
3.1.2.		39
3.2.	Diseño muestral.....	40
3.2.1.	Población .....	40
3.2.2.	Muestra .....	41
3.3.	Técnicas de recolección de datos .....	41
3.3.1.	Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos ....	41
3.3.2.	Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	42
3.4.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	42
3.5.	Aspectos éticos.....	42
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>		<b>44</b>
4.1.	Resultados de la encuesta .....	44
4.2.	Análisis de fiabilidad .....	56
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>58</b>
5.1.	Discusión .....	58
5.2.	Conclusiones.....	59
5.3.	Recomendaciones.....	60



<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>63</b>
<b>Anexo N.º 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>63</b>
<b>Anexo N.º 2: ENCUESTA .....</b>	<b>67</b>

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la influencia existente del riesgo operativo en las decisiones financieras de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia en el año 2018.

Por el tipo de investigación, fue considerado un estudio descriptivo, porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. También porque se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. Para llevar a cabo este estudio se ha tomado en cuenta el criterio de los administradores de las cajas de ahorro y crédito.

Los resultados del trabajo de campo y el contraste de hipótesis, permitieron inferir, que el riesgo operativo de las cajas de ahorro y crédito de Lima Provincia si influye en las decisiones financieras de las mismas.

Finalmente, esta investigación servirá como antecedente para la realización de otros temas relacionados con el riesgo operativo de cajas de ahorro y crédito de Lima Provincia.

**Palabras clave:** Riesgo operativo, decisiones financieras.

## **ABSTRACT**

The main objective of the present investigation was to determine the existing influence of the operational risk in the financial decisions of the savings and credit funds in Lima Province in the year 2018.

For the type of research, it was considered a descriptive study, because it seeks to specify the properties, characteristics and important profiles of people, groups, communities or any other phenomenon that is subjected to an analysis. Also, because a series of questions is selected and information on each of them is measured or collected, in order to describe what is being investigated. To carry out this study, the criteria of the administrators of the savings and credit institutions have been taken into account.

The results of the field work and the hypothesis contrast allowed us to infer that the operational risk of the savings and credit funds of Lima Province does influence their financial decisions.

Finally, this research will serve as a background for the realization of other issues related to the operational risk of savings and credit funds in Lima Province.

**Keywords:** Operational risk, financial decisions.

## INTRODUCCION

El desarrollo económico de cualquier empresa es una constante en toda empresa de cualquier tamaño y sector teniendo en cuenta aplicación de estrategias financieras para poder lograr sus metas planteadas a corto y largo plazo, así como también la mitigación de los riesgos ocasionados por los distintos procesos que estas realizan, con la finalidad de generar beneficios tanto económicos como financieros

Para todas las empresas así como para las cajas de ahorro y crédito, el riesgo operativo es primordial ya que se encuentra en cualquier proceso que las empresas realicen ,si no está estudiado correctamente para su posterior mitigación, le puede ocasionar grandes pérdidas a las empresas es por ello que está ligado a la correcta toma de decisiones, por ese motivo que las cajas de ahorro y crédito permite aumento del desarrollo empresarial , la identificación de un riesgo ya que estas empresas de captan elementos financieros, que respalden proyectos y planes financieros a corto y largo plazo.

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se organizó y presentó según los lineamientos de presentación que nuestra Universidad tiene como normas, de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se plantea la descripción de la realidad problemática, formulación de los problemas; los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, las limitaciones y la viabilidad del estudio.

En el segundo capítulo, se aborda el marco teórico, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de las variables en estudio, definiciones de términos técnicos, formulación de hipótesis y finalmente la operacionalización de variables.

En el tercer Capítulo, se aprecia la metodología utilizada como el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información y los aspectos éticos.

En el Cuarto capítulo, aquí se plasman los resultados del trabajo de campo que son las encuestas, el contraste de hipótesis.

En el quinto capítulo va a contener la discusión, las conclusiones y recomendaciones que establecieron aportes emergentes al trabajo de investigación.

Finalmente se presentan los anexos.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En los últimos años, vemos con mayor interés el progreso de la industria de micro finanzas (cajas de ahorro y crédito) a escala mundial, lo que permitió incrementar los niveles de inclusión financiera, principalmente en los países en vías de desarrollo como el de nuestro Perú. Este progreso se viene dando en un mercado competitivo con variaciones en el entorno económico, social, político, ambiental y profundos cambios tecnológicos. Por tal razón, debemos analizar este tema desde algunas dimensiones como el medio ambiente, la inclusión financiera y social, gobierno corporativo, fortalecimiento patrimonial, gestión de riesgos (en especial al riesgo operativo), gestión de negocio orientado a la micro y pequeña empresa, así como el fenómeno de la transformación digital como parte de un mundo globalizado.

Las Cajas de Ahorro y Crédito en el Perú (CMAC) no han sido ajenas a este crecimiento, ganando terreno como principal apoyo a la pequeña y micro empresa. La CMAC incursiona en el sector Financiero Peruano en el año 1982. A partir de entonces, el Sistema de CMAC's en el Perú se han posicionado, como elemento fundamental para descentralización y democratización del crédito en el

país, cuyo objetivo principal es la de evitar la exclusión social además de fomentar el desarrollo económico y el progreso social de sus comunidades de origen.

Las CMAC's, al igual que las todas entidades financieras nacionales (Bancos, Empresas Financieras, EDYMES, Cajas Rurales, AFP's, etc.), están sujetas a las normas de supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), a la regulación del Banco Central de Reserva del Perú, a la fiscalización de la Contraloría General de la República y la Federación Peruana de Cajas (FEPCMAC) y a las normas de carácter presupuestario que el Ministerio de Economía y Finanzas disponga.

En este sentido, el Congreso de la República define las CMAC's "como aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y microempresas (Pymes), profundizando y descentralizando el sistema financiero en las provincias donde estas operan".

Las Cajas de ahorro y crédito ponen énfasis, en el apoyo a las pequeñas y microempresas (PyMEs) y a su desarrollo masivo, como una forma efectiva de reducir los niveles de pobreza existentes en el país, lo cual contribuye eficientemente al desarrollo sostenible para los pequeños y medianos emprendedores.

Al 30 de junio de 2017, el sistema micro financiero peruano se encuentra conformado por 208 empresas, de las cuales 38 corresponden a empresas reguladas y supervisadas por la SBS (18.3%), 158 son Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por la SBS pero supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito – FENACREP (76.0%) y 12 corresponden a entidades no reguladas (5.8%). Cabe indicar que en este último grupo se consideran aquellas inscritas en el programa de autorregulación promovido por el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Pequeña y Microempresa - COPEME.

El crecimiento acelerado de las entidades financieras y micro-financieras y la expansión a áreas geográficas distintas al de su origen; a estado asistido a un crecimiento progresivo de la preocupación por el riesgo operacional, un riesgo que, aunque siempre ha existido en el sector financiero y micro financiero, recientemente en el año 2009, se viene implementando y gestionando un plan operativo en las entidades financieras peruanas, establecido a través de la Resolución S.B.S. N° 2116-2009 que establece:

“... las empresas supervisadas deben contar con una gestión integral de riesgos adecuada a su tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios”.

Este riesgo ha estado manifestándose con mayor intensidad, tanto en el entorno interno como externo de las instituciones financieras, debido a procesos inadecuados, fallas del personal y tecnología de la información y a eventos externos, ocasionado por la creciente complejidad y la globalización del sistema financiero.

Debido a esta creciente complejidad de los problemas del riesgo operacional, durante los últimos años las entidades financieras y micro- financieras se han visto afectados, por una creciente actividad en los eventos externos, que no pueden ser anticipados debido a su misma naturaleza y como consecuencia no pueden ser gestionados adecuadamente por la entidad. Pero si tener un plan de contingencia para posibles eventualidades que afecten al giro del negocio, implementando un sistema de información para agilizar y tener un buen control dentro de base tecnológica que permitirá a la organización reducirlo.

Antes de tomar una decisión con respecto a la inversión, financiamiento las cajas van a analizar de manera detallada los distintos riesgos que se presentan, para ello en nuestro país así como también en distintos países las cajas utilizan la matriz de riesgos para poder obtener un buen control interno y tomar las mejores decisiones en el sector y de esta manera poder reducir estos riesgos o en el mejor de los casos mitigarlo o diversificarlos, para de esta manera se puedan incrementar las distintas inversiones realizadas en el país y aumentar su crecimiento tanto público como privado

Después de haber descrito la problemática relacionada con el tema, a



continuación, con fines metodológicos fue delimitada en los siguientes aspectos:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿De qué manera el riesgo operativo influye en las decisiones financieras de las cajas de ahorro y crédito de lima provincia en el año 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿En qué medida influye el control interno en el desempeño financiero de las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018?
- b. ¿Cómo influyen los sistemas de información en el desarrollo de la información financiera en las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018?
- c. ¿En qué medida influye el plan operativo en el planeamiento financiero de las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo principal**

Determinar la influencia existente del riesgo operativo en las decisiones financieras de las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar la influencia del control interno en el desempeño financiero de las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.
- b. Definir la influencia existente de los sistemas de información en el

desarrollo de la información financiera en las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.

- c. Determinar la influencia existente del plan operativo en el planeamiento financiero de en las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

En los últimos años, debido al constante crecimiento económico peruano, se han presentado distintos eventos, tanto favorables como desfavorables en el sector financiero, teniendo las cajas de ahorro y créditos como principal tema de investigación.

En ese sentido, la presente investigación se realiza, porque existe la necesidad de regular con precisión, el riesgo operativo de las cajas de ahorro y créditos.

Para ello, es indispensable determinar la relación entre el riesgo operativo y su influencia en las decisiones financieras en las cajas de ahorro y crédito en lima provincia.

Esta investigación es necesaria para los gerentes, accionistas, trabajadores de las cajas de ahorro y crédito, los aportes pueden contribuir a tomar en cuenta el riesgo operativo e impedir sucesos eventuales por pérdidas operativas.

Asimismo, es un gran aporte para la Universidad San Martín de Porres, dado que tiene como parte de sus fines la investigación científica y la extensión universitaria, en beneficio del estudiante y el país.

Por las razones expuestas, considero que es de gran importancia el desarrollo de la presente investigación.

#### **1.5. Limitaciones del estudio**

Para el desarrollo de la presente investigación se ha podido comprobar que el material de información es limitado debido a la confidencialidad de los distintos procesos en los que influyen las variables del presente estudio.

Sin embargo, esta limitación no ha sido significativa para llevar a cabo la presente

investigación.

## **1.6. Viabilidad de la investigación**

El trabajo de investigación cuenta con la disponibilidad de recursos financieros, recursos humanos y recursos materiales que determinarán en última instancia los alcances de la investigación; así como la información necesaria para su desarrollo:

Recursos Financieros:

Contamos con los recursos monetarios suficientes para la elaboración de la investigación del presente trabajo.

Recursos Humanos:

Se cuenta con el apoyo incondicional de docentes y asesores calificados dispuestos a colaborar con la elaboración de la investigación. Además, se dispone con el tiempo razonable para dedicarlo a la investigación.

Recursos materiales:

Para el desarrollo de esta investigación fue necesario el uso de materiales de escritorio como útiles, impresión de informes, el uso de laptop, acceso a información de internet, así como también el acceso a la biblioteca de la universidad.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

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

Al efectuar una extensa exploración y comprobación a nivel pre y postgrado de las Facultades de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de las universidades, respecto a trabajos de investigación que guarden estrecha relación con el título: **“EL RIESGO OPERATIVO Y SU INFLUENCIA EN LAS DECISIONES FINANCIERAS EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CREDITO EN LIMA PROVINCIA, AÑO 2018”** a nivel internacional se tienen los siguientes:

**Cabrera, M. y Tamay, L (2017) “Gestión del riesgo operativo en la cooperativa de ahorro y crédito baños Ltda. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de ingenieras en contabilidad y auditoría. Universidad del AZUAY. Cuenca, Ecuador.** El presente trabajo de titulación consiste en una evaluación de la situación actual de la institución mediante la convivencia continua dentro de la misma, se parte del análisis de los procesos críticos existentes en cada uno de los procesos, la definición de líneas de negocio y la elaboración de una matriz que permite la evaluación de los riesgos,

así como también optimizar los procesos, gestionar adecuadamente el talento humano, la tecnología de información y los eventos externos.

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- a. Los diferentes conceptos que manejan el Comité de Basilea y la Superintendencia de Bancos con relación al riesgo operativo constituyen la base fundamental para administrar este tipo de riesgo de forma eficaz. La Institución se basa en esta normativa al momento de establecer las estrategias para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo operativo, además determinan los factores y los posibles eventos de riesgo.
- b. Los procedimientos para la administración del riesgo operativo consisten en identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo mediante la agrupación de los procesos por líneas de negocio, evento de riesgo y tipo de riesgo.
- c. Los gestores de riesgo deben asegurar que la alta Gerencia establezca controles internos y procedimientos de auditoría efectivos; también, que tengan políticas para administrar o reducir el riesgo operacional (mediante seguros o planes de contingencia). El Jefe de Riesgos deberá asegurarse que la Cooperativa cuente con planes adecuados y bien probados ante la falla de los principales sistemas, incluyendo instalaciones remotas para protegerse ante tales eventos.

**Villalba, P. (2014). “El Riesgo Operacional y su incidencia en la Calidad de los productos y servicios financieros del Banco De Machala Sucursal Ambato”. Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración Financiera y Comercio Internacional, Ambato, Ecuador.** El presente trabajo se efectuó en el Banco de Machala Sucursal de la ciudad de Ambato, con el objeto de facilitar un plan de acción de mejora para reducir el riesgo operacional y así brindar servicios y productos financieros de calidad a cada uno de los clientes en las transacciones que realicen, este plan de acción se convierte en un proceso de control interno en la administración, evaluando el ambiente de control que estimula el entorno de la actividad del personal, vigilando y verificando su desempeño laboral en las funciones asignadas, y

resguardando la información confidencial de los clientes.

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- a. El Banco de Machala no posee procesos de gestión administrativa integral de riesgos, por lo cual se determina que no existen controles definidos y estandarizados para determinar dichos riesgos, por ende la evaluación de los procesos operacionales y sus observaciones no se realizan de una manera ordenada, ni dentro de los tiempos que deberían ser ejecutadas por lo que los informes de riesgo operacional dentro del banco no disponen de un estándar de emisión para poder ser revisados de forma comprensible.
- b. El personal de la institución bancaria no conoce el contenido de la normativa de riesgos emitida por la SBS, esto incide en no poseer información actualizada de los registros de calidad de productos y servicios para disminuir el riesgo operacional, lo que provoca que los colaboradores no contribuirán a mejorar y reducir el riesgo operacional.
- c. A pesar de las medidas que ha tomado la institución para reducir el riesgo, no se descarta el estar expuesta a riesgos operacionales por fraudes, empleados, clientes y fallas en los sistemas, ya que no existe un plan de acción que abarque una solución global a la situación del establecimiento bancario.

**Sarango, M. (2015). “Gestión de riesgo operativo: diseño de una metodología para su identificación y propuesta de planes de acción en cooperativas de ahorro y crédito no reguladas, miembros de una organización representativa”. Tesis para el Grado de Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos. Universidad Andina Simón Bolívar, Cuenca, Ecuador.** El presente trabajo se completa con una investigación de campo realizada en cuatro cooperativas de tres provincias, seleccionadas por su apertura para participar. El período estudiado fue 2006 – 2010. La recolección de la información se realizó a través de encuestas a los gerentes y directivos, entrevistas al personal operativo y observación de campo. Con los datos obtenidos, se procedió a identificar procesos gobernantes, operativos y de apoyo; y, se levantaron macroprocesos, procesos, subprocesos y actividades del proceso de ventanilla y crédito; para posteriormente identificar los riesgos en cada una de las actividades con el impacto y la probabilidad. De esta forma se

aporta con un plan de acción recomendado para prevenir eventos de riesgo.

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- a. Todas las organizaciones del sector financiero popular y solidario están obligadas, no por Ley, sino por estrategia de seguridad, a gestionar riesgo operativo, como una prioridad ineludible, que no debe limitarse a crear un departamento o área de riesgos, sino creando y desarrollando una verdadera “cultura de riesgo”, como parte de una planificación integral de la entidad, que se la trabaje todos los días.
- b. Las cooperativas participantes en esta investigación no tienen una identificación clara de los procesos y las falencias, debido a la falta de controles, particularmente en ventanilla y crédito.
- c. La falta de identificación y priorización de eventos de riesgo operativo dentro de las cuatro entidades, les limita realizar acciones correctivas de acuerdo a las prioridades por evento y a nivel departamental.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Al efectuar una extensa exploración y comprobación a nivel pre y postgrado de las Facultades de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de las universidades, respecto a trabajos de investigación que guarden estrecha relación con el título: **“EL RIESGO OPERATIVO Y SU INFLUENCIA EN LAS DECISIONES FINANCIERAS EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CREDITO EN LIMA PROVINCIA, AÑO 2018”** a nivel nacional se tienen los siguientes:

Cavero-Egusquiza, L. (2014) **“Portafolio de inversión y sus efectos en la reducción de riesgo operativo y rentabilidad a nivel de seguros de vida”**. Tesis para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en dirección financiera. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. El estudio tiene como objetivo determinar si el portafolio de inversión tiene efectos en la reducción del riesgo operativo y en la rentabilidad a nivel de seguros de vida. La hipótesis que pretende aprobar es que el portafolio de inversión tiene efectos directos en la reducción del riesgo operativo y en la rentabilidad a nivel de seguros de vida. El diseño metodológico que se empleó es el método cuantitativo en el que se midió las frecuencias de las variables de la hipótesis y

por otro lado el cualitativo ya que se interpretó los resultados de dichas variables. Tiene como conclusiones:

Con respecto al riesgo operativo, en la contrastación de la hipótesis se obtiene que el nivel de rendimiento de los diversos tipos de Portafolio incide en las potenciales pérdidas financieras y en la tasa de rendimiento en la rentabilidad.

- a. Corroborando los datos obtenidos para la contratación de esta hipótesis permitieron determinar que la tasa de rentabilidad de los activos financieros influye en el grado de cumplimiento de los procesos internos en la empresa y en el porcentaje de beneficios económicos obtenidos en la organización.
- b. De acuerdo con los resultados obtenidos se determina que efectivamente el grado de riesgo de los instrumentos financieros, incide en los costos de los errores presentados en la empresa y en nivel de cuota de mercado alcanzada por la empresa.

Fabián, L. (2012) **“Decisiones Financieras y el crecimiento económico de la caja municipal de crédito popular de lima en el periodo del 2007 al 2010”**. Tesis para optar el Grado Académico de Maestría en Ciencias Contables, con mención en Banca y Finanzas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. El objetivo de la investigación fue conocer la relación entre las decisiones financieras de la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima y su crecimiento económico durante el periodo 2007-2010. El tipo de investigación fue no experimental y el tipo de diseño fue descriptivo. Para llevar a cabo este estudio se ha tomado en cuenta el consolidado de todas las oficinas de la Caja Municipal de Crédito Popular y de la información contenida en las memorias de la Superintendencia de Banca y Seguros AFP, también obtenemos la información financiera de las otras cajas municipales. Los resultados permitieron inferir, que las decisiones financieras adoptadas por la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima si influyen en su crecimiento económico, a pesar de que la legislación que la regulaba no era favorable para su desarrollo. Las conclusiones fueron:

- a. Se llega a demostrar que la política crediticia en colocaciones de crédito



hipotecario y comercial aplicada por la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima influyó positivamente en la Rentabilidad del Patrimonio (ROE+ROA). En este sentido la gestión crediticia mejoró la posición Financiera de la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima.

- b. Los depósitos a plazos, colocaciones comerciales, de consumo y microempresa realizadas por la Caja Municipal de Lima, influenciaron positivamente la cuenta patrimonial de esta institución financiera (Las colocaciones totales, las captaciones totales y el patrimonio), es decir este tipo de operaciones conllevaron a una mejora sustancial de sus utilidades.

Lopez, A. (2014). **“Modelo de gestión para prevenir y mitigar el riesgo operacional en la Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Huancayo S.A.”** Tesis para optar el título profesional de ingeniero de sistemas. Universidad Nacional Del Centro Del Perú. Huancayo, Perú. Durante el desarrollo de la investigación, se ha recopilado información que describe los principales procesos que la entidad realiza y quienes intervienen en dichas acciones a fin de identificar los problemas existentes y diseñar un modelo de sistema viable. Se ha identificado y diseñado los mecanismos de coordinación, comunicación y control que asegura la cohesión de los procesos que realiza la entidad que permitió diseñar un modelo Gestión del Riesgo Operacional, para propiciar un adecuado ambiente de control en la entidad para que las características de autocontrol, autogestión y autorregulación puedan desarrollarse. Finalmente se han identificado posibles eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los servicios de la entidad y se diseñó un modelo de gestión que permitirá prevenir, mitigar y asumir los riesgos operacionales. Las conclusiones fueron:

- a. Un modelo de Gestión de Riesgos Operacionales en la CMAC Huancayo S.A. basado en un diagnostico organizacional con la Cibernética Organizacional ayudará en la gestión de la organización a controlar, minimiza y gestionar sus posibles efectos, ya que el modelo permitirá establecer parámetros de medición de los posibles eventos y los controles que deberá tener para su minimización.
- b. Es importante y necesario el inicio de un proceso de implementación, en toda la entidad, de un sistema de control interno que permita el establecimiento

de una Gestión de Riesgos Operacionales, a fin de gestionar minimizar los impactos sobre los procesos misionales u operativos en la institución para mantener la eficiencia y niveles de confianza adecuados en las operaciones financieras que realiza la CMAC Huancayo S.A.

- c. El modelo de gestión de riesgos operacionales planteado dentro de un enfoque sistémico permite a la organización obtener un ahorro en el capital regulatorio por riesgo operacional, con la posibilidad de implementar el Método Estándar Alternativo para la organización.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Variable Independiente: Riesgo Operativo**

#### **Marco Histórico**

El comité de Basilea fue creado en 1975, la ciudad de Basilea como lo menciona su nombre en Suiza, por el grupo de los llamados G10, lo que corresponde a los diez países más industrializados como: Alemania, Bélgica, Canadá, Estados Unidos, Francia, Gran Bretaña, Holanda, Italia, Japón y Suecia.

En el año 1975 el comité recién creado estaba integrado por los gobernadores de los bancos centrales y su objetivo era el de uniformizar los criterios que se utilizaban en la supervisión de las distintas instituciones financieras, todas estas de carácter internacional en sus respectivos países. Este comité no posee ninguna autoridad formal de supervisión, pero lo que si hace es formular normas de supervisión y va a recomendar mejores prácticas con el objetivo de que las autoridades de manera individual tomen las acciones del caso para llevarlas a cabo de acuerdo con los propios sistemas nacionales. Ya en el año 1988 el comité emitió un acuerdo de medición y estándares mínimos de capital de los bancos internacionales conocido como “Acuerdos de Capitales”, el cual es llamado “Basilea I”, el cual tiene como objetivo o finalidad en que el sistema financiero operara con un capital adecuado a los riesgos asumidos, principalmente en ese entonces el riesgo crediticio. En el año 1996 se ampliaron los acuerdos en el comité de Basilea para poder incluir el riesgo de mercado y se indicó o recomendó que a partir del año 2000 los bancos internacionales implementaran estas medidas.

El 25 de Junio del año 2004, presentaron a la opinión pública un nuevo acuerdo

de capital de Basilea, conocido como Basilea II, el cual buscaba definir nuevos niveles de capital que respalden mejor los riesgos financieros, estas medidas pudieron funcionar a partir de diciembre del 2006 y por primera vez se toma en cuenta el riesgo operativo, el cual ha generado cuantiosas pérdidas para el sector financiero, como por ejemplo la quiebras de bancos se dan en algunos casos por errores del personal, es decir la supervisión y conducción de las operaciones de un banco, el caso ENRON es un digno ejemplo de un riesgo operativo y motivo por el cual se fue a la quiebra la empresa.

### **Marco Legal**

El Decreto Legislativo N° 1028 modificó la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702, en adelante Ley General, para permitir la implementación en nuestro país a partir del 1 de julio de 2009 de los estándares recomendados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea referidos a medidas y normas de capital. Ya que nos menciona que la implementación en nuestro país de los estándares recomendados por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea permitirá adecuar los requerimientos de patrimonio efectivo al riesgo el cual había sido asumido por las empresas, también este decreto nos menciona artículos que se modificaran:

- a. El artículo 186° de la Ley General modificado por el Decreto Legislativo N° 1028 se establece que, para el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional, las empresas del sistema financiero utilizarán el método del indicador básico, el método estándar alternativo o métodos avanzados;
- b. El artículo 194° de la Ley General modificado por el Decreto Legislativo N° 1028 se dispone que las empresas del sistema financiero podrán iniciar el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional mediante el método del indicador básico o el método estándar alternativo.

### **Marco Conceptual**

Las cajas municipales de ahorro y crédito a lo largo de su vida han logrado ubicarse como aquella institución las cuales son expertas en el sector de las micro finanzas, con el objetivo de poder desarrollar actividades económicas en

las mypes, así como el de poder financiar a distintos sectores socioeconómicos, en particular a los sectores más bajos del país. Si bien es cierto las cajas de ahorro y crédito van a constituir una alternativa de financiera para que se puedan atender las necesidades que tengan los sectores de menos recursos, lo que hará que puedan hacer realidad distintas ideas que tengan en mente, y con ello poder disminuir la pobreza y dinamizar la economía.

Para que las cajas de ahorro y crédito se desarrollen y crezcan deberán de generar utilidades, constituir reservas para de esta manera reforzar sus patrimonios, es por ello que al momento de decidir financiar las cajas de ahorro y crédito corren un riesgo ya que al momento de que se financien estas ideas, va a generar que se aumente el apetito del riesgo pudiendo poner en riesgo la solvencia de las cajas de ahorro y crédito, todo ello por la búsqueda de mayores retornos acumulados mayores fondos disponibles para la administración municipal en curso y dejando en segundo plano el fortalecimiento de sus patrimonios. Todo ello está relacionado con el riesgo operativo, ya que todos los riesgos que ocurran dentro de las cajas de ahorro y crédito están relacionados directamente con los procesos internos de estas, es por ese motivo que es de suma importancia conocer el riesgo operativo.

El riesgo operacional no es un riesgo nuevo; siempre ha estado presente en todo tipo de actividades, y no sólo las financieras, Pero ha tomado una importancia creciente en la razón de los cambios en el entorno y en la administración de los negocios (globalización de los mercados, desarrollo tecnológico, productos cada vez más complejos).

El riesgo operacional está definido por Basilea como *“el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, personas o sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.”*

Así como también nos dice que es *“la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal o de la tecnología de información o a eventos externos”*.

Cabe mencionar que otros autores también nos dan puntos de vista acerca del riesgo operativo como Marshall (2001) que nos indica que: *“el cambio experimentado en últimos cuarenta años en el entorno financiero ha tenido grandes implicancias en la gestión de operaciones y de riesgo.”*

Es por ello que concluimos que el riesgo operativo es aquel riesgo que se tenga de todas aquellas pérdidas que van a resultar de la falta de adecuación o fallas en los procesos internos que se tengan en las empresas, en este caso de las cajas de ahorro y crédito, como por ejemplo de la adecuación del personal o de los sistemas de información, así como también de todos aquellos eventos que han ocurrido fuera de la empresa, es por ello que el objetivo de realizar una gestión efectiva del riesgo operativo es el de identificar, evaluar, seguir y controlar este riesgo, lo que mitigara el riesgo existente, en las cajas de ahorro y crédito, ya que como se sabe para estas entidades es de suma importancia poder realizar bien los procesos dentro de la empresa.

Este riesgo operativo de las cajas de ahorro y crédito van de la mano de todas las actividades, productos y procesos es por ello que, para evaluar este riesgo, se toman en consideración dos variables:

- Probabilidad de que suceda un evento que implique un riesgo a la caja de ahorro y crédito y que se podrá disminuir en futuras ocasiones en función del número de veces que acontezca el mismo.
- Además, el riesgo operativo afecta directamente al patrimonio de la empresa, en función de la gravedad del evento.

La empresa debe considerar los siguientes factores de riesgo operativo:

- Personal: La empresa debe gestionar los riesgos asociados a su personal como la inadecuada capacitación, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, alta rotación, concentración de funciones, entre otros.
- Procesos internos: Se debe gestionar apropiadamente los riesgos asociados a los procesos internos implementados para la realización de sus operaciones y

servicios. Estos riesgos están relacionados con el diseño inapropiado de los procesos, políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia del desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

- Tecnología: La Entidad debe contar con la tecnología de información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de manera oportuna y confiable; evitar interrupciones del negocio, errores en el diseño e implementación de los sistemas, problemas de calidad de la información y lograr que la información sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones.
- Eventos externos: Gestiona los riesgos de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la entidad que pueden alterar el desarrollo de sus actividades. Se deben tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos.

#### **a) Marco de gestión de Riesgos Operacional**

La implementación del marco de gestión de riesgos operacionales comprende un análisis de procesos masivo. El apetito al riesgo, exposición al riesgo que la organización está dispuesta a asumir, se define cualitativa y cuantitativamente y depende de la estrategia de la empresa, entre otros factores. Este primer paso de la implementación debe revisarse al menos cada año y es responsabilidad del consejo.

La cultura de riesgo permite la concienciación sobre la importancia del marco de gestión de riesgos en la organización. Hay una responsabilidad por parte de los empleados y del consejo. El establecimiento de este marco depende del tamaño, complejidad y perfil de riesgo de cada entidad; identificar estructuras para la gestión de riesgos, líneas de reporta y responsabilidades; describir las herramientas a utilizar; describir el apetito de riesgo aceptado y sus márgenes de tolerancia. Se debe identificar los eventos de pérdida por riesgo operacional, pudiendo agruparlos de la siguiente forma:

- Fraude interno: Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada

a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas internas en las que se encuentran implicados empleados de la Empresa, y que tiene como fin obtener un beneficio ilícito.

- Fraude externo: Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de un activo indebidamente o incumplir la legislación, por parte de un tercero, con el fin de obtener un beneficio ilícito.

- Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo: Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre salud o seguridad en el trabajo, el pago de reclamos por daños personales, o casos relacionados con la diversidad o discriminación.

- Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio: Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación frente a clientes o generadas por la deficiencia en el producto o servicio.

- Daños a activos físicos: Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.

- Interrupción del negocio por fallas en la tecnología de información: Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallas en los sistemas.

- Deficiencia en la ejecución, entrega y gestión de procesos: Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes, tales como proveedores, clientes, entre otros.

Se cuenta con un modelo de gestión de riesgo operacional implantado en toda la organización de las empresas financieras, basado en metodologías y procedimientos de identificación, evaluación y seguimiento, y sustentado en herramientas que proveen un eficiente desempeño cualitativo y cuantitativo.

El modelo tiene como punto de partida el manejo descentralizado del riesgo operacional que realizan equipos de especialistas de control.

El ámbito de aplicación del modelo de gestión del Riesgo Operacional gira entorno a los siguientes ejes:

- Sociedad.

- Proceso: en general, el RO tiene su origen en las diferentes actividades/ procesos que se realizan en el Grupo.
- Línea de negocio: la tipología de los diferentes riesgos operacionales a los que está expuesto el Grupo, y su impacto, es sustancialmente diferente para cada línea de negocio, por lo que contemplar este eje es fundamental para una gestión eficaz del RO.

### **b) Indicadores de riesgo operacional**

Base de datos de pérdidas operacionales internas – SIRO: Esta herramienta, a través de interfaces automáticos con la contabilidad y aplicaciones de gastos y de procedimientos de captura manual, recoge las pérdidas contables asociadas a eventos de Riesgo Operacional.

Base de datos de pérdidas operacionales externas – ORX: El Banco junto con otras entidades de primera línea a nivel mundial, suscribió con el consorcio ORX, este consorcio facilita información tanto cuantitativa como cualitativa de los eventos operacionales. La información obtenida por este medio se utiliza tanto para identificar Riesgos Operacionales potenciales y analizar si se cuenta con las medidas de mitigación oportunas.

### **c) Planes de mitigación**

La mitigación significa reducir el nivel de exposición al Riesgo Operacional. Aun cuando siempre existe la opción de eliminar el RO mediante el abandono de una determinada actividad, la política del Grupo es tratar de mitigar antes el riesgo mediante la mejora del entorno de control u otras medidas, llevando a cabo un riguroso análisis coste/beneficio. Las distintas formas de mitigación llevan asociados casi siempre unos costes. Por consiguiente, es fundamental tener bien evaluado el coste del RO antes de tomar cualquier decisión.

## **2.2.2. Variable Dependiente: Decisiones Financieras**

### **Marco Conceptual**

El amplio campo de las finanzas nos da la facilidad de analizar diferentes



opciones para buscar lo mejor para nuestro negocio.

Empero, siempre nos enfrentamos a dos problemas fundamentales a la hora de tomar decisiones; en primer lugar, decidir en qué invertir y el presupuesto necesario para afrontar dicha inversión, y en segundo lugar, dónde conseguir el financiamiento para cubrir dicho presupuesto.

La decisión procede sobre la separación de presupuestos de capital, las oportunidades de inversión propuestas y la combinación de un programa de gastos de capital.

El administrador financiero tiene la responsabilidad de saber cómo obtener dinero necesario para financiar un desembolso de un capital necesario.

Algunas empresas tienen más flexibilidad en cuanto que no están restringidas a unas cuantas fuentes de fondos disponibles. Muchas empresas organizadas en sociedades prefieren tener muchas alternativas de financiamiento con el fin de minimizar su costo financiero en un momento determinado. Desafortunadamente en su mayoría las empresas no se encuentran en esta situación envidiable a través del ciclo de sus negocios.

La función básica de las finanzas comprende tres decisiones fundamentales que la empresa debe tomar:

- Inversión de capital.
- Financiamiento.
- Política de Dividendos.

El encargado de tomar la decisión financiera es el administrador financiero, que no solo debela afrontar el problema de encontrar el momento oportuno para obtener los fondos, sino que además también necesitara seleccionar el tipo de financiamiento más apropiado. Al momento en que se toma la decisión de financiamiento, el administrador financiero debe escoger la mejor alternativa, tiene la responsabilidad de saber cómo desarrollar la mejor decisión financiera.

Cabe resaltar que Invertir, se refiere aquellas asignaciones de recursos a través de un determinado tiempo para obtener el beneficio económico esperado. En cambio, Financiarse se base en el riesgo que es la incertidumbre en el tiempo y el retorno esperado, que son directamente proporcional. Es decir, a mayor

riesgo, mayor retorno esperado y a menor riesgo, menor retorno esperado.

La decisión de inversión es la más importante de las tres porque se toma para crear valor o riqueza. El financista tiene la función de decidir la mejor inversión y el uso de fondos que tiene a su disposición. Invertirá considerando algunas variables, como montos, rentabilidad esperada, nivel de riesgo, plazo, etc. Al invertir en un proyecto, existe riesgo operativo por parte de quienes intervienen en la elaboración de la información requerida para la toma de decisiones. Entre las mismas se encuentra el Gerente de Finanzas, quien utiliza una serie de herramientas como sistemas de costeo, presupuestos, la Matemática financiera para el cálculo del Valor Presente Neto, la Tasa Interna de Retorno, el Período de Recuperación del Capital, etc., microeconomía y macroeconomía, entre otros.

La decisión de Financiamiento, también cumple un rol importante dentro de las cajas de ahorro y crédito. El financiamiento no es nada más que captar el dinero de los agentes superavitarios para ofrecerlo a los agentes deficitarios a través del otorgamiento de créditos, en el cual existe el riesgo operativo ya que existe un personal encargado de evaluar financieramente si el agente deficitario tiene la capacidad de hacer frente a sus obligaciones de pago, por lo que es necesario tener medidas de control para los encargados y no asumir no sólo el riesgo operativo sino también un posible riesgo crediticio.

## **2.3. Términos técnicos**

### **2.3.1. Riesgo Operativo**

- Control Interno: Cavero-Egusquiza, L. (2014) nos dice que es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos
- Sistemas de Información: Cavero-Egusquiza, L. (2014) nos dice que es un conjunto de datos que interactúan entre sí con un fin común
- Plan Operativo: Según BBVA (2017) nos señala que es un

documento oficial en el que los responsables de una organización o un fragmento del mismo enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo.

- Riesgo: Según Bautista, R. (2013) se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. Los factores que lo componen son la amenaza y la vulnerabilidad.
- Apetito al riesgo: López, A. (2014) Nos señala que es el nivel de riesgo que la empresa quiere aceptar y su tolerancia es la desviación respecto a este nivel.
- Tolerancia al riesgo Según BBVA (2017) es el nivel aceptable de variación en relación a la concesión de un objetivo.
- Supervisión y Monitoreo Según BBVA (2017) es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo, y por supuesto la encargada de evaluar el control interno en la organización, incluyendo sus dependencias adscritas ya que es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.
- Plan de mitigación: Según López, A. (2014).se le denomina Plan de Mitigación a las estrategias definidas por tu empresa que tratan de reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo o reducir el impacto que pueda causar.
- Clasificadoras de riesgo: Según BBVA (2018) son empresas dedicadas a calificar el riesgo crediticio de todo tipo de obligaciones financieras, es decir, la probabilidad de incumplimiento.

### **2.3.2. Decisiones Financieras**

- Desempeño Financiero: Según Rivera, J. & Ruiz, D. (Julio 2011). Diagnóstico o desempeño financiero es un instrumento que se usa para evaluar el éxito de las empresas según su rentabilidad; es requerido por todos los stakeholders para la toma de decisiones. No obstante, para su ejecución se encuentran diversos obstáculos que limitan su logro, comenzando por las restricciones de la información contable y del mercado, y extendiéndose por las presiones que generan las altas exigencias del medio altamente competitivo, que busca información inmediata, pertinente y confiable.
- Información Financiera: Según Mendoza, C & Ortiz, O. (2016): El papel de la información contable en la administración de empresas constituye la información básica y esencial para cualquier empresa, porque cumple funciones fundamentales tales como conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferirlos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado los recursos y el resultado sobre las utilidades obtenido en el periodo. También cumple la función de apoyar a los administradores en la planeación, organización y dirección de los negocios y tomar decisiones.
- Planeamiento Financiero: Según Haime, L. (2009): Es un presupuesto que detalla con profundidad analítica, las operaciones e inversiones de una entidad, hasta llegar a la mínima expresión de prever la cantidad de fondos que se esperan obtener y asignar para la obtención de capital y fuentes de financiamiento.
- Dividendos: Según Bautista, R. (2013), señala que los dividendos son parte de las ganancias de una sociedad que se distribuye periódicamente entre sus accionistas.

- Liquidez Corriente: Según Haro, A & Rosario, J. (2017) señalan que la liquidez corriente, también conocido como razón corriente, nos indica qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por el activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.
- Flujo de Efectivo: Según Bautista, R. (2013), señala que el flujo de efectivo es la acumulación de activos líquidos en un tiempo determinado después de los gastos, los intereses y el pago al capital.
- Fuentes de Financiamiento: Según Bautista, R. (2013), señala que la fuente de financiamiento es aquella que capta recursos financieros necesarios y cuya especialidad consiste mantener una estructura económica.
- Fuentes de Inversión: Según Bautista, R. (2013), señala que las fuentes de inversión son las vías que utiliza la empresa para obtener los recursos financieros necesarios que sufraguen su actividad.
- Solvencia: Según Haro, A & Rosario, J. (2017) señalan que la solvencia es la capacidad para atender los compromisos de pago a largo plazo.
- Portafolio de Inversión: Según Haro, A & Rosario, J. (2017) señalan que el portafolio de inversión, también llamado, cartera de valores, puede tratarse como una colección de diferentes activos o instrumentos financieros que un inversionista posee, tales como acciones de diferentes empresas, bonos, opciones, moneda extranjera, oro, pero también en títulos valores como la propiedad raíz y el arte.
- Técnicas de Evaluación de Proyecto: Según Haro, A & Rosario, J. (2017) señalan que las técnicas de evaluación de proyecto y los modelos de análisis, para evaluar proyectos de inversión, permiten

tomar mejores decisiones financieras a través de una evaluación previa.

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

El riesgo operativo influye de manera significativa en las decisiones financieras de las cajas de ahorro y crédito de lima provincia en el año 2018.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- a. El control interno influye de manera directa en el desempeño financiero de las cajas de ahorro y crédito en Lima provincia en el año 2018.
- b. Los sistemas de información influyen de manera positiva en el desarrollo de la información financiera en las cajas de ahorro y crédito en Lima provincia en el año 2018.
- c. El plan operativo influye positivamente en el planeamiento financiero de las cajas de ahorro y crédito en Lima provincia en el año 2018.

## 2.5. Operacionalización de Variables

### 2.5.1. Variable Independiente

#### X: Riesgo Operativo

<b>Definición conceptual</b>	“El riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, personas o sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.” (Basilea II, 2004)	
<b>Definición operacional</b>	<b>Indicadores:</b>	<b>Índices:</b>
	x1. Control Interno	1. Identificación de acontecimientos 2. Actividades de Control 3. Supervisión y Monitoreo 4. Gobierno Corporativo
	x2. Sistemas de Información	1. Sistemas estratégicos 2. Sistema de información gerencial 3. Base de datos de pérdidas operacionales internas 4. Base de datos de pérdidas operacionales externas
	x3. Plan Operativo	1. Plan de mitigación 2. Modelo de gestión del riesgo operativo 3. Clasificadoras de riesgo 4. Apalancamiento operativo
<b>Escala Valorativa</b>	<b>Nominal</b>	

## 2.5.2. Variable Dependiente

### Y: Decisiones Financieras

<p><b>Definición Conceptual</b></p>	<p><i>“Es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa, con el fin de poder tomar decisiones adecuadas.”</i> (Manchego, 2016)</p>	
<p><b>Definición Operacional</b></p>	<p><b>Indicadores:</b></p>	<p><b>Índices:</b></p>
	<p>y<sub>1</sub>: Desempeño Financiero</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rentabilidad sobre activos</li> <li>2. Rentabilidad sobre patrimonio</li> <li>3. Margen Financiero</li> <li>4. Nivel de riesgo patrimonial</li> </ol>
	<p>y<sub>2</sub>: Información Financiera</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liquidez Corriente</li> <li>2. flujo de efectivo</li> <li>3. Fuentes de financiamiento</li> <li>4. Tolerancia al riesgo</li> </ol>
	<p>y<sub>3</sub>: Planeamiento Financiero</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Portafolio de inversión</li> <li>2. Presupuesto de caja</li> <li>3. Técnicas de evaluación de proyecto</li> <li>4. Rendimiento Financiero</li> </ol>
<p><b>Escala Valorativa</b></p>	<p>Nominal</p>	



## **CAPITULO III: METODOLOGIA**

### **3.1. Diseño metodológico**

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transeccional correlacional. **Ox r Oy**.

Donde:

O = Observación.

x = Riesgo operativo

y = Decisiones financieras.

r = Relación de variables.

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

De acuerdo con la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una investigación descriptiva aplicada.

#### **3.1.2. Estrategias o procedimiento de contrastación de hipótesis**

Para contrastar las hipótesis planteadas se usará la distribución cuadrada, ya que los datos para el análisis deben estar en forma de frecuencias. La estadística chi cuadrada es la más adecuada debido a que las pruebas son las evidencias muestrales, y si las mismas aportan resultados significativamente diferentes de los planteados en las hipótesis nulas, esta es rechazada, y en caso contrario es aceptable, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

3.1.2.1. Formular la hipótesis nula ( $H_0$ )

3.1.2.2. Formular la hipótesis alternativa ( $H_a$ )

3.1.2.3. Fijar el nivel de significación ( $\alpha$ ), Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación está entre los valores  $1\% \leq \alpha \leq 10\%$ , y está asociada al valor de la tabla Ji- Cuadrado que determina el punto crítico ( $X^2$ ).

Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$\chi^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

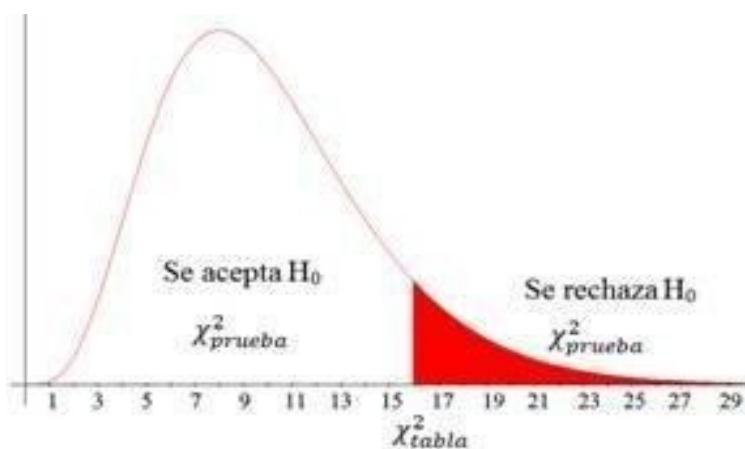
Dónde:

$O_i$  = Valor observado producto de las encuestas.

$e_i$  = Valor esperado en base al valor esperado.

$\chi^2$  = Valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrado.

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla de distribución chi-cuadrado.



### 3.2. Diseño muestral

#### 3.2.1. Población

La población que conforma la investigación está delimitada por 138 empresas consideradas como cajas de ahorro y crédito y sus filiales, empadronados a nivel de Lima Provincia, según la superintendencia de banca y seguros.

### 3.2.2. Muestra

Para la determinación óptima de la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple propuesto por R.B. Ávila Acosta en su libro “Metodología de la Investigación”.

$$n = \frac{Z^2 NP Q}{Z^2 PQ + NE^2}$$

Donde:

Z = 1.65 distribución normal para un nivel de confianza de 90%.

P = 0.5

Q = 0.5

E = Margen de error 10%.

N = Población.

N = Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de confianza de 90% y 10% como margen de error “n” es:

$$n = \frac{(1.65)^2 (138) (0.25)}{(1.65)^2 (0.25) + 138 (0.1)^2}$$

n = 46 cajas de ahorro y crédito.

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

#### 3.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Los métodos de investigación a emplearse en el proceso de investigación son: El método descriptivo, estadístico, de análisis – síntesis, entre otros, que conforme con el desarrollo de la investigación se den indistintamente.

En relación con las técnicas de investigación, la guía de observación contribuye a recuperar información valiosa y suficiente. La encuesta, se caracteriza por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario.

### **3.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos**

El procedimiento de validez se orienta para garantizar su eficacia y efectividad de las técnicas e instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad de aquello que se desea medir de las variables. Se procedió con la aplicación de una prueba piloto a diez (10) personas, de conformidad con la determinación de la muestra en forma aleatoria. Asimismo; la confiabilidad ha permitido obtener los mismos resultados en cuanto a su aplicación en un número de veces de tres (3) a las mismas personas en diferentes períodos de tiempo.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento y análisis de la información se efectuarán con el programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 25, versión en español.

### **3.5. Aspectos éticos**

En la elaboración del proyecto de Trabajo de Investigación, se ha dado cumplimiento a la ética profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en los siguientes códigos de ética:

Código de Ética de la Universidad San Martín de Porres, Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores y el Código de Ética de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú.

Los códigos de ética mencionados anteriormente hacen referencia a principios fundamentales como:

- Respeto a la persona humana.
- Búsqueda de la verdad.
- Honestidad intelectual.
- Búsqueda de excelencia.
- Integridad.
- Objetividad.
- Competencia profesional y debido cuidado.
- Confidencialidad.
- Comportamiento profesional ético.
- Independencia y objetividad, y;
- Conocimiento, competencia y diligencia.

En general, prevalecieron los valores éticos, en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados de la encuesta

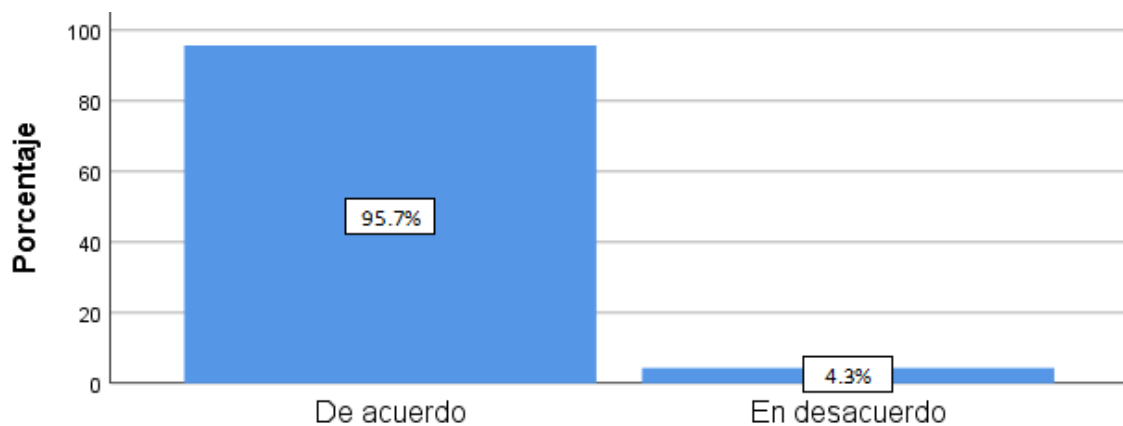
#### Pregunta N° 1

¿Considera usted que realizar actividades de control interno dentro de la organización puede reducir la cantidad de eventos negativos dentro de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	44	95,7	95,7	95,7
	En desacuerdo	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

TABLA N° 1

GRAFICO N° 1



En la primera pregunta, podemos determinar que el 95.7% de los encuestados está de acuerdo con realizar actividades de control interno dentro de la organización para reducir eventos negativos dentro de las cajas de ahorro y crédito. Mientras que el 4.3% no está de acuerdo con estas medidas.

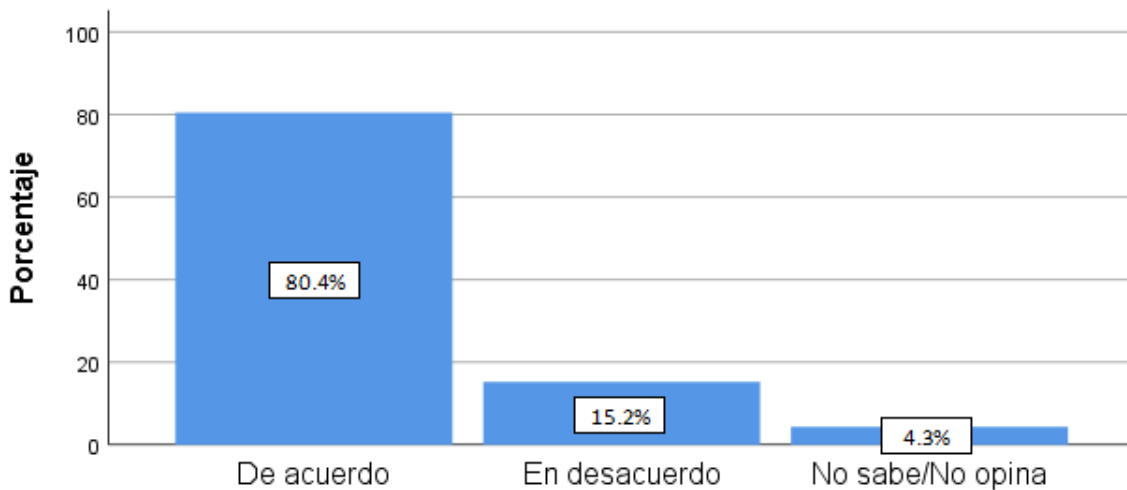
## Pregunta N° 2

¿Considera usted que supervisar los controles en la empresa puede prevenir la ocurrencia de los riesgos operativos de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

**TABLA N° 2**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	37	80,4	80,4	80,4
	En desacuerdo	7	15,2	15,2	95,7
	No sabe/No opina	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 2**



En la segunda pregunta, podemos determinar que el 80.4% de los encuestados está de acuerdo en que supervisar los controles en la empresa puede prevenir la ocurrencia de los riesgos operativos dentro de las cajas de ahorro y crédito. Mientras que el 15.2% no estaría de acuerdo con dicha afirmación y el 4.3% no opina o no tiene conocimiento al respecto.

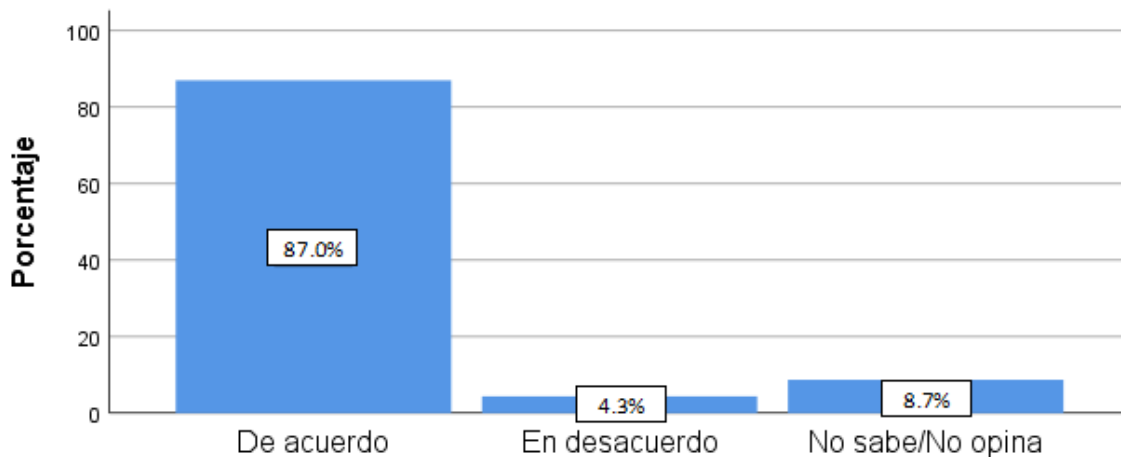
### Pregunta N° 3

¿Considera usted que los sistemas de información pueden optimizar el buen desarrollo financiero de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

**TABLA N° 3**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	40	87,0	87,0	87,0
	En desacuerdo	2	4,3	4,3	91,3
	No sabe/No opina	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 3**



En la tercera pregunta, podemos determinar que el 87% de los encuestados está de acuerdo en que los sistemas de información pueden optimizar el buen desarrollo financiero dentro de las cajas de ahorro y crédito. Mientras que el 4.3% estaría en desacuerdo y el 8.7 % no opina o no tiene conocimiento al respecto.



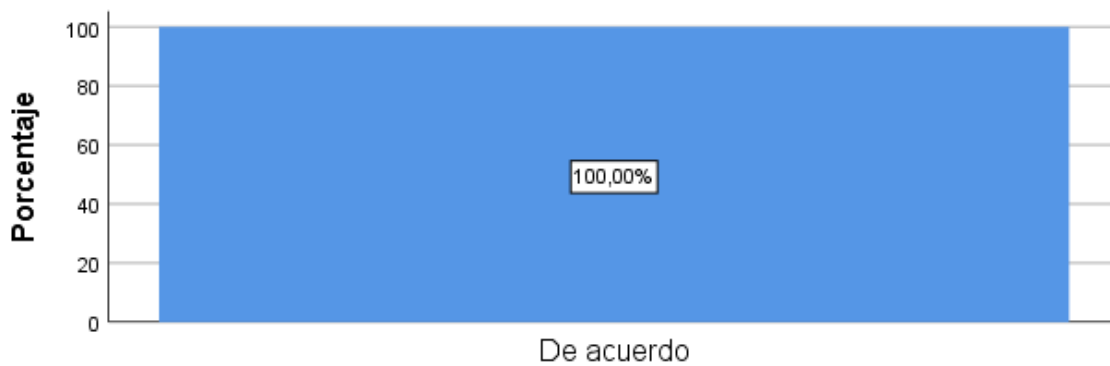
#### Pregunta N° 4

¿Considera usted que la actualización de información de los sistemas de información nos ayudara a la mitigación del riesgo operativo, que se generen en las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

**TABLA N° 4**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	46	100,0	100,0	100,0

**GRAFICO N° 4**



En la cuarta pregunta, podemos determinar que el 100% de los encuestados está de acuerdo en que la actualización de información de los sistemas de información ayudará en la mitigación del riesgo operativo que se genere dentro de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia. Es decir, que todos los encuestados respondieron favorablemente a la pregunta planteada.

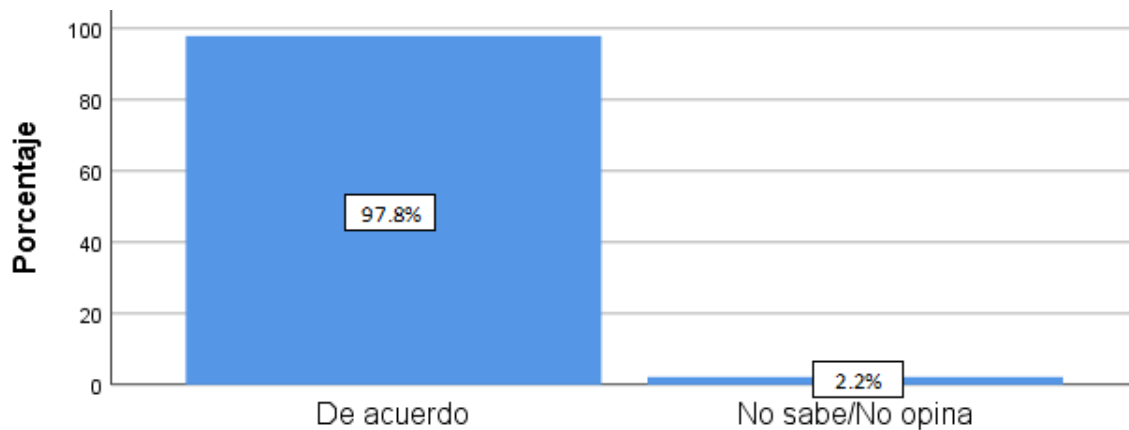
### Pregunta N° 5

¿Considera usted que la implementación de un plan operativo sea necesario para poder reducir o eliminar el riesgo operativo de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

**TABLA N° 5**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	45	97,8	97,8	97,8
	No sabe/No opina	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 5**



En la quinta pregunta, podemos determinar que el 97.8% de los encuestados está de acuerdo en que la implementación de un plan operativo es necesario para reducir o eliminar el riesgo operativo dentro de las cajas de ahorro y crédito. Mientras que el 2.2% no opina o no tiene conocimiento al respecto.

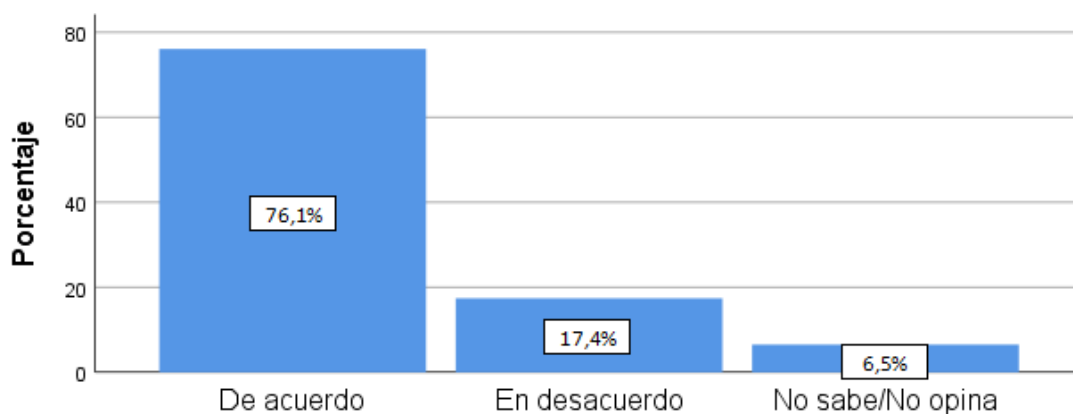
### Pregunta N° 6

¿Considera usted que el plan operativo que implemente la empresa nos ayudara a plantear el planeamiento financiero, con la finalidad de generar rentabilidad en las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

**TABLA N° 6**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	35	76,1	76,1	76,1
	En desacuerdo	8	17,4	17,4	93,5
	No sabe/No opina	3	6,5	6,5	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 6**



En la sexta pregunta, podemos determinar que el 76.1 % de los encuestados está de acuerdo en que el plan operativo que implemente la empresa, ayudará a plantear el planeamiento financiero, con la finalidad de generar dentro de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia. Mientras que el 17.4% estuvo en desacuerdo y el 6.5% no opina o no tiene conocimiento al respecto.

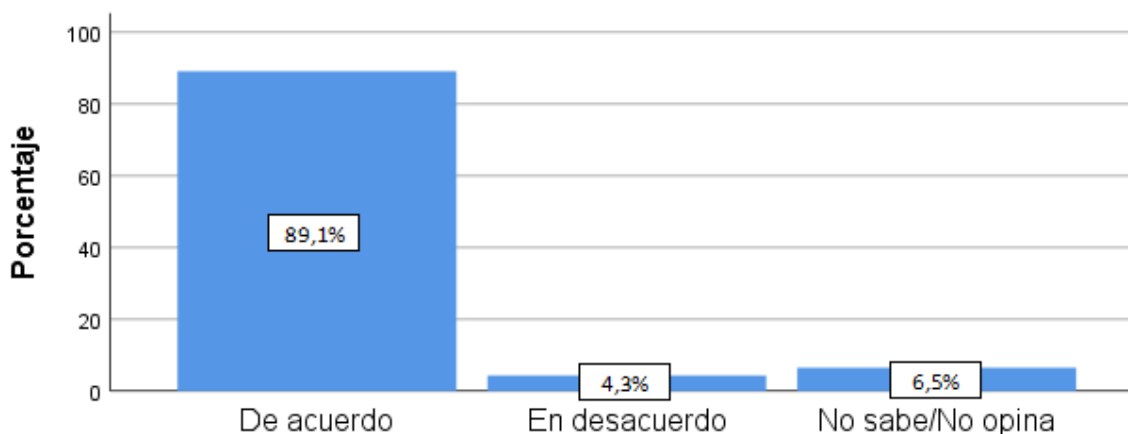
### Pregunta N° 7

¿Considera usted que la información financiera de la empresa es importante al momento de evaluar y tomar decisiones de carácter económico en las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

**TABLA N° 7**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	41	89.1	89.1	89.1
	En desacuerdo	2	4.3	4.3	93.5
	No sabe/No opina	3	6.5	6.5	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

**GRAFICO N° 7**



En la séptima pregunta, podemos determinar que el 89.1 % de los encuestados está de acuerdo en que la información financiera de la empresa es importante al momento de evaluar y tomar decisiones de carácter económico dentro de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia. Mientras que el 4.3% estuvo en desacuerdo y el 6.5% no opina o no tiene conocimiento al respecto.

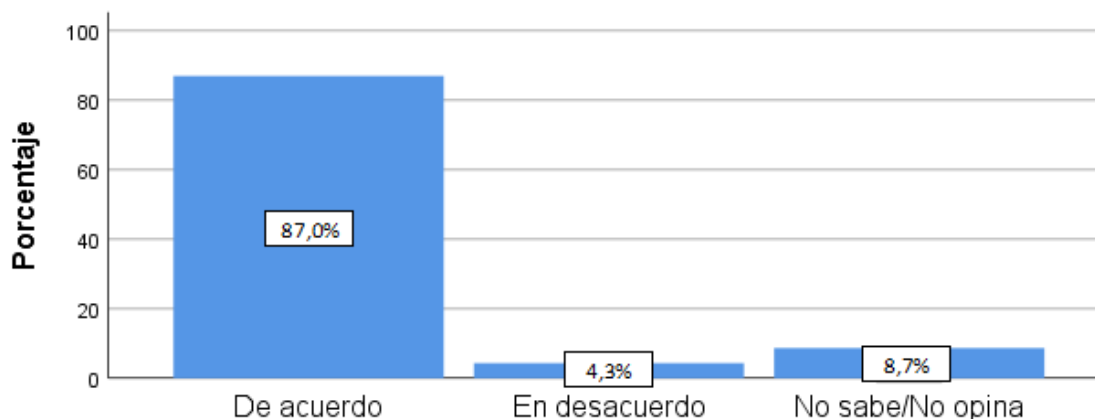
## Pregunta N° 8

¿Considera usted que la información financiera permite evaluar la eficiencia de la gestión operativa de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

**TABLA N° 8**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	40	87,0	87,0	87,0
	En desacuerdo	2	4,3	4,3	91,3
	No sabe/No opina	4	8,7	8,7	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 8**



En la octava pregunta, podemos determinar que el 87 % de los encuestados está de acuerdo en que la información financiera permite evaluar la eficiencia de la gestión operativa de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia. Mientras que el 4.3% estuvo en desacuerdo y el 8.7% no opina o no tiene conocimiento al respecto.

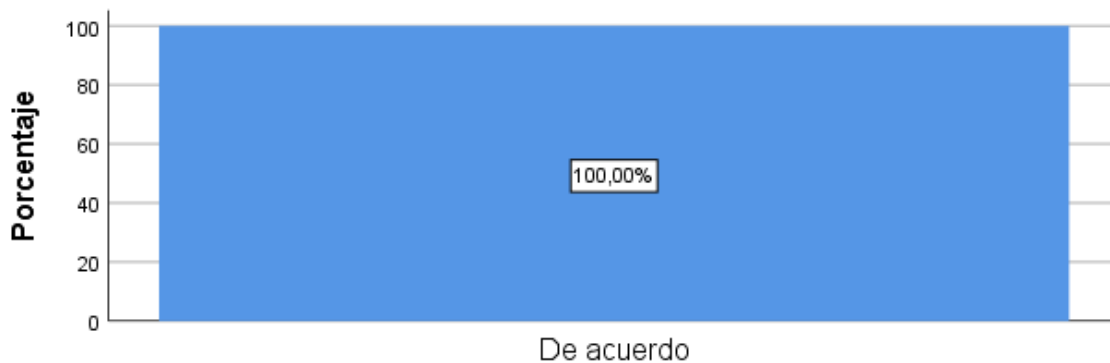
### Pregunta N° 9

¿Considera usted que necesario el planeamiento financiero para poder determinar la toma de decisiones financieras dentro de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia, al momento de decidir si invertir o financiar?

**TABLA N° 9**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	46	100,0	100,0	100,0

**GRAFICO N° 9**



En la novena pregunta, podemos determinar que el 100 % de los encuestados está de acuerdo en que es necesario el planeamiento financiero para poder determinar la toma de decisiones financieras dentro de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia, al momento de decidir si invertir o financiar.

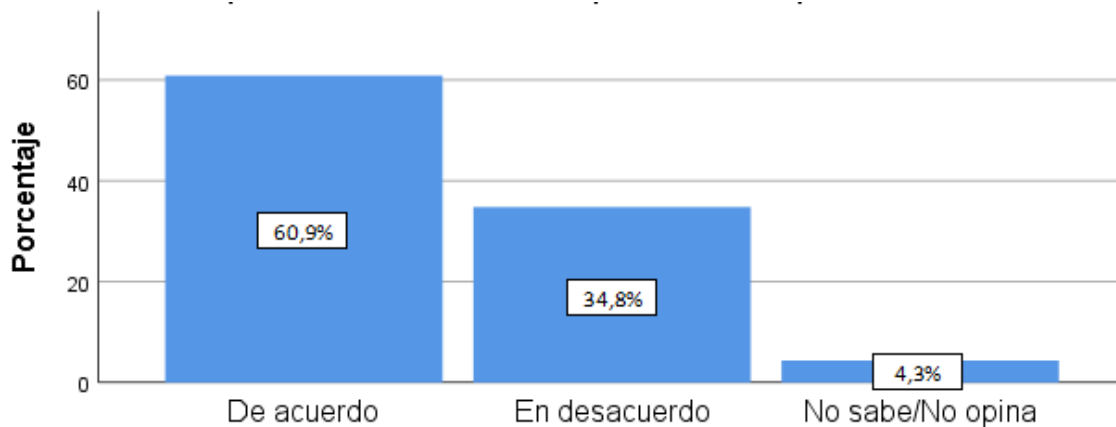
## Pregunta N° 10

¿Considera usted que la aplicación de técnicas de evaluación de proyectos aplicadas, ayudará a realizar o plantear el planeamiento financiero óptimo de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

**TABLA N° 10**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	28	60,9	60,9	60,9
	En desacuerdo	16	34,8	34,8	95,7
	No sabe/No opina	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 10**



En la décima pregunta, podemos determinar que el 60.9 % de los encuestados está de acuerdo en que dentro de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia, al momento de decidir invertir o financiar. Mientras que el 34.8% estuvo en desacuerdo y el 4.3% no opina o no tiene conocimiento al respecto.

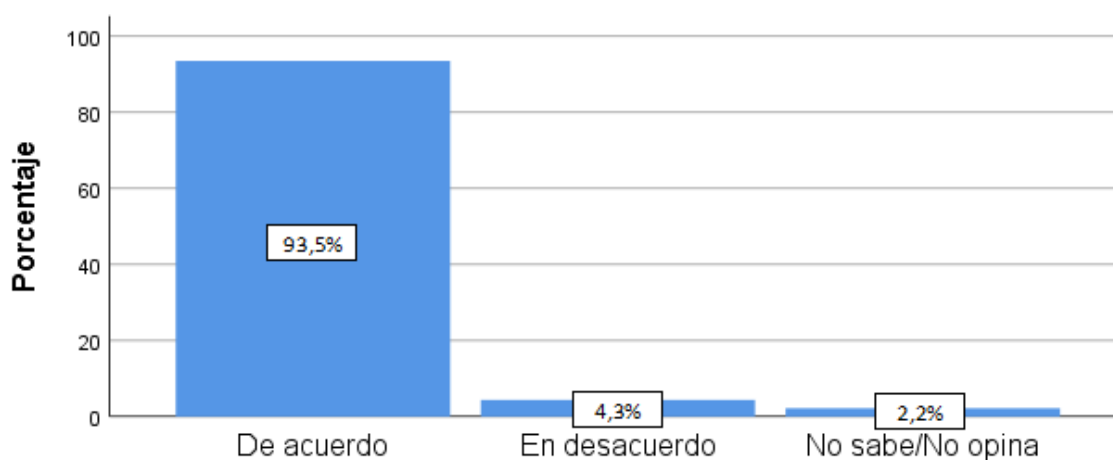
## Pregunta N° 11

¿Cree usted que es necesario el indicador del desempeño financiero para medir el éxito (rentabilidad) de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

TABLA N° 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	43	93,5	93,5	93,5
	En desacuerdo	2	4,3	4,3	97,8
	No sabe/No opina	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

GRAFICO N° 11



En la décimo primer pregunta, podemos determinar que el 93.5% de los encuestados está de acuerdo en que es necesario el indicador del desempeño financiero para medir el éxito (rentabilidad) de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia. Mientras que el 4.3% estuvo en desacuerdo y el 2.2% no opina o no tiene conocimiento al respecto.



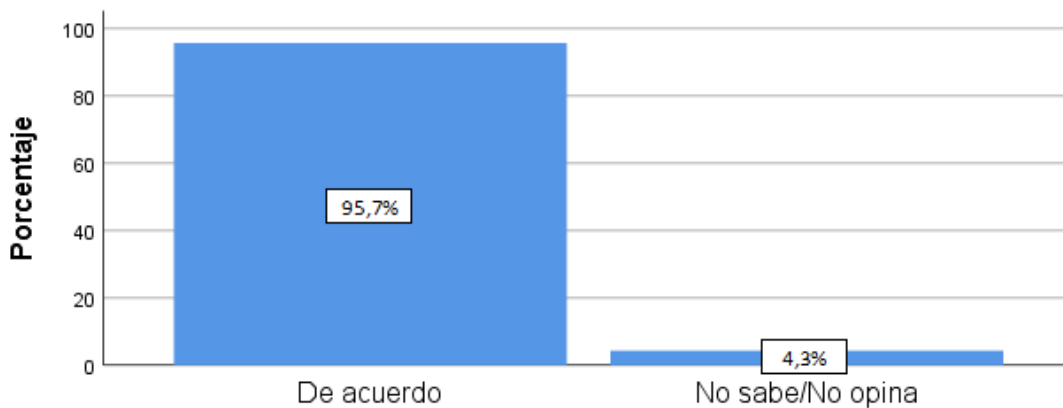
## Pregunta N° 12

¿Cree usted que la implementación de un plan operativo aplicado a los riesgos nos ayudara a poder medir el desempeño financiero que se obtenga en las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?

**TABLA N° 12**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	44	95,7	95,7	95,7
	No sabe/No opina	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**GRAFICO N° 12**



En la décimo segunda pregunta, podemos determinar que el 95.7 % de los encuestados está de acuerdo en que la implementación de el plan operativo aplicado a los riesgos, ayudará a poder medir el desempeño financiero que se obtenga en las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia. Mientras que el 4.3% no opina o no tiene conocimiento al respecto.

## 4.2. Análisis de fiabilidad

### a. Resumen de procesamiento de casos

		<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Casos</b>	<b>Válido</b>	46	100,0
	<b>Excluido</b>	0	0
	<b>Total</b>	46	100,0

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### b. Estadísticas de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0,935	12

Entonces, según el resultado de alfa de Cronbach que fue de 0.935, lo que corresponde al 93.5% o 94 % de fiabilidad en nuestra investigación.

**c. 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
1. ¿Considera usted que realizar actividades de control interno dentro de la organización puede reducir la cantidad de eventos negativos dentro de las cajas de ahorro y crédito?	12.80	15.272	0.811	0.932
2. ¿Considera usted que supervisar los controles en la empresa puede prevenir la ocurrencia de los riesgos operativos?	12.61	12.955	0.899	0.922
3. ¿Considera usted que los sistemas de información pueden optimizar el buen desarrollo financiero en las cajas de ahorro y crédito?	12.63	12.505	0.897	0.922
4. ¿Considera usted que la actualización de información de los sistemas de información nos ayudara a la mitigación del riesgo operativo, que se generen en la empresa?	12.85	16.621	0.000	0.943
5. ¿Considera usted que la implementación de un plan operativo sea necesario para poder reducir o eliminar el riesgo operativo en las cajas de ahorro y crédito?	12.80	15.183	0.588	0.934
6. ¿Considera usted que el plan operativo que implemente la empresa nos ayudara a plantear el planeamiento financiero, con la finalidad de generar rentabilidad?	12.54	12.609	0.872	0.923
7. ¿Considera usted que la información financiera de la empresa es importante al momento de evaluar y tomar decisiones de carácter económico en las cajas de ahorro y crédito?	12.67	12.847	0.921	0.921
8. ¿Considera usted que la información financiera permite evaluar la eficiencia de la gestión operativa de las cajas de ahorro y crédito en Lima Provincia?	12.63	12.505	0.897	0.922
9. ¿Considera usted que en las cajas de ahorro y crédito es necesario el planeamiento financiero para poder determinar la toma de decisiones financieras al momento de decidir invertir o financiar?	12.85	16.621	0.000	0.943
10. ¿Considera usted que la aplicación de técnicas de evaluación de proyectos aplicadas por las cajas de ahorro y crédito nos ayudara a realizar o plantear el planeamiento financiero óptimo de la empresa?	12.41	13.270	0.709	0.931
11. ¿Cree usted que es necesario el indicador del desempeño financiero para medir el éxito (rentabilidad) de las cajas de ahorro y crédito?	12.76	14.186	0.865	0.926
12. ¿Cree usted que la implementación del plan operativo aplicado a los riesgos nos ayudara a poder medir el desempeño financiero que se obtenga en las cajas de ahorro y crédito?	12.76	14.008	0.791	0.927

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Discusión**

El riesgo operativo es un problema que se da día a día en toda empresa, haciendo de este algo común, no solo en nuestro país si no también alrededor del mundo, ya sea en cualquier rubro de empresa sobre todo en el sector financiero, el cual es el pilar de desarrollo económico de cualquier país, siendo las cajas de ahorro y crédito un sector de importancia para el Perú, por el crecimiento que éstas vienen teniendo en los últimos años. Por este motivo se debe de tener en cuenta el riesgo operativo y su influencia en las decisiones financieras en las cajas de ahorro y crédito de Lima Provincia.

Según nuestros resultados podemos encontrar que tanto la supervisión como el planeamiento de las actividades de control que realicen las cajas de ahorro y crédito desempeñan un rol de suma importancia para que el riesgo operativo sea mitigado, no solo para disminuir su impacto a futuro, sino también para la elaboración de un plan operativo por el cual se podrá prevenir, es por ese motivo que estas empresas tienen como base la información que tengan tanto a nivel financiero como la información de lo que ocurre a su alrededor, siendo útil para la toma de decisiones frente a las operaciones de la empresa.

El presente estudio con un diseño metodológico adecuado y con una serie de análisis encuentra múltiples factores que se deben de tener en cuenta con respecto a la mitigación del riesgo operativo.

## 5.2. Conclusiones

- En las cajas de ahorro crédito de Lima Provincia, el control interno sí influye de manera directa en el desempeño financiero de las mismas, por que realizar actividades de control interno dentro de la organización puede reducir la cantidad de eventos negativos y supervisar los controles en la empresa puede prevenir la ocurrencia de los riesgos operativos. Así también, afirmamos la necesidad de evaluar el desempeño financiero para medir el éxito o rentabilidad de estas entidades, y la implementación de un plan operativo aplicado a los riesgos nos ayudara a poder medir el desempeño financiero, todo esto basado en los resultados obtenidos y en el estudio realizado.
- En las cajas de ahorro crédito de Lima Provincia, los sistemas de información influyen de manera positiva en el desarrollo de la información financiera, así también pueden optimizar el buen desarrollo financiero y nos ayudará en la mitigación del riesgo operativo existente. Así también, afirmamos que la información financiera de la empresa es importante al momento de evaluar y tomar decisiones de carácter económico, además de mejorar las medidas adoptadas en el plan operativo, todo esto basado en los resultados obtenidos y en el estudio realizado.
- En las cajas de ahorro crédito de Lima Provincia, el plan operativo influye positivamente en el planeamiento financiero, ya que, según los resultados de las encuestas, el planeamiento financiero es necesario para poder determinar la toma de decisiones financieras y la aplicación de técnicas de evaluación de proyectos aplicadas, ayudará a realizar o plantear el planeamiento financiero óptimo. Además, la implementación de un plan operativo es necesario para poder reducir o eliminar el riesgo operativo, ayudará también a plantear el planeamiento financiero, todo esto basado en los resultados obtenidos y en el estudio realizado.

### **5.3. Recomendaciones**

- Implementar un área de riesgos en las cajas de ahorro y crédito de lima Provincia para realizar actividades de control interno dentro de la organización, evaluando el desempeño financiero y la gestión de los distintos riesgos que presenten.
- Implementar los sistemas de información para el desarrollo de la información financiera, con la finalidad de optimizar el buen desarrollo financiero y la mitigación del riesgo operativo existente. También, aplicar técnicas de evaluación de proyectos aplicadas, para diseñar el planeamiento financiero óptimo.
- Implementar el plan operativo para la mitigación del riesgo operativo, para poder determinar la toma de decisiones financieras y disminuir los efectos negativos que este genere y eliminar la incertidumbre que este genera en las empresas a través del planeamiento financiero.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alvarado, N. (06 de junio del 2006). *BBVA Continental, una historia que camina de la mano del Perú*. BBVA. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/bbva-continental-una-historia-que-camina-de-la-mano-con-el-pais-2/>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria BBVA (2017). *PILAR III*. Recuperado de <https://accionistaseinversores.bbva.com/microsites/bbvain2017/downloads/pilar-iii-es.pdf>
- Bautista, R. (2013). *Incertidumbre y riesgos en decisiones financieras*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Cavero-Egusquiza, L. (2014) *Portafolio de inversión y sus efectos en la reducción de riesgo operativo y rentabilidad a nivel de seguros de vida*. Tesis para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en dirección financiera. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Fabian, L. (2012). *Decisiones financieras y el crecimiento económico de la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima en el periodo del 2007 al 2010*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestría en Ciencias Contables, con mención en Banca y Finanzas. Lima: Perú.
- Finanbolsa (2010). *Historia de las Finanzas*. Recuperado el 10 de abril de 2019, de <https://finanbolsa.com/2010/02/09/historia-de-las-finanzas/>.
- Haime, L. (2009) *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. México: Editorial Isef.
- Haro, A & Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera: Decisiones financieras a corto plazo*. Madrid: Editorial Universidad de Almería.
- Lopez, A. (2014). *Modelo de gestión para prevenir y mitigar el riesgo operacional en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A.* Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1446/MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20PARA%20PREVENIR%20Y%20MITIGA%20R.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Manchego, B. (2016). Análisis Financiero Y La Toma De Decisiones En La Empresa Clínica Promedic S.Civil.R.L, Tacna, Periodo 2011 – 2013. Recuperado el 10 de abril de 2019, de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/70/1/manchego-ninaterry.pdf>.
- Marco Teórico Sobre Modelo, Análisis Financiero, Análisis Financiero Continuo, Toma De Decisiones Financieras. (s.f.). Recuperado el 10 de abril de 2019, de [ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7009/3/658.15-R618m-Capitulo%20II.pdf](http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7009/3/658.15-R618m-Capitulo%20II.pdf).
- Mendoza, C & Ortiz, O. (2016) Contabilidad financiera para Contaduría y Administración. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Pacific Credit Rating (2017) BBVA Continental. Recuperado de: [www.bbvacontinental.pe/fbin/mult/informe-pcr\\_tcm1105-705683.pdf](http://www.bbvacontinental.pe/fbin/mult/informe-pcr_tcm1105-705683.pdf)
- Ribbeck, C. (2014). Análisis e Interpretación de Estados Financieros: Herramienta Clave para la Toma de Decisiones en Las Empresas de la Industria Metalmeccánica Del Distrito De Ate Vitarte, 2013. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1112/1/ribbeck\\_gcg.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1112/1/ribbeck_gcg.pdf).
- Rivera, J. & Ruiz, D. (Julio 2011). Análisis del desempeño financiero de empresas innovadoras del Sector Alimentos y Bebidas en Colombia. *Revista Pensamiento & Gestión*, Universidad del Norte, 31. pág. 109-136.
- Sánchez. (2011). “Análisis Financiero Y Su Incidencia En La Toma De Decisiones De La Empresa Vihalmotos”. Recuperado el 10 de abril de 2019, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1511/1/TA0024.pdf>



## **ANEXOS**

# ANEXO N° 01

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

## TÍTULO: “EL RIESGO OPERATIVO Y SU INFLUENCIA EN LAS DECISIONES FINANCIERAS EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CREDITO EN LIMA PROVINCIA, AÑO 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	O B S
<p>Problema principal</p> <p>¿De qué manera el riesgo operativo influye en las decisiones financieras de las cajas de ahorro y crédito de lima provincia en el año 2018?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>a. ¿En qué medida influye el control interno en el desempeño financiero de las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018?</p> <p>b. ¿Cómo influyen los sistemas de información en el desarrollo de la información financiera en las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018?</p> <p>c. ¿En qué medida influye el plan operativo en el planeamiento financiero de las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018?</p>	<p>1. Objetivo principal</p> <p>Determinar la influencia existente del riesgo operativo en las decisiones financieras de las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.</p> <p>Objetivos secundarios</p> <p>a. Determinar la influencia del control interno en el desempeño financiero de las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.</p> <p>b. Determinar la influencia existente de los sistemas de información en el desarrollo de la información financiera en las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.</p> <p>c. Determinar la influencia existente del plan operativo en el planeamiento financiero de en las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.</p>	<p>Hipótesis principal</p> <p>El riesgo operativo influye de manera significativa en las decisiones financieras de las cajas de ahorro y crédito de lima provincia en el año 2018.</p> <p>2. Hipótesis secundarias</p> <p>a El control interno influye de manera directa en el desempeño financiero de las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.</p> <p>b. Los sistemas de información influyen de manera positiva en el desarrollo de la información financiera en las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.</p> <p>c.El plan operativo influye positivamente en el planeamiento financiero de en las cajas de ahorro y crédito en lima provincia en el año 2018.</p>	<p>1. Variable Independiente</p> <p>X. Riesgo operativo</p> <p>Indicadores:</p> <p>x<sub>1</sub> Control Interno</p> <p>x<sub>2</sub> Sistemas de Información</p> <p>x<sub>3</sub> Plan operativo</p> <p>2. Variable Dependiente</p> <p>Y. Decisiones Financieras</p> <p>Indicadores:</p> <p>y<sub>1</sub> Desempeño Financiero</p> <p>y<sub>2</sub> Información Financiera</p> <p>y<sub>3</sub> Planeamiento Financiero</p>	<p>Diseño metodológico</p> <p>Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transeccional correlacional. Procedimientos que se seguirán para obtener la información necesaria y procesarla. La investigación cuantitativa implica:</p> <p>a. Formular la hipótesis nula (H0):</p> <p>b. Formular la hipótesis alternativa (Ha)</p> <p>c. Fijar el nivel de significación (α),</p> <p>Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación está entre los valores 1% ≤ α ≤ 10%, y está asociada al valor de la tabla Ji- Cuadrado que determina el punto crítico (X<sub>2t</sub>).</p> <p>Diseño muestral</p> <p>La población que conforma la investigación está delimitada por 7500 empresarios MYPE empadronados a nivel de Lima Metropolitana, según el Centro de Desarrollo empresarial de la Municipalidad de Lima Metropolitana en el 2018. Se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple propuesto por R.B. Ávila Acosta en su libro “Metodología de la Investigación”:</p> $Z^2 NPQ$ $n = \frac{Z^2 PQ + NE^2}{(1.65)^2 (0.25) (0.25)}$ $n = \frac{(1.65)^2 (0.25) + (40)^2 (0.1)}{46}$ <p>n = 46Cajas de Ahorro y Credito</p> <p>Descripción de las técnicas e instrumentos a utilizar para la obtención de la información</p> <p>Guía de observación y encuesta.</p> <p>Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información</p> <p>Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM@ SPSS@ Statistics 25.</p>	

## ENCUESTA

### Instrucciones

La encuesta está orientada a la búsqueda de información de interés sobre el tema “DECISIONES FINANCIERAS Y SU INFLUENCIA EN EL RIESGO OPERATIVO EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CREDITO EN LIMA PROVINCIA, AÑO 2018”, es por ello que se pide que en las preguntas que a continuación se les va a presentar, deberá de elegir una alternativa marcando la letra con un (X), tu aporte es va a ser de mucho interés en este trabajo de investigación. Se te agradece tu participación.

### Preguntas:

#### RIESGO OPERATIVO

##### Control Interno

1. ¿Considera usted que realizar actividades de control interno dentro de la organización puede reducir la cantidad de eventos negativos dentro de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

2. ¿Considera usted que supervisar los controles en la empresa puede prevenir la ocurrencia de los riesgos operativos de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

## **Sistemas de Información**

3. ¿Considera usted que los sistemas de información pueden optimizar el buen desarrollo financiero de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

4. ¿Considera usted que la actualización de información de los sistemas de información nos ayudara a la mitigación del riesgo operativo, que se generen en las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

## **Plan Operativo**

5. ¿Considera usted que la implementación de un plan operativo sea necesario para poder reducir o eliminar el riesgo operativo de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

6. ¿Considera usted que el plan operativo que implemente la empresa nos ayudara a plantear el planeamiento financiero, con la finalidad de generar rentabilidad en las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

## **DECISIONES FINANCIERAS**

### **Información Financiera**

7. ¿Considera usted que la información financiera de la empresa es importante al momento de evaluar y tomar decisiones de carácter económico en las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

8. ¿Cree usted que la obtención de la información financiera que se obtenga dentro de los periodos contables mejorará las medidas adoptadas en el plan operativo de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

### **Planeamiento Financiero**

9. ¿Considera usted que necesario el planeamiento financiero para poder determinar la toma de decisiones financieras dentro de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana, al momento de decidir si invertir o financiar?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

10. ¿Considera usted que la aplicación de técnicas de evaluación de proyectos aplicadas, ayudará a realizar o plantear el planeamiento financiero óptimo de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

## **Desempeño Financiero**

11. ¿Cree usted que es necesario el indicador del desempeño financiero para medir el éxito (rentabilidad) de las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina

12. ¿Cree usted que la implementación de un plan operativo aplicado a los riesgos nos ayudara a poder medir el desempeño financiero que se obtenga en las cajas de ahorro y crédito en Lima Metropolitana?

- a. De acuerdo
- b. En desacuerdo
- c. No sabe/ No opina