



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

**RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL
RENDIMIENTO DE CAPITAL EN LAS EMPRESAS
INDUSTRIALES DEL SECTOR METALMECÁNICA EN EL
CERCADO DE LIMA AÑO 2019-2020**

**PRESENTADA POR
TONNY NELSON RIVAS ROMERO
VANINA KIARA ROQUE CACERES**

**ASESOR
VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

LIMA – PERÚ

2022



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



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

**RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO
DE CAPITAL EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DEL SECTOR
METALMECÁNICA EN EL MERCADO DE LIMA
AÑO 2019-2020**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR

RIVAS ROMERO TONNY NELSON

ROQUE CACERES VANINA KIARA

LIMA, PERÚ

2022

**RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE CAPITAL EN LAS
EMPRESAS INDUSTRIALES METALMECÁNICA EN EL MERCADO DE LIMA, AÑO 2019-2020**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Dr. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

MIEMBROS DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dr. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

SECRETARIA:

Dra. MARÍA EUGENIA VÁSQUEZ GIL

MIEMBRO DE JURADO:

Dr. SABINO TALLA RAMOS

DEDICATORIA

Dedicado a quienes guían nuestro camino como profesionales; apoyándonos y fortaleciendo nuestras virtudes y valores, pues ellos son nuestros padres, de igual forma en reconocimiento por algunos familiares que hemos perdido en esta pandemia Covid-19 y no olvidaremos su aliento para llegar a esta etapa; hacemos mención a todos los integrantes por el interés puesto para el desarrollo de este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a la UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE
PORRES por brindarnos los conocimientos para desarrollarnos
como profesionales aptos en nuestra área.

A los docentes por instruirnos en el proceso de
profesionalización.

ÍNDICE

TÍTULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DE JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE TABLA	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Formulación del problema.....	17
1.2.1 Problema Principal.....	17
1.2.2 Problemas Secundarios	18
1.3 Objetivo de la investigación	18
1.3.1 Objetivo Principal	18
1.3.2 Objetivos Secundarios.....	18
1.4 Justificación de la Investigación.....	18
1.4.1 Importancia	19
1.4.2 Viabilidad.....	19
1.5 Limitaciones de la Investigación	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1 Nacionales.....	20
2.1.2 Internacionales	22

2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Riesgo Operativo.....	25
2.2.2 Rendimiento de Capital	30
2.3 Términos Técnicos	31

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis Principal	34
3.2 Hipótesis Secundarios.....	34
3.3 Operacionalización de variables	34
3.3.1 Variable independiente	34
3.3.2 Variable dependiente.....	36

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño Metodológico.....	37
4.1.1 Tipo de investigación	37
4.1.2 Nivel de investigación	37
4.1.3 Método	37
4.1.4 Diseño	38
4.2 Población y muestra	38
4.2.1 Población.....	38
4.2.2 Muestra	39
4.3 Técnicas de recolección de datos.....	39
4.3.1 Descripción de los instrumentos.....	39
4.3.2 Procedimiento de comprobación de validez y confiabilidad de los instrumentos	40
4.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	40
4.5 Aspectos Éticos	40

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Presentación.....	41
-----------------------	----

5.2 Interpretación de resultado.....	41
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 DISCUSIÓN.....	56
6.2 CONCLUSIÓN.....	57
6.3 RECOMENDACIÓN	58
FUENTE DE INFORMACIÓN	59
ANEXO.....	63
MATRIZ DE CONSISTENCIA	64
ENCUESTA.....	65
FICHA DE VALIDACIÓN.....	70

N°	INDICE DE ENCUESTA	Pág.
1.-	¿Cree usted que la planificación de las actividades permite un control más riguroso de los recursos de la empresa?	42
2.-	¿En su opinión es importante hacer un seguimiento de las normas y procedimientos que se aplican en la empresa para elaborar un reporte de recomendaciones?	43
3.-	¿Considera usted importante identificar las causas de la tasa de reclamos labores que enfrentan las empresas?	44
4.-	¿En su opinión es relevante solucionar con sentido de urgencia la ratio: tasas de reclamos de clientes para no afectar la relación comercial?	45
5.-	¿Cree usted que las empresas industriales del sector metalmecánica deben revisar periódicamente el cumplimiento de las políticas de la empresa para mitigar los fraudes internos?	46
6.-	¿Considera usted que las empresas industriales del sector metalmecánica deberían contratar algún tipo de seguro para afrontar potenciales fraudes externos?	47
7.-	¿Cree usted que las empresas del sector industrial metalmecánica deben elaborar un plan de acción para mitigar los principales componentes del riesgo operativo?	48
8.-	¿Considera usted que el nivel de los activos de las empresas industriales del sector metalmecánica debe estar relacionado a las tendencias del mercado?	49
9.-	¿Cree usted que el crecimiento de las ventas es el principal motor para que los accionistas recuperen su inversión?	50
10.-	¿Cree usted que es importante evaluar el cumplimiento estricto de las normas legales en el país para evitar los gastos por sanciones?	51
11.-	¿En su opinión las empresas del sector industrial metalmecánica deben contar con planes de contingencia para cobertura los gastos por siniestros?	52
12.-	¿Considera usted importante que las empresas de este importante sector realicen inversión en el sistema de gestión de la calidad para mejorar la calidad de su servicio?	53
13.-	¿Cree usted que es imperativo que las empresas del sector metalmecánica eleven su productividad empresarial?	54
14.-	¿En su experiencia profesional y laboral las empresas del sector industrial de metalmecánica deben fijar objetivos de corto, mediano y largo plazo para medir su rendimiento de capital?	55

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue establecer si el riesgo operativo incide en el rendimiento de capital de las empresas industriales metalmecánica en el distrito de Cercado de Lima, para prevenir o medir el riesgo operativo es muy necesario saber las características que ésta posee y según estas definiciones vemos que el riesgo operacional se origina por múltiples causas y se puede manifestar en todos los procesos que una organización lleva a cabo. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, descriptivo, considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Se utilizó una muestra compuesta por 38 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de servicios realizados a diversos clientes en general y que correspondió a 19 empresas representativas, quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias.

Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que en la mayoría de las empresas existen procesos claramente definidos que ayuda a prevenir el riesgo operativo, pero de todas maneras se necesita aumentar eso procesos para aumentar la rentabilidad y productividad en estas empresas industriales del sector metalmecánica.

PALABRAS CLAVE: riesgo operativo, rendimiento de capital, control interno.

ABSTRACT

The purpose of this research was to establish whether operational risk affects the capital performance of industrial companies in the district of Ate, to prevent or measure operational risk it is very necessary to know the characteristics that it has and according to these definitions we see that operational risk originates from multiple causes and can manifest itself in all the processes that an organization carries out. The design of the research was non-experimental, descriptive, considered as applied research, due to the practical, applicative scope supported by standards and technical instruments for collecting information. A sample composed of 38 people was used, involved in the development of the work of services carried out to various clients in general and that corresponded to 19 representative companies, who answered a questionnaire designed for the diagnosis, formulation and review of strategies.

The results and analysis of the research showed that in most companies there are clearly defined processes that help prevent operational risk, but in any case, it is necessary to increase these processes to increase profitability and productivity in these industrial companies.

KEY WORDS: operational risk, return on capital, internal control.

INTRODUCCIÓN

En todas las empresas es fundamental la generación de riquezas a largo plazo, por ello contar con un adecuado sistema de control interno, permite a la organización gozar de una información financiera precisa, confiable y oportuna para una correcta toma de decisiones.

Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido y ello puede generar un impacto financiero, como pérdida de activos, incumplimientos de normas. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación, ya que es imprescindible para aquellas empresas que desean lograr competitividad y lograr mejores niveles de productividad.

Esta perspectiva de estudio toma trascendencia por el aporte a la teoría administrativa al contribuir una metodología para prevenir de los posibles eventos de riesgo operativo que puedan afectar la rentabilidad de la empresa.

Bajo estas premisas se desarrolló la presente tesis desde la concepción del riesgo operativo como factor determinante de la buena o mala rentabilidad de la empresa sobre las posibilidades de ocurrencia de pérdidas financieras ocasionadas por fallas o insuficiencias de procesos, sistemas internos, personas, entre otras, para lo cual se dividió la investigación en 6 capítulos:

Capítulo I: Se presentó la situación problemática, la cual permitió conocer la situación real de las empresas industriales metalmecánica; así mismo, se plantearon los problemas de la investigación, en base a los cuales se planteó el objetivo general como los específicos, la justificación, las limitaciones y la viabilidad.

Capítulo II: Se desarrolló los antecedentes nacionales e internacionales, el marco teórico y conceptual que respaldan las bases teóricas y científicas sobre los que se fundan los supuestos y los términos técnicos de la investigación.

Capítulo III: Continúa con la formulación de hipótesis y la Operacionalización de variables.

Capítulo IV: Se encuentra la metodología que contempla el diseño metodológico, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis; y, por último, se plasmaron los aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V: Se presentaron los resultados de la investigación, se aplicaron encuestas donde se interpretó la información obtenida con el apoyo de gráficos y tablas.

Capítulo VI: Se consideraron las discusiones, conclusiones y recomendaciones, que corresponde a la parte final del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente las empresas industriales del sector metalmecánica peruano solo están operando al 50% de su capacidad y, según la Asociación de Empresas Privadas Metalmecánica del Perú (AEPME), su reactivación podría demorar hasta fines del año 2021. Esto debido a que dependen de la demanda del mercado interno que aún sigue golpeado.

Ante esta situación expertos en el rubro señalan que es necesario incorporar incentivos desde el Estado para promover las compras públicas y las obras de infraestructura, y así evitar que la industria siga cayendo.

Según datos brindados por el INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE COMERCIO EXTERIOR (IDEXCAM) de la Cámara de Comercio de Lima, las exportaciones del sector metalmecánico cayeron 30,3% entre enero y agosto del año 2020, respecto a similar periodo de 2019, y estuvieron valorizadas en US\$ 262,8 millones.

Todos los subsectores de este grupo también decrecieron y solo “otros elementos mecánicos” aumentó en 11,23% (ver tabla 1). Entre los productos de este rubro se encuentran los instrumentos y aparatos para análisis físicos o químicos, aparatos respiratorios y máscaras antiguas, entre otros.

El panorama del sector metalmecánica de acuerdo con la Gerencia Central de Estudios Económicos del Banco Central de Reserva (BCR), en el 2019 la producción del sector productos metálicos, maquinaria y equipo creció 2,5%. Sin embargo, desde febrero del año 2020 empezó su decrecimiento, enero a julio del 2020, acumuló una caída del 33,4%, respecto a lo registrado el periodo anterior.

Según **Merzthal** (2020), dice: espera las compañías que tenían proyectos de inversión puedan acelerarlos y se empiece a cerrar la brecha de infraestructura pública, y con ello se incentive la oferta exportadora.

Tabla 1. Exportaciones peruanas del sector metalmecánico

EXPORTACIONES PERUANAS DEL SECTOR METALMECÁNICO				
(US\$)				
Subsectores	ENE - AGO 2019	ENE - AGO 2020	Variación %	Participación en el PBI %
Total	375.767.754	261.893.454	-30,30	1,14
Aparatos eléctricos, sus partes y piezas	62.042.209	48.479.098	-21,86	0,21
Aparatos mecánicos, sus partes y piezas	189.244.505	120.264.680	-36,45	0,52
Manufacturas de metal	62.137.589	48.780.822	-21,50	0,21
Vehículos automotores, aéreos, terrestres	54.436.896	35.574.525	-34,65	0,15
Otros metalmecánico	7.906.554	8.794.331	11,23	0,04

Fuente: Cámara de Comercio de Lima - CCL

En el caso de Perú, revisando la información obtenida de la SUNAT, las exportaciones del sector metalmecánica a fines del año 2020 disminuyeron en 24,59%, una caída muy dura que obligará a los empresarios de dicho sector a replantear estrategias para lograr recuperar estos meses perdidos.

Esta investigación existe un número muy importante de empresas que no cuentan con un sistema de gestión de riesgo operativo lo que puede estar afectando:

- La fortaleza de su control interno.
- La gestión de aspectos legales vinculados al negocio o al entorno del país
- La evolución de la tecnología entre otros.

Todo lo anterior puede significar para estas empresas un retorno de los activos por debajo de las expectativas de los propietarios, gastos extraordinarios por falta de una gestión legal apropiada y lo que es peor una disminución del nivel de competitividad.

Por otro lado, estas empresas desconocen cómo medir los efectos del riesgo operativo y como estos eventos afectan su rendimiento de capital. Existen herramientas sofisticadas estadísticas para medir esta clase de riesgos, pero en el presente trabajo la tesis tiene como finalidad principal identificar los diferentes tipos de riesgos y como se mide, el objetivo identificar las causas del riesgo operativo. El rendimiento de capital es un indicador estratégico para los accionistas, pues si la gerencia general entrega los retornos esperados a todos los socios, estos están dispuestos a aprobar los planes futuros de inversión. Así mismo si las empresas del sector metalmeccánico alcanzan rendimiento del capital con crecimientos sostenidos todos los periodos, podrán acceder a financiamiento más competitivo.

Hay que mencionar que este sector es muy importante para la evolución de la industria peruana, ya que para la elaboración de sus productos pasan por un proceso de transformación largo requiriendo tecnología avanzada y mano de obra calificada, ayudando así a que existan más puestos de trabajo.

La presente investigación tiene por finalidad concientizar a los gerentes de las empresas industriales del sector metalmeccánica del distrito de Cercado de Lima para que incorporen en su sistema de gestión empresarial un sistema de gestión de riesgos operativos con la finalidad de evitar contingencias que tengan un impacto negativo en los retornos esperados de sus propietarios.

DELIMITACIONES EN LA INVESTIGACIÓN

Delimitación espacial

La investigación se llevó a cabo a nivel de las empresas del sector metalmeccánica del Cercado de Lima.

Delimitación temporal

El período en el cual se realizó la investigación comprendió a partir del periodo 2019 - 2020.

Delimitación social

Las técnicas destinadas al recojo de información, se aplicaron a los Gerentes Financieros y Gerentes de Operaciones del sector metalmecánica.

Delimitación conceptual

- **Riesgo Operativo**

Según el Financiero Boletín Basilea II: Una Mirada más cercana - Administración del Riesgo Operacional; nos dice la definición de Riesgo Operacional propuesta por el Banco Internacional de Pagos de Basilea (BIS): “El riesgo de pérdida resultante de inadecuados o fallidos procesos internos, de la gente, y de sistemas, o de acontecimientos externos” incluyendo el riesgo operacional, pero excluyendo los riesgos estratégicos y reputacionales.

- **Rendimiento de Capital**

Según la enciclopedia de economía; define el “Rendimiento de Capital como Totalidad de utilidades o contraprestaciones (dinerarias o en especie), que provengan directa o indirectamente de los elementos patrimoniales de los que es titular el sujeto pasivo, y que no estén afectos a actividades empresariales o profesionales. Se dividen en rendimientos del capital inmobiliario los provenientes de bienes inmuebles, rústicos o urbanos o de derechos reales que recaigan sobre los mismos y en rendimientos del capital mobiliario los que provienen principalmente de acciones y obligaciones”. También podemos agregar que el rendimiento de capital son intereses, dividendos, etc.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿Cómo el riesgo operativo incide en el rendimiento de capital en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2018?

1.2.2. Problemas Secundarios

a. ¿Cómo influye el control interno en el retorno de los activos en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020?

- b. ¿De qué manera el riesgo legal incide en los gastos extraordinarios en las empresas industriales metalmeccánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020?
- c. ¿Cómo influye el riesgo tecnológico en el nivel de competitividad en las empresas industriales metalmeccánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo Principal

Determinar cómo el riesgo operativo incide en el rendimiento de capital en las empresas industriales metalmeccánico en el Cercado de Lima – Año 2019-2020

1.3.2 Objetivos Secundarios

- a. Comprobar cómo influye el control interno en el retorno de los activos en las empresas industriales metalmeccánico en el Cercado de Lima – Año 2019-2020.
- b. Establecer de qué manera el riesgo legal incide en los gastos extraordinarios en las empresas industriales metalmeccánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020.
- c. Determinar cómo influye el riesgo tecnológico en el nivel de competitividad en las empresas industriales metalmeccánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación sobre el riesgo operativo es esencial porque permitirá prevenir las posibles pérdidas en las empresas industriales metalmeccánica en el Cercado de Lima, además al realizar dicha investigación se busca obtener la disminución de los gastos ocasionados por un problema operacional teniendo en cuenta un plan estratégico, control operativo, gestión administrativa procurando incrementar las utilidades, rentabilidad obteniendo ganancias mas no perdidas.

1.4.1 Importancia

Es primordial que las empresas industriales metalmecánica generen opciones de adquisición de servicios de calidad, adquiriendo expectativas de crecimiento del sector en cuanto a su funcionamiento dando como resultado la satisfacción del cliente.

1.4.2 Viabilidad

El siguiente trabajo de investigación que se presenta, tiene una viabilidad segura, ya que la información fue obtenida de fuentes confiables necesaria para su desarrollo, así como la disponibilidad de tiempo requerido para investigar. Por otro lado, se dispuso de los medios necesarios y suficientes para el desarrollo del estudio como por ejemplo fuentes bibliográficas.

1.5 Limitaciones

Se debe aclarar que no se tuvo ninguna limitación ni dificultades para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Nacionales

García, (2018). “La Gestión de Riesgo Operacional y su relación con la Utilidad bruta

de la financiera Manco Inca”, para la obtención de la Maestría en Administración de Negocios y Finanzas Internacionales, en la Universidad Católica Sede Sapientiae: Realizan su investigación en la relación que existe en el requerimiento mínimo de capital por riesgo operacional y la utilidad bruta de la organización, utilizando el método básico en concordancia con lo propuesto por la SBS(Resolución Nro. 2115-2009), donde el requerimiento patrimonial por riesgo operacional representa la sumatoria del saldo anualizado del margen operacional bruto correspondiente al año multiplicado por un factor fijo igual a 15% dividido por el número de años en los que el saldo anual del margen operacional bruto fue positivo, representado de la siguiente manera:

$$R = \sum_{i=1}^n (MO * \alpha) / n$$

El riesgo es analizado aplicando el método de los talleres de gestión de riesgo por proceso combinando probabilidad con impacto, tomando en cuenta las medidas del control existentes en los siguientes parámetros:

- Probabilidad de ocurrencia
- Consecuencia del impacto
- Plazo para implementar la acción correctiva
- Responsables de la implementación de las acciones correctivas
- Prioridad para actuar contra el riesgo identificado

Lo cual permite evaluar cualitativamente el impacto y probabilidad de la ocurrencia de un evento riesgoso bajo uno o más escenarios.

Plantea que la identificación del riesgo permite conocer por qué, dónde, cuándo y cómo los eventos podrían impedir, degradar, demorar o mejorar el logro de los objetivos estratégicos en sus procesos, subprocesos o productos.

Concluyendo que existe una relación directa entre la gestión de riesgo operacional con el margen bruto de la empresa analizada, del mismo modo desprenden que la pérdida representa un 1.13% en promedio, con lo cual no tiene un impacto

significativo en el margen bruto de la empresa analizada, detallando también que los recursos humanos en el periodo de análisis representan el 0.16% promedio anual lo que resulta no significativo.

Jara, (2016). "Evaluación del riesgo operativo y su incidencia en la gestión de PROVIAS descentralizado zonal Áncash año 2013", investigación para obtener el Grado de Maestro en Ciencias Económicas, en la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

En esta investigación se pretende describir la problemática que afecta PROVIAS descentralizado dentro de sus procedimientos presupuestales y contables con el propósito de disminuir la incidencia de posibles riesgos que existieran en estos procesos mediante una investigación descriptivo.

Menciona los elementos que conforman la evaluación de riesgo de control de la siguiente manera:

- Planeamiento de gestión de riesgo
- Identificación de los riesgos
- Valorización de los riesgos
- Respuesta al riesgo

En el análisis de riesgo buscan separar los riesgos menores aceptables de los riesgos mayores y proveer datos para asistir en la evaluación y tratamientos de los riesgos con el objetivo de tomar decisiones basados en los resultados de análisis de riesgo, en los tratamientos de riesgo busca las alternativas para minimizar riesgos evaluando las medidas a tomar.

También se basaron en los factores que originan el riesgo operacional propuesto por SBS (resolución N. 2116-2009), los cuales son: Procesos internos, personal, tecnología de la información y eventos externos.

Garcés , Moran & Sáenz (2016). "Impacto de la gestión del riesgo operacional sobre

el capital regulatorio y la ratio capital global de entidades micro financieras, CMAC Arequipa y CMAC Ica”, para optar por el Grado Académico de Magister en Finanzas Corporativas en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

En el presente trabajo determinan el impacto de la gestión de riesgo operacional señalando las diferencias que existe en ambas entidades microfinancieras, empleando una metodología de tipo aplicada, sustantiva de nivel descriptivo.

Demostrando que la gestión de riesgo operacional influye directamente sobre la ratio de capital global, es decir que si hay menor gestión de riesgo operacional será mayor el activo ponderado del riesgo operacional (riesgoso), también se identificó que la gestión de riesgo operacional influye negativamente sobre el capital regulatorio, es decir que a menor gestión de riesgo será mayor el requerimiento de capital regulatorio (más riesgo), lo que implica mayor exigencia de capital regulatorio dado que sigue siendo un modelo básico y no estandarizado, concluyen que la administración de riesgo operacional asegura que la entidad complemente su sistema de control interno y contribuya a generar una cultura de autocontrol y auto evaluación para la gestión operativa de calidad.

2.1.2 Internacionales

Molina , Manrique & Manosalva (2018). “El riesgo operativo y su influencia en las pequeñas y medianas empresas” para Obtener la Especialización en Administración Financiera en la Universidad Católica de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas:

En esta investigación identifican cuales son los 5 tipos de riesgo a los que se enfrenta la organización con el fin de administrar, controlar y caracterizar el riesgo, estableciendo procesamientos para realizar su medición y correspondiente resultado, identificando los siguientes 5 tipos:

- Riesgo de mercado
- Riesgo de liquidez
- Riesgo legal

- Riesgo estratégico
- Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo

Consideran importante diseñar un modelo de evaluación de riesgo que abarque todas las áreas de la organización identificando por afectaciones en pérdidas de un área en específico y para prevenir o generar una mejorar, manifestando el riesgo y mitigar su ocurrencia teniendo en cuenta las siguientes herramientas:

- Organización de la compañía
- Procesos operativos
- Diagrama de flujo de procedimientos
- Matriz de riesgo y control
- Mapa de riesgo

Para la evaluación del riesgo tuvieron que separar a la empresa en diversas áreas de riesgo teniendo en cuenta la organización y el tipo de actividad que desarrollan, abarcando toda la organización y así obteniendo un mapa de riesgo de la empresa, con lo cual recomiendan que:

Todas las funciones se involucren en el control de riesgo operativo y entiendan su responsabilidad en relación con la administración de este riesgo, diseñar actividades de monitoreo que realicen el seguimiento de las variables que afecta al riesgo operativo y definir los procedimientos adecuados.

Páez & Galindo (2017). “El riesgo operativo dentro del sector Financiero interpolado al sector real de la construcción”, para obtener la Especialización de Gerencia Financiera en la Universidad la Gran Colombia.

En este trabajo de investigación se pretende entender la literatura existente sobre el riesgo operativo dentro del sector financiero con la bibliografía recolectada sobre los temas de riesgo operativo y analizando un proceso constructivo, para así poder establecer la relación, el impacto, las causas y las consecuencias del riesgo dentro

de la construcción, en el cual se evidencian riesgos distintos al momento de realizar las actividades de construcción.

En el riesgo operativo analizan lo siguiente:

- La calidad de los materiales los que determinan el éxito de la instalación de la formaleta
- Los operarios capacitados
- El amarrado de la estructura debe estar completo
- El profesional está en la obligación de controlar y guiar el procedimiento

Uno de los factores importante como lo son los recursos humanos y de organización que comprende la estructura encargada de planear y controlar las diferentes actividades operativas de una compañía, en la cual el objetivo es mantener, desarrollar y utilizar las fuerzas de trabajo con la finalidad de los intereses a los cuales se enfoca la empresa, haciendo que alcancen la eficiencia máxima individual o grupal dando a la empresa una ventaja para poder competir en el sector y obtener óptimos resultados.

Con lo cual evidencia la importancia de poner atención en el riesgo operativo de las empresas y así generar ventajas competitivas en el sector construcción considerado como un gran resultado al desempeño del tiempo y dinero invertido.

Concluye revelando la implementación de implementar una gestión de riesgo operativo con lo cual la empresa presentaría mejorías de objetivos, reducción de pérdidas, aumento de valores, fortalezas en cambios adversos, optimización de políticas logrando ser más eficientes en la empresa.

Berrezueta, (2018). "La Gestión del Capital de trabajo y su impacto en la rentabilidad en las empresas, para obtener el título de Ingeniería Comercial, en la Universidad Politécnica Salesiana de Cuenca, Hace las siguientes precisiones en su investigación:

El capital de trabajo es necesario en una empresa por el número considerable de actividades que se realizan, lo que genera una gran cantidad de efectivo moviéndose en Caja-Banco.

El autor agrega que la administración del capital de trabajo se refiere al manejo de todas las cuentas que presenta los activos y pasivos corrientes de una empresa; es necesario para la dirección y desenvolvimiento de la administración financiera para poder predecir y controlar los flujos de caja.

Por otra parte, el investigador realizó con gerentes financieros de empresas alrededor del mundo indica que la administración del capital de trabajo encabeza la lista de las funciones financieras de más valor.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Riesgo Operativo

La definición de riesgo operativo nace en el sector financiero como una categoría de género de otros riesgos que no sean riesgos de mercado o de crédito, generando así una adecuación de la definición para diferentes sectores empresariales o aplicando de una manera heterogénea. Una de estas definiciones aceptada por muchos es del comité de Basilea, el cual fue tomada de referencia la SBS.

Con lo que tuvimos que adaptar para nuestro proyecto, teniendo como objetivo analizar y minimizar el impacto de las amenazas que rodean a una organización, y detectar las oportunidades que se presentan y obtener ventaja competitiva.

En opinión de los autores **Medina & Jaramillo** (2008), comenta lo siguiente:

El riesgo operativo, por lo general, se subdivide en dos componentes principales, estos son: el riesgo operativo propiamente dicho y el riesgo operacional estratégico, tal como se indica en la figura 1.

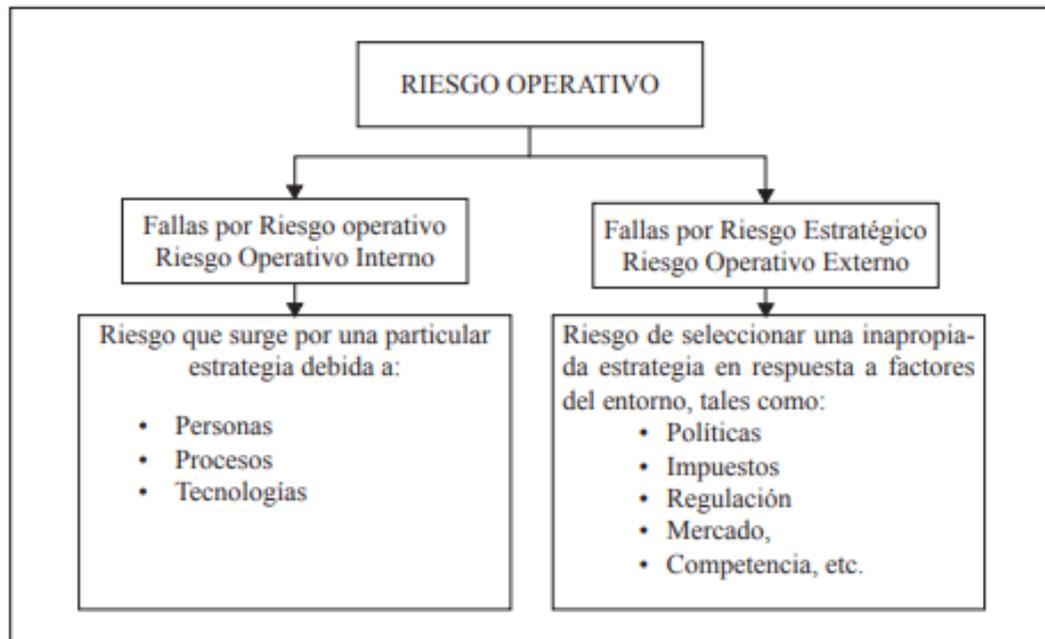


Figura 1: Categorías de riesgo operativo

Fuente: Libro Riesgos Financieros y Económicos

El riesgo operativo propio surge de potenciales fallas en el curso normal del negocio, es decir, una firma utiliza personas, procesos y tecnología para realizar sus planes de negocios y cualquiera de estos factores puede experimentar algún tipo de falla. Una proporción de estas fallas puede anticiparse y debe ser cubierta dentro de los planes del negocio; otras, sin embargo, no pueden anticiparse. En ambos casos, predecir tanto su impacto como su frecuencia es una tarea difícil de lograr. Los riesgos operativos estratégicos surgen de factores del entorno, tales como nuevos competidores, entornos políticos y regulatorios, factores climáticos, etc., que están fuera del control de la empresa. También surgen de nuevas iniciativas estratégicas como la definición de nuevas líneas de negocios.

Por otra parte, el riesgo operativo puede presentarse antes, durante y después de completadas las operaciones del negocio, es decir, si tomamos el ejemplo de una nueva línea de crédito, el riesgo puede surgir en la fase de diseño del producto, se presenta durante la negociación con el clientes (una mala evaluación del analista de crédito o la aplicación de un mal modelo) y continúa después que la operación se ha

completado (problemas en la información de los clientes morosos, una falla en el sistema de grabación de los clientes, etc.). En el análisis de riesgo operativo debe realizarse una completa descripción de lo que puede fallar antes, durante y después de la operación o línea de negocio.

De acuerdo con el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en el marco revisado “Convergencia internacional de medidas y normas de capital” de junio de 2004, el riesgo operativo se define como “el riesgo de pérdidas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación”.

Por otro lado, según la versión española del informe Gestión del riesgo empresarial. Integrando estrategia y desempeño, elaborado por COSO (2018), nos dice lo siguiente:

Destaca la importancia de la gestión del riesgo empresarial en la planificación estratégica y su integración en todos los niveles de la organización, ya que el riesgo influye y alinea la estrategia y el desempeño en todos los departamentos y funciones.



Figura 2: Gestión del Riesgo Empresarial

Fuente: COSO 2018

El propio Marco es un conjunto de principios organizados en cinco componentes interrelacionados:

1. Gobierno y cultura: El Gobierno marca el tono en la entidad, reforzando la importancia de la gestión del riesgo empresarial y estableciendo responsabilidades de supervisión al respecto. La cultura hace referencia a los valores éticos, a los comportamientos deseados y a la comprensión del riesgo en la entidad.
2. Estrategia y establecimiento de objetivos: La gestión del riesgo empresarial, la estrategia y el establecimiento de objetivos funcionan juntos en el proceso de planificación estratégica. Se establece un apetito al riesgo y se alinea con la estrategia; los objetivos del negocio ponen en práctica la estrategia al tiempo que sirven de base para identificar, evaluar y responder ante el riesgo.
3. Desempeño: Es necesario identificar y evaluar aquellos riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos estratégicos y de negocio. Los riesgos se priorizan en función de su gravedad en el contexto del apetito al riesgo. Posteriormente, la organización selecciona las respuestas ante el riesgo y adopta una visión a nivel de cartera con respecto al nivel de riesgo que ha asumido. Los resultados de este proceso se comunican a las principales partes interesadas en el riesgo.
4. Revisión y monitorización: Al examinar el desempeño de la entidad, una organización puede determinar cómo funcionan los componentes de gestión del riesgo empresarial con el paso del tiempo en un entorno de cambios sustanciales, y qué aspectos son susceptibles de revisar y modificar.
5. Información, comunicación y reporte: La gestión del riesgo empresarial requiere un proceso continuo de obtención e intercambio de la información necesaria, tanto de fuentes internas como externas, que fluya hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de todos los niveles de la organización.

En opinión de los autores **Casares & Lizarzaburú** (2016), comenta lo siguiente:

Riesgo es una medida de la magnitud de los daños frente a una situación peligrosa.

El riesgo se mide asumiendo una determinada vulnerabilidad frente a cada tipo de

peligro. Si bien no siempre se hace, debe distinguirse adecuadamente entre peligrosidad (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerabilidad (probabilidad de ocurrencia de daños dado que se ha presentado un peligro) y riesgo (propriadamente dicho). Informalmente se habla de riesgo para hablar de la ocurrencia ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades (en general “bienes jurídicos protegidos”). Cuanto mayor es la vulnerabilidad, mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro. Por tanto, el riesgo se refiere solo a la teórica “posibilidad de daño” bajo determinadas circunstancias, mientras que el peligro se refiere solo a la teórica “probabilidad de daño” bajo esas circunstancias. Por ejemplo, desde el punto de vista del riesgo de daños a la integridad física de las personas, cuanto mayor es la velocidad de circulación de un vehículo en carretera mayor es el “riesgo de daño” para sus ocupantes, mientras que cuanto mayor es la imprudencia al conducir mayor es el “peligro de accidente” (y también es mayor el riesgo del daño consecuente).

Según **La Resolución SBS Nro. 2116 - 2009 (Superintendencia de Banca y seguros y AFP)** lo define de la siguiente manera:

Entiéndase por riesgo operacional a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

2.2.2 Rendimiento de Capital

Según **Díaz** (2012), comenta lo siguiente:

Cualquier persona tiene una idea de lo que es la rentabilidad, pero una definición de ella se hace muy difícil hasta el punto de que la inmensa mayoría de los manuales eluden dar una definición de este concepto. Se limitan a poner fórmulas. Entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido

amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades”.

Según **Ricra** (2014), nos dice:

- Rentabilidad de activos (ROA)

Llamado también rendimiento sobre la inversión. Este índice mide la capacidad de la empresa para generar utilidades con los recursos que dispone. Matemáticamente se expresa de la siguiente forma:

$$\text{ROA} = \text{Utilidad Neta} / \text{Activos Totales}$$

De lo anterior, se deduce que, si el coeficiente es alto, entonces la empresa está empleando eficientemente sus recursos y está obteniendo mayores retornos por cada unidad de activos que posee. Caso contrario, estaría perdiendo la oportunidad de lograr mejores resultados. También se puede calcular de la siguiente forma:

$$\text{ROA} = \text{Margen sobre las ventas} \times \text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}$$

- Rendimiento del capital (ROE)

Mide la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios. En términos sencillos esta ratio implica el rendimiento obtenido a favor de los accionistas. Matemáticamente se calcula de la siguiente manera:

$$\text{ROE} = \text{Utilidad Neta} / \text{Patrimonio Neto}$$

Una ratio alto significa que los accionistas están consiguiendo mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida. Si el resultado fuese negativo esto implicaría que la rentabilidad de los socios es baja.

2.3 Definiciones de términos básicos (Glosario)

Control Interno

El control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad.

Planeación

Es la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida, para que esto se puede llevar a cabo se requieren de varios elementos, primero se debe comprender y analizar una cosa o situación en específica, para luego pasar a la definir los objetivos que se quieren alcanzar, de cierta forma, el planear algo define el lugar o momento en donde se encuentra algo o alguien, plantea a donde se quiere ir e indica paso a paso lo que se debe hacer para llegar hasta allí.

Seguimiento

La etapa de seguimiento consiste en comprobar si se van ejecutando las distintas fases del proyecto, en tiempo y forma cada una de ellas. Para hacerlo se utilizan una serie de parámetros y variables que nos permiten averiguar si hay o no desviaciones respecto al plan inicial.

Riesgo Legal

Es la posibilidad de que procesos, sentencias adversas o contratos que resulten ser inaplicables puedan perturbar o perjudicar las operaciones o la situación de un banco.

Tasa de Reclamos Laborales

Es un trámite que un trabajador o un grupo de ellos puede realizar ante la Inspección del Trabajo cuando la relación laboral se encuentra terminada y su empleador le(s) adeuda beneficios laborales y/ o previsionales.

Tasa de Reclamos de Clientes

Es toda presentación por escrito que efectúe un cliente para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por la entidad a la que se dirige la presentación.

Riesgo Tecnológico

Es aquel que nace y se desarrolla en el ámbito donde se va a llevar cabo su

implementación y, por tanto, su uso.

Fraude Interno

El fraude interno en las empresas consiste en la apropiación indebida de bienes o recursos mediante engaño, gestiones falsas o desvíos malintencionados. Son delitos llevados a cabo por los empleados de la organización, que aprovechan su puesto de trabajo para manipular datos o sistemas en su beneficio

Fraude Externo

Es realizado por personas u organizaciones ajenas a la empresa con el fin de obtener un beneficio personal

Retorno de los Activos

Relación entre los beneficios netos y los activos totales de una empresa. Esta ratio representa la rentabilidad de la empresa respecto al activo invertido, ya esté financiado con fondos propios o ajenos.

Rentabilidad

La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión.

Sostenibilidad

Es gestionar los recursos para satisfacer las necesidades actuales, sin poner en riesgo las necesidades del futuro. Esto considerando el desarrollo social, económico y el cuidado del medioambiente.

Gastos Extraordinarios

Consisten en aquellos gastos que no se tienen planificados y que, por tanto, se producen sin previo aviso.

Gastos por Sanciones

Cuando tengamos sanciones que influyan sobre nuestra actividad empresarial, como por ejemplo un embargo o una sanción por no presentar un determinado impuesto en plazo, podremos reclamar los gastos que nos conlleven. En estos casos es mejor consultarlo ya que no todos estos tipos de gastos son susceptibles de ser deducibles.

Gastos por Incendios

Son un tipo de incidencia que no tenemos contemplada, ya que son algo que no es normal que nos suceda, con lo de que tener la mala suerte de sufrir uno, podemos declarar los gastos de este para poder descontarlos.

Nivel de Competitividad

La competitividad es la capacidad de competir. En el ámbito de la economía, la competitividad se refiere a la capacidad que tiene una persona, empresa o país para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus otros competidores.

Calidad de Servicio

La calidad de servicio consiste en enriquecer el producto o servicio principal con prestaciones accesorias, incluido un buen trato al cliente.

Productividad

La productividad es una medida económica que calcula cuantos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra) durante un periodo determinado.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS PRINCIPAL

El riesgo operativo incide en el rendimiento de capital en las empresas industriales metalmeccánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.

3.2 HIPÓTESIS SECUNDARIOS

a. El control interno incide en el retorno de los activos en las empresas industriales metalmeccánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.

b. El riesgo legal incide en los gastos extraordinarios en las empresas industriales metalmeccánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.

c. El riesgo tecnológico incide en el nivel de competitividad en las empresas industriales

metalmecánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Variable independiente

X: Riesgo Operativo

Definición conceptual	Resolución SBS Nro. 2116 – 2009 ‘Entiéndase por riesgo operacional a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos.	
Definición operacional	Indicadores:	Índices:
	X ₁ . Control Interno	X.1.1 Planeación X.1.2 Seguimiento
	X ₂ . Riesgo Legal	X.2.1 Tasa de Reclamos Laborales X.2.1. Tasa de Reclamos de Clientes
X ₃ . Riesgo Tecnológico	X.3.1 Fraude Interno X.3.2 Fraude Externo	
Escala Valorativa	Nominal	

3.3.2 Variable Dependiente

Y: Rendimiento de Capital

Definición conceptual	Enciclopedia de Economía (2008) Rendimiento de Capital como Totalidad de utilidades o contraprestaciones (dinerarias o en especie), que provengan directa o indirectamente de los elementos patrimoniales de los que es titular el sujeto pasivo, y que no estén afectos a actividades empresariales o profesionales.	
Definición operacional	Indicadores:	Índices:
	Y ₁ . Retorno de los Activos	Y.1.1 Rentabilidad X.1.2 Sostenibilidad
	Y ₂ . Gastos Extraordinarios	Y.2.1 Gastos por Sanciones Y.2.2 Gastos por Incendios
Y ₃ . Nivel de Competitividad	Y.3.1 Calidad de Servicio Y.3.2 Productividad	
Escala Valorativa	Nominal	

METODOLOGÍA

4.1 DISEÑO METODOLÓGICO

4.1.1 Tipo de investigación

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser, considerada como: “INVESTIGACIÓN APLICADA”, ya que su aplicación se apoya en la observación de las leyes, normas, y técnicas que se han obtenido de diferentes fuentes de información.

Dicha investigación está representada por el sustento empírico del mismo modo dada las características de la investigación el método científico lo ubico claramente en el marco de una investigación de carácter descriptiva e explicativa que permitió llevar a cabo la determinación de las conclusiones formuladas como resultado del trabajo de investigación.

4.1.2 Nivel de investigación

Alineado a los objetivos de la presente investigación esta se focalizó en el nivel descriptivo, analítico y estadístico.

4.1.3 Método

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método descriptivo, estadístico y de análisis – síntesis, entre otros que conforme se desarrolle la tesis se explicaran a lo largo de la misma.

4.1.4 Diseño

Según la naturaleza del presente trabajo de investigación, el diseño propuesto es no experimental, de lo anterior se usará una muestra con los siguientes datos:

$$M = O_x r O_y$$

Dónde:

M = Muestra.

O = Observación.

x = Inversiones Tecnológicas Disruptivas.

y = Productividad Empresaria.

r = Relación de variables.

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.2.1 Población

La población detallada en la investigación y que permitirá demostrar los resultados, estará conformada por el Contador general y gerente de operaciones de empresas del sector metalmecánica en el Cercado de Lima por una población total de 19 empresas. La población de empresas son las siguientes:

4.2.2 Muestra

El tamaño óptimo de muestra se determinará mediante la fórmula para estimar proporciones para una población conocida, finita.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQN}$$

Donde:

- Z: Valor en el eje de la abscisa, de la curva normal, para una probabilidad del 95% de confianza.
- P: Proporción de gerentes administrativos que manifestaron las Tecnologías Disruptivas tiene efectos en las Inversiones para la Productividad de las empresas del sector industrial metalmecánica (se asume P=0.5).
- Q: Proporción de gerentes administrativos que manifestaron las Tecnologías Disruptivas no tiene efectos en las Inversiones para la Productividad de las empresas del sector industrial metalmecánica (**Q = 0.5** valor asumido debido al desconocimiento de Q)
- e: Margen de error 5%
- N: Población.
- n: Tamaño óptimo de muestra.

A un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra optima es:

$$\frac{(1.95^2) \times 0.5 \times 0.5 \times 38}{(0.05) \times (38-1) + (1.95)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times (38)}$$

$$n = 35$$

4.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.3.1 Descripción de los instrumentos

La técnica que se utilizo en la presente investigación fue la encuesta, la cual se realizo a los gerentes generales de finanzas y de operaciones.

4.3.2 Procedimiento de comprobación de validez y confiabilidad de los

instrumentos

El cuestionario comprendido por preguntas que se tomó a la muestra que se encuentra en la población.

4.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El procesamiento de los datos se realizará con apoyo del Microsoft Excel: técnicas estadísticas y gráficos. Las hipótesis de la investigación serán probadas y contrastadas a través del modelo estadístico Chi Cuadrado y otras que resulten aplicables, utilizando el software SPSS.

4.5 ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación se realizó, teniendo en cuenta el Marco del Código de Ética de la Universidad San Martín de Porres y de la Comunidad Científica Internacional, que han sido tomadas en consideración para el acopio de la información de manera general.

Además, se hizo de conocimiento a los participantes de las metas que se querían lograr, también se respetó la confidencialidad de quienes ayudaron en el desarrollo del estudio brindando información documentaria.

RESULTADOS

5.1 Presentación

En este capítulo presentamos el proceso que lleva a la demostración de cumplimiento de las hipótesis de la investigación “Riesgo Operativo y su Incidencia en el Rendimiento de Capital en las Empresas Industriales del Sector Metalmecánica en el Cercado de Lima, 2019-2020”.

Comprende ejecutar el cumplimiento de los objetivos secundarios de la investigación:

- a. Comprobar cómo influye el control interno en el retorno de los activos en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020
- b. Establecer de qué manera el riesgo legal incide en los gastos extraordinarios en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020
- c. Determinar cómo influye el riesgo tecnológico en el nivel de competitividad en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020
- d. Determinar de qué manera influye el financiamiento en las inversiones en las empresas industriales en Ate Vitarte – Año 2018.

5.2 Interpretación de resultados

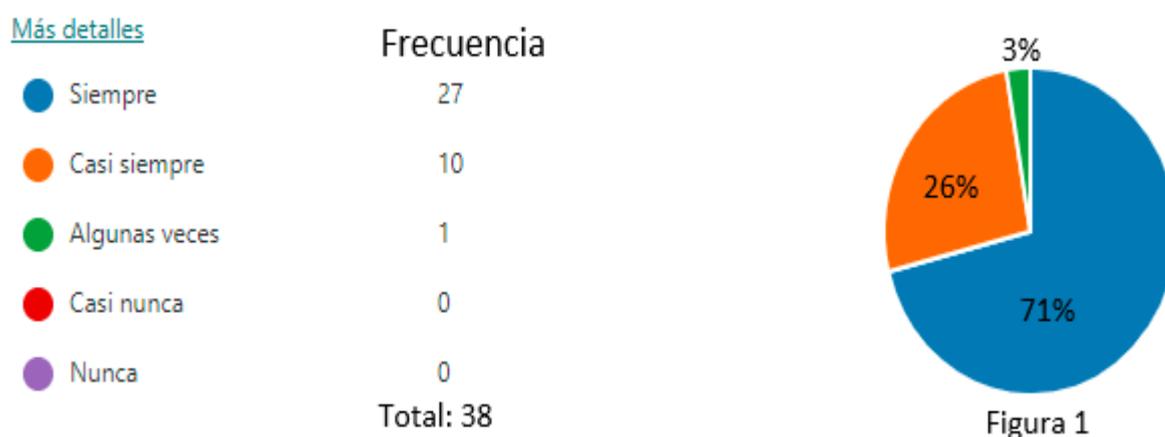
El trabajo de campo se llevó a cabo aplicando la técnica científica de la encuesta efectuada a la muestra obtenida de 38 colaboradores (gerentes, administradores y contadores) de las empresas industriales de Metalmecánica Cercado de Lima.

Como resultado de la recolección de datos, se procedió a la presentación, interpretación y análisis de las respuestas.

X1: Control Interno

5.2.1. ¿Cree usted que la planificación de las actividades permite un control más riguroso de los recursos de la empresa?

Tabla 2. Planificación de Actividades control riguroso de los recursos.



Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces) con las planificaciones de actividades que aplican a las empresas metalmecánicas.

Los encuestados también manifestaron que los responsables de control de las empresas del sector metalmecánica deben contar con un cronograma de planificación de todas de sus actividades y divulgarlo en la organización.

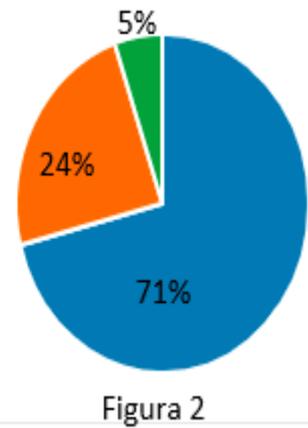
5.2.2 ¿En su opinión es importante hacer un seguimiento de las normas y procedimientos que se aplican en la empresa para elaborar un reporte de

recomendaciones?

Tabla 3. Seguimiento de las normas para elaborar un reporte.

[Más detalles](#)

	Frecuencia
● Siempre	27
● Casi siempre	9
● Algunas veces	2
● Casi nunca	0
● Nunca	0
Total: 38	



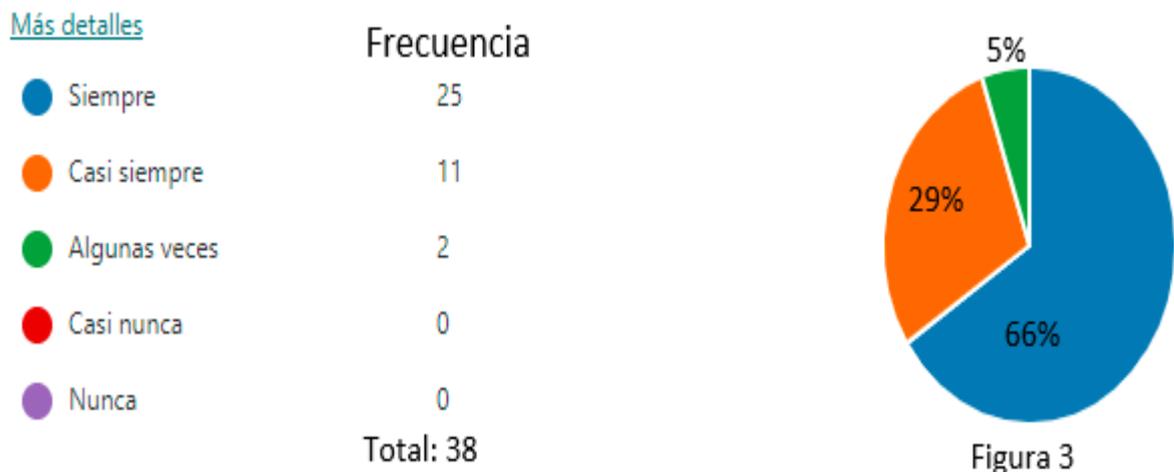
Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces). Según los profesionales encuestados comentaron que una persona del área contable de las empresas metalmecánicas debe verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos aprobados por la Administración general.

X2: Riesgo legal

5.2.3. ¿Considera usted importante identificar las causas de la tasa de reclamos laborales que enfrentan las empresas?

Tabla 4. Identificar las causas de reclamos laborales.



Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces) de la importancia que es identificar las causas de reclamos laborales.

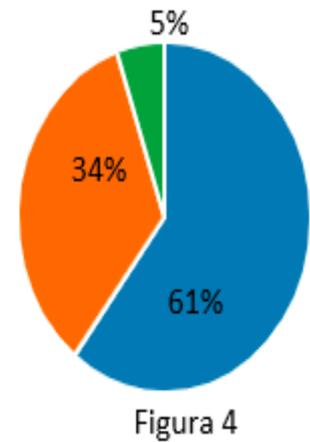
Según el resultado de la siguiente encuesta, podemos deducir que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en identificar las causas de la tasa de reclamos laborales, para no disminuir la productividad de las empresas de este importante sector.

5.2.4. ¿En su opinión es relevante solucionar con sentido de urgencia la ratio: tasas de reclamos de clientes para no afectar la relación comercial?

Tabla 5. Opinión de tasa de reclamos de clientes.

[Más detalles](#)

	Frecuencia
● Siempre	23
● Casi siempre	13
● Algunas veces	2
● Casi nunca	0
● Nunca	0
	Total: 38



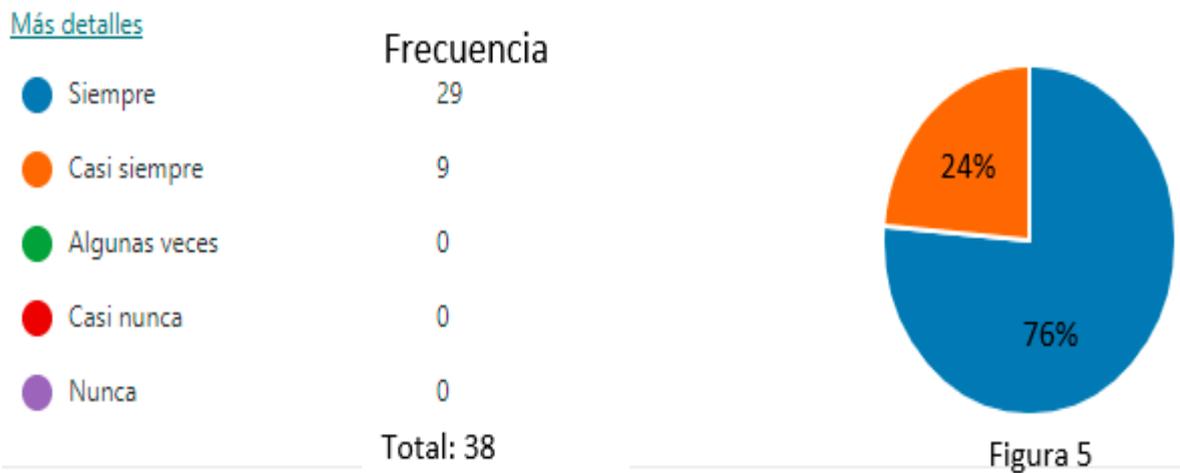
Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo referente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces) Según el resultado de la siguiente encuesta; en opinión de los expertos es importante tener un procedimiento escrito para solucionar en el tiempo más corto posible los reclamos de los clientes.

X3: Riesgo tecnológico

5.2.5. ¿Cree usted que las empresas industriales del sector metalmecánica deben revisar periódicamente el cumplimiento de las políticas de la empresa para mitigar los fraudes internos?

Tabla 6. Cumplimiento de las políticas para mitigar los fraudes.



Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre).

Según comentaron los profesionales encuestados se debe reforzar con programas de capacitación al personal nuevo sobre las políticas de empresa y las normas antifraude para garantizar el cuidado de la reputación de la empresa.

5.2.6. ¿Considera usted que las empresas industriales del sector metalmecánica deberían contratar algún tipo de seguro para afrontar potenciales fraudes externos?

Tabla 7. Contratar seguro de fraudes externo.

[Más detalles](#)

	Frecuencia
● Siempre	23
● Casi siempre	12
● Algunas veces	3
● Casi nunca	0
● Nunca	0
Total: 38	

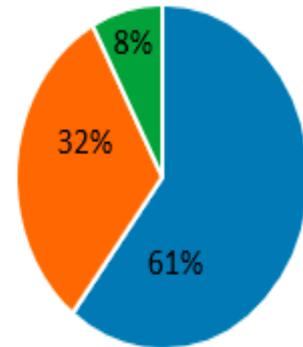


Figura 6

Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

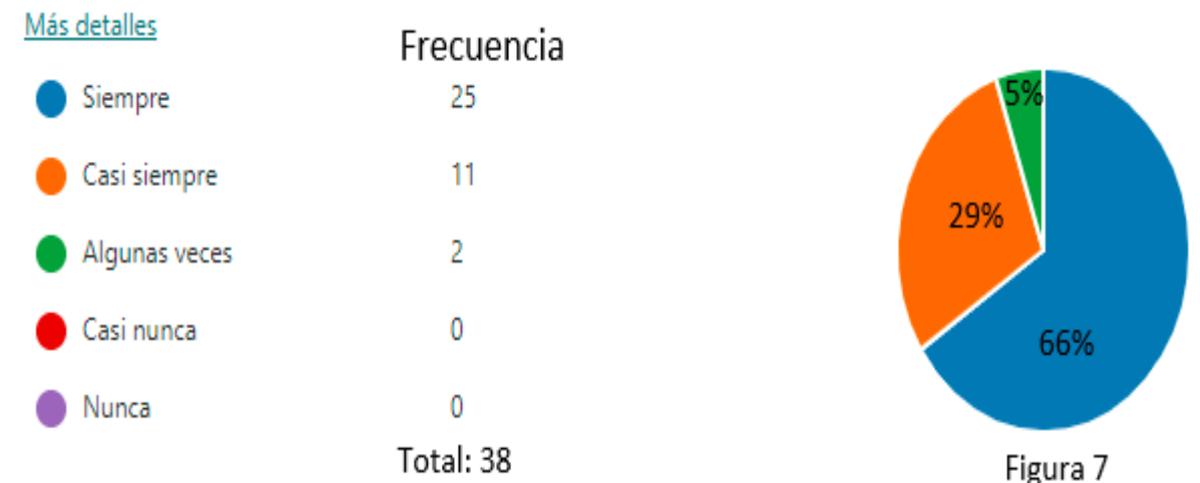
En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre+ Algunas veces), creen que deben contratar seguro de fraude externos.

Según el resultado de las diferentes opiniones de los encuestados se debe contactar a las diferentes empresas aseguradoras de medio para revisar la oferta de seguros y contratar las pólizas más adecuadas a los potenciales riesgos de la empresa.

Y1: Retorno de los activos

5.2.7. ¿Cree usted que las empresas del sector industrial metalmecánica deben elaborar un plan de acción para mitigar los principales componentes del riesgo operativo?

Tabla 8. Plan de acción para mitigar el riesgo operativo.



Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces).

Según el resultado de la siguiente encuesta, podemos deducir que la mayoría de los expertos están de acuerdo en la elaboración de un plan de acción para mitigar los principales componentes de riesgo operativo, identificando la probabilidad de ocurrencia de cada uno.

5.2.8. ¿Considera usted que el nivel de los activos de las empresas industriales del sector metalmecánica debe estar relacionado a las tendencias del mercado?

Tabla 9. Nivel de los activos a las tendencias del mercado.

[Más detalles](#)

	Frecuencia
● Siempre	14
● Casi siempre	18
● Algunas veces	6
● Casi nunca	0
● Nunca	0
Total: 38	

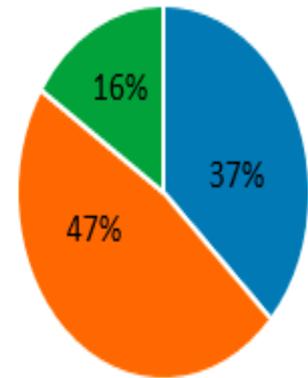


Figura 8

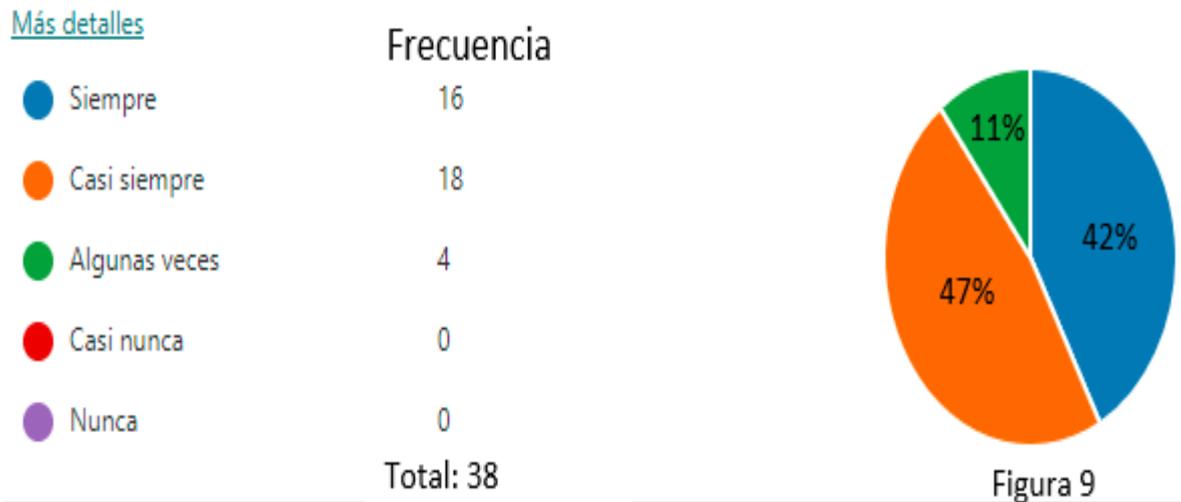
Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces).

Según el resultado de la siguiente encuesta, podemos deducir que la mayoría de los expertos están de acuerdo en que los Gerentes de las empresas metalmecánicas deben investigar sobre las tendencias de tecnología y estrategias de crecimiento que siguen otras empresas importantes del sector de metalmecánica.

5.2.9. ¿Cree usted que el crecimiento de las ventas es el principal motor para que los accionistas recuperen su inversión?

Tabla 10. Crecimiento de las ventas es el motor en los accionistas.



Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces).

Según el resultado de la siguiente encuesta, podemos deducir que la mayoría de los expertos están de acuerdo en la elaboración de un plan de acción para mitigar los principales componentes de riesgo operativo, consideradas estas necesarias para las empresas industriales Metalmecánicas, como un control en las empresas.

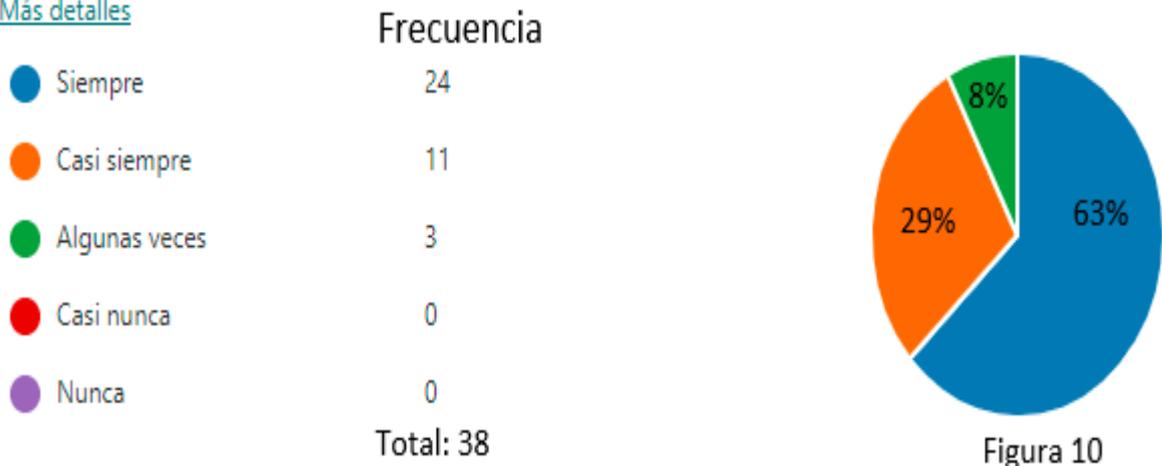
Y2: Gastos extraordinarios

5.2.10. ¿Cree usted que es importante evaluar el cumplimiento estricto de las normas

legales en el país para evitar los gastos por sanciones?

Tabla 11. Cumplimiento para evitar los gastos por sanciones.

[Más detalles](#)



Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces).

Los expertos manifestaron que el área contable de las empresas debe de validar al inicio del ejercicio todas las obligaciones formales y sustanciales con la finalidad de evitar sanciones tributarias, las cuales serán gastos no deducibles.

5.2.11. ¿En su opinión las empresas del sector industrial metalmecánica deben contar con planes de contingencia para cobertura los gastos por siniestros?

Tabla 12. Planes de contingencias para cobertura.

[Más detalles](#)

	Frecuencia
● Siempre	23
● Casi siempre	13
● Algunas veces	2
● Casi nunca	0
● Nunca	0
	Total: 38

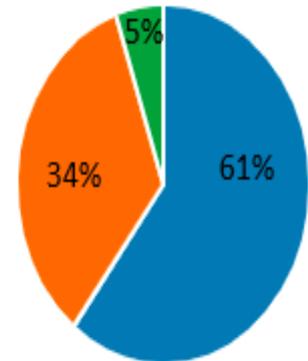


Figura 11

Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia

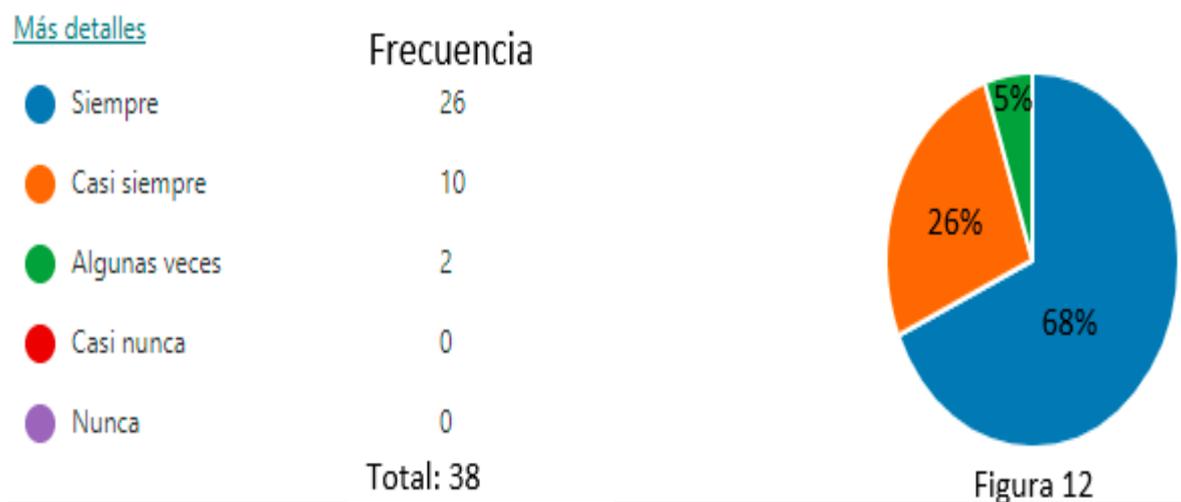
En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces).

Los encuestados manifestaron que todas las empresas del sector de metalmecánica deben contar con políticas de crisis para enfrentar las consecuencias de los potenciales siniestros.

Y3: Nivel de competitividad

5.2.12. ¿Considera usted importante que las empresas de este importante sector realicen inversión en el sistema de gestión para mejorar la calidad de su servicio?

Tabla 13. Inversiones en el sistema de gestión para mejorar el servicio.



Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces).

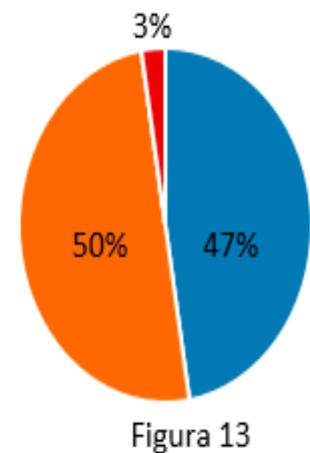
Los entrevistados manifestaron que los gerentes de las empresas del sector de metalmecánica elaboren un plan de inversiones que incorporen sistemas modernos para mejorar la gestión de la calidad y por lo tanto garantizar su ventaja competitiva.

5.2.13. ¿Cree usted que es imperativo que las empresas del sector metalmecánica eleven su productividad empresarial?

Tabla 14. Empresas eleven su productividad empresarial.

[Más detalles](#)

	Frecuencia
● Siempre	18
● Casi siempre	19
● Algunas veces	0
● Casi nunca	1
● Nunca	0
Total: 38	



Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo referente a esta interrogante, tal como se muestra en la Figura 13, se encontró que el 97% (38 empresarios) del total de encuestados (37 empresarios) respondieron que están de acuerdo.

En opinión de los profesionales entrevistados la única forma en que, las empresas del sector de metalmecánica eleven su rentabilidad y competitividad es a través del aumento de su productividad empresarial.

5.2.14. ¿En su experiencia profesional y laboral las empresas del sector industrial de metalmecánica deben fijar objetivos de corto, mediano y largo plazo para medir su rendimiento de capital?

Tabla 15. Objetivos de coto, mediano y largo plazo para medir el rendimiento de capital.

[Más detalles](#)

	Frecuencia
● Siempre	23
● Casi siempre	11
● Algunas veces	4
● Casi nunca	0
● Nunca	0
Total: 38	

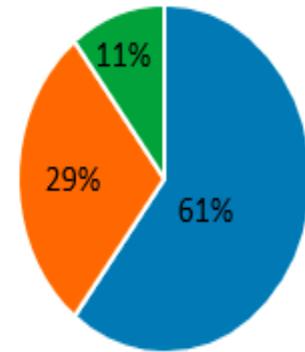


Figura 14

Fuente: Gerentes, Contadores y Administradores. Elaboración propia.

En lo concerniente a esta interrogante, se encontró que el 100% de los encuestados (38 empresarios) respondieron que siempre (Siempre + Casi siempre + Algunas veces).

Definitivamente las personas encuestadas comentaron que las empresas del sector de meta mecánica deben elaborar un plan estratégico con objetivos de corto, mediano y largo plazo

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 DISCUSIÓN

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación cuyo título es: "Riesgo

Operativo y su Incidencia en el Rendimiento de Capital en las Empresas Industriales del sector Metalmecánica en el mercado de Lima año 2019-2020” se identificaron los siguientes hallazgos:

- a) Según el resultado de la encuesta, se deduce que la mayoría de los expertos están de acuerdo en la elaboración de un plan de acción para mitigar los principales componentes de riesgo operativo, y cuidar sus expectativas de rentabilidad.

Lo anterior es importante, debido a que una empresa que no cuente con un plan de acción para cada tipo de riesgo que haya identificado previamente, tendrá problemas de gestión financiera.

- b) La mayoría de los encuestados están de acuerdo en identificar las causas de la tasa de reclamos laborales, para no disminuir la productividad de las empresas de este importante sector.

Esto es esencial, ya que, si la empresa no da importancia a las demandas de sus propios trabajadores, estos pueden generar retraso en la operatividad de la empresa y en consecuencia obtendrá fallos en su producto final.

- c) Los trabajadores comentaron que las empresas del sector de meta mecánica deben elaborar un plan estratégico con objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Bajo esta premisa, cabe señalar que cualquier empresa al iniciar sus operaciones que no cumpla con tener un buen plan estratégico va a tener poca o nula eficiencia, pérdida de oportunidades, incumpliendo de metas, etc.

- d) Las empresas del sector de metalmecánica deben contar con políticas de crisis para enfrentar las consecuencias de los potenciales siniestros.

Lo anterior es clave que todo tipo de empresa identifique cada tipo de riesgo para medir

su impacto, ya que así podrá marcar las líneas de acción a seguir y en consecuencia tener éxito en su gestión.

- e) tener un procedimiento escrito para solucionar en el tiempo más corto posible los reclamos de los clientes, ya que podría traer grandes beneficios a la empresa como acercarnos un poco más al cliente, fidelizarlo con la marca, evitar una mala referencia por parte de ellos y fomenta la comunicación y el trabajo en equipo.
- f) reforzar con programas de capacitación al personal nuevo sobre las políticas de empresa y las normas antifraude para garantizar el cuidado de la reputación de la empresa, esto es un problema que pasan la mayoría de las empresas y como consecuencia genera gastos y malentendidos. Es por ello que es fundamental que la empresa cuente con sistemas que logren detectar estos tipos de fraude.

6.2 CONCLUSIONES

- a) La información recogida en las encuestas puestos a prueba permitió determinar que el control interno incide en el retorno de los activos en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.
- b) Se ha dado a conocer que el riesgo legal incide en los gastos extraordinarios en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.
- c) Los datos analizados permiten concluir que el riesgo tecnológico incide en el nivel de competitividad en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.

Finalmente se concluye que el riesgo operativo incide en el rendimiento de capital en

las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.

6.3 RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda a las empresas del sector metalmecánica contratar los servicios de una firma de auditoría externa para evaluar la razonabilidad de sus estados financieros, y la fortaleza de su control interno, que permita que los propietarios confíen en la exactitud de la información financiera.
- b) Se recomienda a las empresas del sector metalmecánica solicitar con frecuencia trimestral al asesor legal un reporte del status de todos los casos legales de la empresa, donde se indique caso por caso el nivel de probabilidad de éxito o fracaso, y de esta forma aprobar provisiones adicionales extraordinarias en relación con temas legales.
- c) Se recomienda a las empresas del sector metalmecánica analizar las tendencias tecnológicas del sector a nivel local e internacional en este importante sector, con la finalidad de elaborar un plan de inversiones de mediano y largo plazo en tecnologías modernas que garanticen mantener su nivel de competitividad.

Finalmente se recomienda al área financiera de las empresas del sector metalmecánica incluir un sistema de gestión de riesgos debidamente aprobado por la Alta Dirección, que permita alcanzar las expectativas de rentabilidad de los socios en un periodo determinado aun en entornos de alta incertidumbre.

FUENTE DE INFORMACION

Referencias Bibliográficas:

García, R.; Seminario, R. (2018). Gestión de Riesgo Operacional y su relación con la Utilidad bruta de la financiera Manco Inca (LIMA, 2013-2017), [Magister, Universidad Católica Sede

Sapientiae]. Repositorio Académico de la Universidad Católica Sede Sapientiae.
http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/565/Garcia_Seminario_tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Jara, J. (2016). Evaluación del riesgo operativo y su incidencia en la gestión de PROVIAS descentralizado zonal Áncash año 2013. [Magister, Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo]. Repositorio Académico de la Universidad Nacional Santiago Antúnez De Mayolo.
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2656/T033_46590819_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Garcés, K., Moran, F.; Sáenz, A (2016). Impacto de la gestión del riesgo operacional sobre el capital regulatorio y la ratio capital global de entidades microfinancieras, CMAC Arequipa y CMAC Ica. [Magister, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico de la Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620939/tesis%20final%20-%202016%20noviembre%20cd.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Molina, J.; Manrique, D.; Manosalva, M. (2018). El riesgo operativo y su influencia en las pequeñas y medianas empresas. [Título Profesional, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Académico de la Universidad Católica de Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15372/1/RIESGO%20OPERATIVO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20PEQUEN%cc%83AS%20Y%20MEDIANAS%20EMPRESAS.pdf>

Páez, A.; Galindo, D. (2017). El riesgo operativo dentro del sector Financiero interpolado al sector real de la construcción. [Título Profesional, Universidad La Gran Colombia] Repositorio Académico de La Universidad La Gran Colombia.
https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4480/Riesgo_operativo_sector_financiero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berrezueta, M. (2018). La Gestión del Capital de trabajo y su impacto en la rentabilidad en las empresas [Título Profesional, Universidad Politécnica Salesiana] Repositorio académico de La Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16101/1/UPS-CT007795.pdf>

MEDINA, S.; JARAMILLO, J. (2008). Riesgos financieros y económicos.

COSO (2018). Gestión del riesgo empresarial. Integrando estrategia y desempeño.

CASARES, I.; LIZARZABURU, E. (2016). Introducción a la gestión integral de riesgos empresariales Enfoque: ISO 31000

DIAZ, M.; (2012). Análisis contable con un enfoque empresarial

RICRA, M.; (2014). Análisis financiero en las empresas

Referencias Electrónicas:

Resolución SBS N. 2116-2009

https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/842/v2.0/Adjuntos/2116-2009.r.pdf

Financiero Boletín Basilea II: Una Mirada más cercana - Administración del Riesgo

Operacional: http://www.riesgooperacional.com/docs/11%20bolfin%2520abril_04.pdf

Enciclopedia de economía: <http://www.economia48.com/spa/d/rendimientos-del-capital/rendimientos-del-capital.htm>

Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>

Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/planeacion/>

Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/seguimiento-de-un-proyecto.html>

Recuperado de: <file:///C:/Users/tony9/Downloads/21705-Texto%20del%20art%C3%ADculo-85819-1-10-20200120.pdf>

Recuperado de: <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-60642.html>

Recuperado de: <https://www.cmfeduca.cl/educa/602/w3-article-28129.html#:~:text=Reclamo%20es%20toda%20presentaci%C3%B3n%20por,que%20se%20dirige%20la%20presentaci%C3%B3n.>

Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-tecnologico.html#:~:text=El%20riesgo%20tecnol%C3%B3gico%20es%20aquel,y%20por%20tanto%2C%20su%20uso.&text=Cualquier%20conjunto%20de%20t%C3%A9cnicas%20o,considerarse%20un%20tipo%20de%20tecnolog%C3%ADa.>

Recuperado de: <https://www.ealde.es/tipos-fraude-interno-empresas/#:~:text=El%20fraude%20interno%20en%20las,o%20sistemas%20en%20su%20beneficio.>

Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000200013#:~:text=Fraude%20externo%3A%20es%20realizado%20por,de%20obtener%20un%20beneficio%20personal.&text=Fraude%20contra%20personas%3A%20dirigido%20a,los%20pagos%20por%20adelantado%2C%20etc.

Recuperado de: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/retorno-sobre-activos.html>

Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad.html>

Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gastos-extraordinarios.html>

Recuperado de: <https://www.billin.net/glosario/definicion-gastos-extraordinarios/>

Recuperado de: <https://www.billin.net/glosario/definicion-gastos-extraordinarios/>

Recuperado de: <https://www.significados.com/competitividad/>

Recuperado de: <https://www.aiteco.com/que-es-la-calidad-de-servicio/>

Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

Recuperado de: <https://lacamara.pe/las-oportunidades-del-sector-metalmecanico-en-el-exterior/>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE CAPITAL EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DEL SECTOR METALMECÁNICA EN EL CERCADO DE LIMA, AÑO 2019-2020.

AUTOR: RIVAS ROMERO TONNY NELSON - ROQUE CÁCERES VANINA KIARA

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL	POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO
Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	<p>Variable Independiente X. Riesgo Operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación. - Seguimiento. - Tasa de reclamos laborales. - Tasa de reclamos de clientes. - Fraude interno. - Fraude externo. <p>Variable Dependiente Y.- Rendimiento de capital</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad. - Sostenibilidad. - Gastos por sanciones. - Gastos por incendios. - Calidad de servicio. - Productividad. 	<p>Población. A nivel de las empresas del sector industrial metalmecánica.</p> <p>Muestra. 38 Gerentes Generales de Finanzas y de Operación.</p> <p>Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico.</p> <p>Técnica e Instrumento Encuesta Instrumento</p>
<p>¿Cómo el riesgo operativo incide en el rendimiento de capital en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2018?</p>	<p>Determinar cómo el riesgo operativo incide en el rendimiento de capital en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020</p>	<p>El riesgo operativo incide en el rendimiento de capital en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.</p>		
Problemas Secundarios	Objetivos Secundarios	Hipótesis Secundarios		
<p>a. ¿Cómo influye el control interno en el retorno de los activos en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020?</p> <p>b. ¿De qué manera el riesgo legal incide en los gastos extraordinarios en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020?</p> <p>c. ¿Cómo influye el riesgo tecnológico en el nivel de competitividad en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020?</p>	<p>a. Comprobar cómo influye el control interno en el retorno de los activos en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020</p> <p>b. Establecer de qué manera el riesgo legal incide en los gastos extraordinarios en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020</p> <p>c. Determinar cómo influye el riesgo tecnológico en el nivel de competitividad en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima – Año 2019-2020</p>	<p>a. El control interno incide en el retorno de los activos en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.</p> <p>b. El riesgo legal incide en los gastos extraordinarios en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.</p> <p>c. El riesgo tecnológico incide en el nivel de competitividad en las empresas industriales metalmecánica en el Cercado de Lima, Año 2019-2020.</p>		

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

La presente tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: **“RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE CAPITAL EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES DEL SECTOR METALMECÁNICA EN EL CERCADO DE LIMA, AÑO 2019-2020”**, la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

1.- **¿Cree usted que la planificación de las actividades permite un control más riguroso de los recursos de la empresa?**

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

2.- **¿En su opinión es importante hacer un seguimiento de las normas y procedimientos que se aplican en la empresa para elaborar un reporte de recomendaciones?**

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

3.- **¿Considera usted importante identificar las causas de la tasa de reclamos labores que enfrentan las empresas?**

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

.....
.....

4.- **¿En su opinión es relevante solucionar con sentido de urgencia la ratio: tasas de reclamos de clientes para no afectar la relación comercial?**

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

.....
.....

5.- **¿Cree usted que las empresas industriales del sector metalmecánica deben revisar periódicamente el cumplimiento de las políticas de la empresa para mitigar los fraudes internos?**

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

.....
.....

6.- **Considera usted que las empresas industriales del sector metalmecánica deberían contratar algún tipo de seguro para afrontar potenciales fraudes externos?**

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

.....
.....

7.- **¿Cree usted que las empresas del sector industrial metalmecánica deben elaborar un plan de acción para mitigar los principales**

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

.....
.....

8.- **Considera usted que el nivel de los activos de las empresas industriales del sector metalmecánica debe estar relacionado a las tendencias del mercado?**

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

.....
.....

9.- **¿Cree usted que el crecimiento de las ventas es el principal motor para que los accionistas recuperen su inversión?**

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

.....
.....

10.- **¿Cree usted que es importante evaluar el cumplimiento estricto de las normas legales en el país para evitar los gastos por sanciones?**

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

.....
.....

11.- **¿En su opinión las empresas del sector industrial metalmecánica deben contar con planes de contingencia para cobertura los gastos por siniestros?**

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

.....
.....

12.- **¿Considera usted importante que las empresas de este importante sector realicen**

inversión en el sistema de gestión de la calidad para mejorar la calidad de su servicio

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

.....
.....

13.- **¿Cree usted que es imperativo que las empresas del sector metalmecánica eleven su productividad empresarial?**

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

.....
.....

14.- **¿En su experiencia profesional y laboral las empresas del sector industrial de metalmecánica deben fijar objetivos de corto, mediano y largo plazo para medir su rendimiento de capital??**

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

.....
.....

ANEXO N° 3. FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO.
1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS.
1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA.
1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : EL RIESGO OPERATIVO Y SU INCIDENCIA EN EL RENDIMIENTO DE CAPITAL EN LAS EMPRESAS INDUSTRIALES SECTOR METALMECÁNICA EN EL CERCADO DE LIMA AÑO 2019-2020
1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : RIVAS ROMERO TONNY NELSON - ROQUE CÁCERES VANINA KIARA
1.6 DOCTOR O MAESTRO : CONTADOR PÚBLICO.
1.7 CRITERIO DE APLICABILIDAD :
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular) b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 b) De 12 a 15: (Válido, mejorar) d) De 15 a 18: Válido, precisar
 c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01 - 09)	(10 - 12)	(12 - 15)	(15 - 18)	(18 - 20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta formulado con conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					10	
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) :

VALORACIÓN CUALITATIVA :10.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD :



Firma y Post Firma del experto
DNI N°10313619.....