

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
UNIDAD DE POSGRADO

**GESTIÓN DE RIESGOS EN LA ADMINISTRACIÓN  
OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DEL RETAIL DE LIMA  
METROPOLITANA AÑO 2020**

PRESENTADA POR

**ALEXIS IVAN GUZMAN ALFARO**

ASESOR

**DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA**

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS Y  
AUDITORÍA INTEGRAL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE RIESGOS DE AUDITORÍA

LIMA – PERÚ

2022



**Reconocimiento - Compartir igual  
CC BY-SA**

El autor permite a otros transformar (traducir, adaptar o compilar) esta obra incluso para propósitos comerciales, siempre que se reconozca la autoría y licencien las nuevas obras bajo idénticos términos.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**GESTIÓN DE RIESGOS EN LA ADMINISTRACIÓN OPERATIVA DE  
LAS EMPRESAS DEL RETAIL DE LIMA METROPOLITANA AÑO  
2020**

**PRESENTADO POR  
ALEXIS IVAN GUZMAN ALFARO**

**ASESOR:  
DR. DEMETRIO PEDRO DURAND SAAVEDRA**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RIESGOS Y  
AUDITORÍA INTEGRAL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE RIESGOS DE AUDITORÍA**

**LIMA - PERÚ**

**2022**

**GESTIÓN DE RIESGOS EN LA ADMINISTRACIÓN OPERATIVA DE LAS  
EMPRESAS DEL RETAIL DE LIMA METROPOLITANA AÑO 2020.**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dr. Demetrio Pedro Durand Saavedra

### **PRESIDENTE DEL JURADO:**

Dr. Juan Amadeo Alva Gómez

### **SECRETARIO DEL JURADO:**

Dr. José Antonio Paredes Soldevilla

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Dr. Juan Augusto Ferreyros Morón

Dr. Alonso Rojas Mendoza

**DEDICATORIA:**

A Dios, por darme todo lo que  
necesito en esta vida.

A mi familia, por su amor  
y comprensión.

A mis hermanos por sus mensajes  
de motivación y aliento.

**AGRADECIMIENTO:**

A los catedráticos de la Universidad San Martín de Porres,

por su apoyo

y asesoramiento en mi formación profesional

A mis compañeros de la maestría,

por su amistad y hermandad.

## ÍNDICE

|   |             |
|---|-------------|
| <b>PORTADA</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>DEDICATORIA:</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO:</b>  | <b>v</b>    |
| <b>ÍNDICE</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>RESUMEN</b>  | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b>   | <b>xiii</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>   | <b>xiv</b>  |
| <b>CAPÍTULO I</b>   | <b>1</b>    |
| <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>   | <b>1</b>    |
| <b>1.1 Descripción de la Realidad Problemática.</b>                                     | <b>1</b>    |
| <b>1.1.1. Delimitación de la Investigación. Espacial. Temporal. Social. Conceptual.</b> | <b>5</b>    |
| 1.1.1.1. Delimitación espacial  | 5           |
| 1.1.1.2. Delimitación temporal  | 5           |
| 1.1.1.3. Delimitación social  | 5           |
| 1.1.1.4. Delimitación conceptual  | 6           |
| <b>1.2 Formulación del problema</b>   | <b>6</b>    |
| <b>1.2.1 Problema General</b>   | <b>6</b>    |
| <b>1.2.2 Problemas Específicos</b>  | <b>6</b>    |
| <b>1.3 Objetivo de la Investigación</b>   | <b>7</b>    |
| <b>1.3.1 Objetivo General</b>   | <b>7</b>    |
| <b>1.3.2 Objetivos Específicos</b>  | <b>7</b>    |
| <b>1.4 Justificación de la Investigación</b>  | <b>8</b>    |
| <b>1.4.1. Importancia</b>   | <b>8</b>    |
| <b>1.4.2. Viabilidad de la investigación</b>  | <b>8</b>    |
| <b>1.5 Limitaciones</b>   | <b>8</b>    |
| <b>CAPÍTULO II</b>  | <b>9</b>    |
| <b>MARCO TEÓRICO</b>  | <b>9</b>    |
| <b>2.1 Antecedentes de la Investigación</b>   | <b>9</b>    |
| <b>2.1.1 Antecedentes Nacionales</b>  | <b>9</b>    |
| <b>2.1.2 Antecedentes Internacionales</b>   | <b>11</b>   |
| <b>2.2 Bases Teóricas</b>   | <b>16</b>   |
| <b>2.3 Definición de términos básicos</b>   | <b>29</b>   |
| <b>CAPÍTULO III</b>   | <b>31</b>   |



|   |           |
|---|-----------|
| <b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>                          | <b>31</b> |
| 3.1. Hipótesis General                                | 31        |
| 3.2. Hipótesis Específicas                            | 31        |
| 3.3. Operacionalización de variables                  | 32        |
| <b>CAPÍTULO IV</b>                                    | <b>34</b> |
| <b>METODOLOGÍA</b>                                    | <b>34</b> |
| 4.1. Diseño Metodológico                              | 34        |
| 4.2. Población y Muestra:                             | 34        |
| 4.3. Técnicas de recolección de datos.                | 35        |
| 4.4. Técnicas para el procedimiento de la información | 36        |
| 4.5. Aspectos éticos                                  | 36        |
| <b>CAPÍTULO V</b>                                     | <b>37</b> |
| <b>RESULTADOS</b>                                     | <b>37</b> |
| 5.1 Resultados de la encuesta                         | 37        |
| 5.2 Contrastación de hipótesis                        | 59        |
| <b>CAPÍTULO VI</b>                                    | <b>75</b> |
| <b>DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>      | <b>75</b> |
| 6.1 DISCUSIÓN   | 75        |
| 6.2 CONCLUSIONES                                      | 78        |
| 6.3 RECOMENDACIONES                                   | 80        |
| <b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>                         | <b>82</b> |
| <b>ANEXOS</b>   | <b>87</b> |
| ANEXO N° 01 Matriz de Consistencia                    | 87        |
| ANEXO N° 02 ENCUESTA                                  | 88        |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1</b> La identificación de riesgos influye en la medición del proceso de actividades en las empresas del Retail .....                      | 37 |
| <b>Tabla 2</b> El análisis de riesgo influye en el logro de objetivos y metas de una empresa Retail .....   | 39 |
| <b>Tabla 3</b> La valoración de riesgo influye en el nivel de optimización de los recursos en las empresas del Retail.....                          | 40 |
| <b>Tabla 4</b> La probabilidad o impacto de un riesgo permite tener mejores niveles de rentabilidad de un periodo en una empresa Retail .....       | 41 |
| <b>Tabla 5</b> La evaluación del control interno permite tener una buena planificación de actividades en las empresas del Retail .....              | 43 |
| <b>Tabla 6</b> La prevención y mitigación de riesgos influye en la cantidad de ingresos por venta netas de las empresas del Retail.....             | 45 |
| <b>Tabla 7</b> La gestión de riesgos tiene un efecto en el proceso de las empresas del Retail .....   | 46 |
| <b>Tabla 8</b> El planeamiento de actividades permite lograr un crecimiento económico para las empresas Retail.....                                 | 48 |
| <b>Tabla 9</b> El logro y objetivos de las empresas del Retail tiene un efecto importante en los riesgos del negocio .....                          | 49 |
| <b>Tabla 10</b> La medición del proceso de actividades tiene un efecto relevante en los riesgos de las empresas del Retail.....                     | 51 |
| <b>Tabla 11</b> Los niveles de rentabilidad de un periodo están influenciados por los procesos internos de un negocio Retail .....                  | 52 |
| <b>Tabla 12</b> Los niveles de optimización de los recursos influyen en los procesos operativos de las empresas del Retail.....                     | 53 |
| <b>Tabla 13</b> La cantidad de ingresos por ventas netas de una empresa Retail está influenciado por los procesos administrativos del negocio ..... | 56 |
| <b>Tabla 14</b> La administración operativa debe tomar decisiones considerando siempre al riesgo dentro del negocio Retail.....                     | 58 |
| <b>Tabla 15</b> evalúa el crecimiento de ventas .....   | 61 |
| <b>Tabla 16</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 1 .....  | 61 |
| <b>Tabla 17</b> Existe evolución de calidad de producto .....   | 63 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 18</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 2 .....                         | 63 |
| <b>Tabla 19</b> Existe objetivos y metas de las empresas .....             | 65 |
| <b>Tabla 20</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 3 .....                         | 65 |
| <b>Tabla 21</b> Existe eficiencia y eficacia de las empresas .....         | 67 |
| <b>Tabla 22</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 4 .....                         | 67 |
| <b>Tabla 23</b> Existe resultados de producción de las empresas .....      | 69 |
| <b>Tabla 24</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 5 .....                         | 69 |
| <b>Tabla 25</b> Existe toma de decisiones de las empresas del Retail ..... | 71 |
| <b>Tabla 26</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 6 .....                         | 72 |
| <b>Tabla 27</b> Existe administración operativa de las empresas .....      | 73 |
| <b>Tabla 28</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 7 .....                         | 74 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1.</b> Cuadro COSO ERM .....  | 19 |
| <b>Figura 2.</b> Esquema de metodología ISO 31000.....  | 24 |
| <b>Figura 3.</b> Principio de gestión de riesgos.....   | 25 |
| <b>Figura 4.</b> Identifican riesgos en la medición del proceso de actividades .....  | 38 |
| <b>Figura 5.</b> El análisis de riesgo influye en el logro de objetivos y metas .....   | 40 |
| <b>Figura 6.</b> Valora el riesgo en el nivel de optimización de los recursos.....  | 41 |
| <b>Figura 7.</b> El impacto de un riesgo permite tener mejores niveles de rentabilidad ..   | 43 |
| <b>Figura 8.</b> La evaluación del control interno permite tener una buena planificación de actividades .....   | 44 |
| <b>Figura 9.</b> La prevención y mitigación de riesgos influye en la cantidad de ingresos por venta netas.....  | 46 |
| <b>Figura 10.</b> La gestión de riesgos tiene un efecto en el proceso de las empresas del Retail.....   | 47 |
| <b>Figura 11.</b> El planeamiento de actividades permite lograr un crecimiento económico para las empresas Retail.....                                | 49 |
| <b>Figura 12.</b> El logro y objetivos de las empresas del Retail tiene un efecto importante en los riesgos del negocio .....                         | 50 |
| <b>Figura 13.</b> La medición del proceso de actividades tiene un efecto relevante en los riesgos de las empresas del Retail.....                     | 52 |
| <b>Figura 14.</b> Los niveles de rentabilidad de un periodo están influenciados por los procesos internos de un negocio Retail .....                  | 53 |
| <b>Figura 15.</b> El nivel de optimización de los recursos influye en los procesos operativos de las empresas del Retail.....                         | 55 |
| <b>Figura 16.</b> La cantidad de ingresos por ventas netas de una empresa Retail está influenciado por los procesos administrativos del negocio ..... | 57 |
| <b>Figura 17.</b> La administración operativa debe tomar decisiones considerando siempre a los riesgos dentro del negocio Retail .....                | 59 |
| <b>Figura 18.</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 1.....   | 62 |
| <b>Figura 19.</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 2.....   | 64 |
| <b>Figura 20.</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 3.....   | 66 |
| <b>Figura 21.</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 4.....   | 68 |
| <b>Figura 22.</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 5.....   | 70 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 23.</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 6 ..... | 72 |
| <b>Figura 24.</b> Pruebas de chi-cuadrado N° 7 ..... | 74 |

## RESUMEN

La investigación realizada, tiene como finalidad determinar si la gestión de riesgos incide en la administración operativa de las empresas del Retail de Lima Metropolitana del año 2020. Con este objetivo el trabajo fue desarrollado para obtener el conocimiento suficiente sobre la gestión de riesgos dentro y fuera del negocio y cómo incide la administración operativa en todos los procesos de la organización.

El tipo de la investigación desarrollada es descriptiva, explicativa y correlacional, utilizando la técnica de la encuesta con el fin de recopilar la información por parte de 77 empresas vinculadas al negocio del Retail y que contribuyan al conocimiento necesario para la gestión de riesgo y la importancia en la administración operativa.

Finalmente, se pudo determinar que la gestión de riesgos incide favorablemente en la administración operativa de las empresas del Retail año 2020. Esto debido a que la gestión de riesgo es un proceso continuo que mediante herramientas de apoyo identifica, evalúa y mide situaciones inciertas el cual permite alcanzar una meta sostenible y lograr los objetivos requeridos, en un negocio en marcha dentro del proceso de la administración operativa.

**Palabras clave:** Gestión de riesgos, administración operativa, administración, Retail.

## ABSTRACT

The investigation of the research was to determine whether risk management has an impact on the operational management of Retail companies in Metropolitan Lima in the year 2021. Therefore, this work developed to establish sufficient knowledge about risk management inside and outside the business, and how operational administration affects all its processes in the organization.

In addition, the investigation was descriptive, explanatory, and correlational, and the survey technique applied through the instrument called the questionnaire, to collect information from seventy-seven companies linked to the Retail business and that contribute to the necessary knowledge about risk management and its impact on operational administration.

Finally, it was determined that risk management has a favorable impact on the operational management of Retail companies in Metropolitan Lima, year 2020. This is because risk management is a continuous process, which through support tools identifies, evaluate and measures uncertain situations, which allows to achieve a reasonable assurance and the achievement of the objectives in an ongoing business within the operational management processes.

**Keywords:** Risk management, operational administration, administration, Retail.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo desarrollado lleva como título: GESTIÓN DE RIESGOS EN LA ADMINISTRACIÓN OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DEL RETAIL DE LIMA METROPOLITANA AÑO 2020, cuya estructura de la investigación comprende el Planteamiento del Problema, el Marco Teórico, Metodología, Hipótesis, Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

En cuanto al Primer Capítulo: Planteamiento del Problema, se describe la realidad del problema, explicando las dificultades presentes en las empresas del Retail. Luego se formula el problema, los objetivos de la investigación, su justificación e importancia, y podemos encontrar también las limitaciones y viabilidad del estudio.

Respecto al Segundo Capítulo: Marco Teórico, donde se describe los antecedentes de las investigaciones ya sean nacionales o internacionales los que sirven como base para el desarrollo del presente trabajo.

La base teórica abarca los aspectos ligados con las variables de investigación, los aportes compartidos por diversos autores, las definiciones conceptuales para la formulación de la hipótesis e identificación de las variables de estudio.

El Tercer Capítulo: Comprende las hipótesis generales y específicas las mismas que conforman respuestas a los problemas planteados en la investigación bajo la demostración empírica respaldada en el marco teórico, las cuales tienen un alto grado de certeza a lo planteado. Además, la operacionalización de variables alcanzó claramente la manera como se observa y mide cada característica del estudio mediante los indicadores.



El Cuarto Capítulo: Comprende la estructura metodológica de la investigación haciendo referencia al tipo, nivel, diseño y método que se aplican, determinando además la población y muestra. Se establece la recolección de datos, con sus técnicas o herramientas y se destaca la ética del investigador.

En lo referente al Quinto Capítulo: Resultados, se trabaja con la información recopilada en la encuesta, luego se procesa y analiza los datos de las interrogantes, para la elaboración de las tablas y gráficos respectivos. Además, se desarrolló un análisis e interpretación donde culmina en la parte final de este capítulo contrastando las hipótesis planteadas en este estudio.

Finalmente, en el Sexto Capítulo: La investigación finaliza con la discusión, conclusiones y recomendaciones. Mediante la demostración de la hipótesis, se discute los resultados conseguidos, así mismo comprende las conclusiones y recomendaciones. Finalizando con las fuentes, anexos, matriz de consistencia y la encuesta que se realizó.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

En el mundo de los negocios de hoy en día, se encuentra determinado por la globalización en las empresas, así como la información económica y financiera cumpliendo un rol importante en la producción de datos indispensables para el desarrollo del sistema. Los riesgos que las empresas incurren en los movimientos, que día a día realizan como la realización de inversiones, la entrega de créditos a clientes, el desarrollo de labores operativas, la entrega de los productos y/o servicios a los clientes, la capacitación del personal, los nuevos diseños de los productos a lanzar al mercado entre otros, considerando que las fuentes de los riesgos que se tienen son múltiples dentro de cada proceso a que se debe tener una adecuada administración en las compañías y así evitar severas consecuencias.

El rápido desarrollo de las actividades empresariales del Retail requiere un adecuado manejo en la administración operativa de la organización, eficacia que contando con los recursos necesarios que permitan entregar una información cabal en sus distintos aspectos, basándose en una información real que manejará tanto el Directorio como la Gerencia obtendrán elementos que les permitan tomar una correcta toma de decisiones.

La gestión de riesgo que se presenta día a día en las empresas del Retail, pueden significar posibles caídas económicas dentro de un entorno competitivo.

La evidencia de esta importancia se aprecia por la periodicidad anual de cómo puede incidir en los resultados del negocio. Identificar y entender los conceptos, procedimientos y el enfoque empresarial.

Algunos conceptos esenciales del negocio permiten identificar y conocer riesgos u oportunidades de mejora, que son importantes tomarlo en cuenta al momento de una toma de decisiones en las diferentes áreas del negocio.

Esta labor está dirigida como corolario final a la gestión de riesgo, haciendo referencia a todos los negocios del Retail para que puedan tomar mejores decisiones, mitigando posibles eventos que se puedan presentar y minimizando algunas contingencias significativas, considerando dentro de ellas a la administración operativa.

Las empresas examinan las actividades o áreas, prevaleciendo las de mayor importancia dentro de un esquema razonable al momento de obtener información ya sea de la naturaleza de la compañía del marco normativo que aplican, así como de los controles internos que efectúa.

Una revisión de las operaciones del negocio significa conocer el funcionamiento de los procesos internos y externos, como una buena herramienta se tiene a la administración operativa, el cual permite tomar las decisiones en todos sus niveles de la administración, así como lograr resultados importantes en el cumplimiento de objetivos y metas del negocio.

Un correcto desarrollo de la administración se debe a que es conducido de manera eficaz y eficiente; es necesario tener presente las disposiciones específicas

que se requieren para realizar una adecuada gestión en las decisiones de la administración de los procesos operativos del negocio.

El informe de control interno, elaborado por un equipo responsable de analizar de manera correcta todos los recursos de un negocio, para verificar su buen manejo y uso mediante el desarrollo de un proceso, que mejore los errores que existan, para obtener una buena gestión siendo responsables los funcionarios de la alta dirección que deben tomar de manera eficiente las decisiones y buscar solucionar los problemas existentes y así lograr los objetivos propuestos.

En esta nueva realidad el empleado de alto nivel debe asumir un rol gerencial, para potenciar el desarrollo y control adecuado de los recursos de la Compañía.

Además, existen empresas que priorizan los recursos de inversión para un óptimo crecimiento del negocio, lo que no permite un buen control de estos.

Uno de los objetivos del presente estudio es mostrar el impacto de la gestión de riesgos al ser aplicados en la gestión operativa de la empresa distribuidora, permitiendo que la misma implemente buenas acciones, con estrategias correspondientes en todas las áreas involucradas.

En la actualidad encontramos riesgos inherentes en las empresas, de tal manera que la investigación desarrollada plantea identificar los riesgos que existen. Y subsanar para alcanzar los objetivos trazados, así como superar las dificultades

en la administración operativa. Este trabajo identifica los riesgos claves que se presentan en los negocios y cómo van evolucionando con los diferentes procedimientos para llegar al producto principal y dar importancia al valor agregado en la administración operativa.

Estas debilidades que se refleja en la gestión de las empresas como la operatividad, reputación y manejo de riesgos pueden ser resueltos gracias a la presente investigación, permitiendo que se logre óptimos niveles de eficiencia y eficacia en el beneficio de las metas trazadas, gestionando de manera correcta los riesgos, así como brindar un servicio de calidad para obtener un buen posicionamiento en el mercado.

A continuación, algunos riesgos relevantes en el rubro Retail:

- Riesgo de pérdida de vidas humanas.
- Riesgo de pérdida reputacional.
- Riesgo de continuidad del negocio.
- Riesgo de suspensión temporal.
- Riesgo operativo
- Riesgo de fraude
- Riesgo tecnológico
- Riesgo de hurto sistemático
- Riesgo de activo materiales
- Riesgo de seguridad sanitaria

## **Empresas del Retail**

Es un rubro importante a nivel empresarial, toma y considera a los negocios dedicados al comercio masivo de productos o de servicios uniformes, en pequeñas y grandes cantidades de personas.

El Retail entrega mercadería a sus consumidores finales en diferentes modalidades. La idea es relacionar diferentes tamaños de personas en un mismo sector debido a la cantidad de necesidades y soluciones de ambos sectores y por la diversidad en sus productores y consumidores.

Se puede incluir a las bodegas, tiendas o centro de comercio que regularmente se ubican en una zona determinada para la venta directa al público; sin embargo, las grandes cadenas de entidades Retail son los principales beneficiados, porque mediante diversas estrategias realizan la distribución de la mercadería hacia los clientes.

### **1.1.1. Delimitación de la Investigación. Espacial. Temporal. Social.**

#### **Conceptual.**

##### **1.1.1.1. Delimitación espacial**

El estudio se desarrollará a nivel de las empresas del Retail de Lima Metropolitana.

##### **1.1.1.2. Delimitación temporal**

La investigación comprendió en el periodo 2020.

##### **1.1.1.3. Delimitación social**

En el momento de recolección de información necesaria se aplicó las técnicas a todas las empresas del Retail de Lima Metropolitana.

#### 1.1.1.4. Delimitación conceptual

La definición conceptual que se presenta en la gestión de riesgos y la administración operativa:

### **Gestión de Riesgos**

Bromiley et al. (2015), la gestión de riesgo es desarrollado por la administración de una empresa siendo aplicada por todo el personal que labora y apoya en la misma. Además, una administración integrada de los riesgos que pueden encontrarse y que debe enfrentar la organización, no de una forma individual. (pág. 21).

### **Administración Operativa**

Riquelme (2020), la administración operativa es la parte fundamental asignada a la ejecución de las actividades y trabajos que generen valor a la empresa en la producción de sus bienes y/o servicios mediante herramientas que aumenten la productividad y calidad de estos, así como la satisfacción de los clientes.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera la gestión de riesgos influye en la administración operativa de las empresas del Retail de Lima Metropolitana año 2020?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

1. ¿De qué manera la identificación en la gestión de riesgo influye en la evaluación de crecimiento en las ventas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?

2. ¿Cómo el análisis en la gestión de riesgos influye en la evaluación de calidad del producto de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?
3. ¿En qué situación la planificación de riesgos influye en los objetivos y metas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?
4. ¿De qué forma la evaluación de riesgos influye en la eficiencia y eficacia de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?
5. ¿En qué medida la supervisión de riesgos influye en los resultados de producción de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?
6. ¿En qué grado los resultados de riesgos influyen en la toma de decisiones de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?

### **1.3 Objetivo de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar si la gestión de riesgos influye en la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana año 2020.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

1. Evaluar si la identificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en evaluación del crecimiento en las ventas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.
2. Analizar si la gestión de riesgos influye favorablemente en la evaluación de la calidad del producto de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.
3. Indagar si la planificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en los objetivos y metas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.



4. Precisar si la evaluación de riesgos influye favorablemente en la eficiencia y eficacia de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.
5. Analizar si la supervisión de riesgos influye favorablemente en los resultados de producción de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.
6. Examinar si los resultados en la gestión de riesgos influyen favorablemente en la toma de decisiones de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.

#### **1.4 Justificación de la Investigación**

No se cuenta con una buena gestión de riesgos en las empresas del Retail siendo la justificación de la presente investigación. Por eso es necesario contar con una buena gestión de riesgo en la administración operativa en todos los niveles de la empresa para evitar posibles contingencias graves.

##### **1.4.1. Importancia**

La presente investigación tiene por finalidad contribuir como un gran aporte en la buena gestión de riesgo en la administración operativa de las empresas del Retail, para la óptima toma de decisiones, evitando dificultades presentadas al momento de su funcionamiento diario.

##### **1.4.2. Viabilidad de la investigación**

El presente trabajo de investigación es viable, dado que se cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para su desarrollo.

#### **1.5 Limitaciones**

Debido a contar con un financiamiento y con materiales logísticos para el tratamiento de la indagación, no encontrando limitaciones.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

El presente trabajo de investigación sobre la “GESTIÓN DE RIESGOS EN LA ADMINISTRACIÓN OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DEL RETAIL DE LIMA METROPOLITANA AÑO 2020”. Para el desarrollo del presente trabajo, se obtuvo por diferentes medios de información y distintos puntos de vistas de varios especialistas en sus libros, revistas, boletines y páginas web, así como de trabajos de investigación con las mismas variables que son materia de estudio de este presente trabajo.

Entre las investigaciones revisadas se han considerado a las siguientes.

##### **2.1.1 Antecedentes Nacionales**

Gonzales (2017) desarrolló el trabajo titulado “Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente” publicado por Pontificia Universidad Católica del Perú (Lima) en esta publicación menciona que la gestión de los riesgos de una empresa es “tratar con los riesgos antes de que se vuelvan problemas. Es preocuparse por ser proactivos en vez que reactivos. Incluye planificar la forma en la que se van a gestionar los riesgos, identificar, documentar y analizar los riesgos. Planificar cómo enfrentarlos, implementar los planes y luego supervisarlos.” (pág. 11)

La autora Gonzales, en su titulado “Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente” menciona al riesgo en la medida que sea posible de que el riesgo impacte en el negocio, cuáles son los mecanismos de controles que se debe aplicar y en qué medida debemos de gestionar el impacto que pueda ser reflejado en el proceso del negocio, si bien no es posible eliminar el riesgo, pero si podemos disminuir en la medida que pueda permitir al negocio operar con normalidad y que el riesgo se encuentre en una situación manejable.

Villar y Taboada (2016) desarrollaron en el trabajo de investigación titulado “Gestión de riesgos en una empresa Retail Farmacéutico” publicado por la Universidad del Pacífico (Lima), en esta publicación realizada menciona que “el Retail se convertirá en una industria que se concentrará en ofrecer productos a consumidores selectivos en vez de productos masivos, habrá mayor desarrollo tecnológico y aumentará el gasto en servicios por sobre el gasto en productos. Todos estos cambios requerirán del diseño de estrategias adecuadas para enfrentar los retos de una economía globalizada y cada vez más competitiva. Es necesario identificar y gestionar los riesgos que podrían afectar negativamente en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, desarrollar estrategias respecto de cómo gestionar eficazmente los riesgos claves y garantizar que el sistema de control interno esté funcionando de forma efectiva.” (pág. 07)

El trabajo realizado por los autores analiza los puntos claves de los riesgos en negocios Retail, identificando el diseñado y el proceso completo en marcha, la vulnerabilidad, el desbalance en el que incurre el sistema de control interno del negocio.

Es importante destacar los distintos negocios que existen dentro del Retail y de cómo deben gestionar adecuadamente sus riesgos para evitar posibles contingencias no identificadas por los dueños.

Gonzales (2018) realizó el trabajo de investigación titulado “Gestión Administrativa en una Empresa Industrial y Retail” publicado por la Universidad Norbert Wiener (Lima); en esta publicación realizada menciona que “la comparación de la gestión administrativa de una empresa industrial y Retail con la finalidad de responder a la pregunta de si existen diferencias significativas entre ellas.

En las empresas industriales es urgente mejorar la gestión y planificación y en las empresas del Retail es necesario identificar los procesos administrativos y de gestión” (pág. 15).

El trabajo realizado por el autor menciona que no existen riesgos diferentes tanto en las empresas industriales como empresas del Retail; sin embargo, hay que gestionar adecuadamente la administración de todos los procesos operativos de manera vertical, con el fin de evitar posibles desviaciones que se logren materializar en el tiempo.

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

Giler, Mendoza y Paredes (2016), desarrollaron el trabajo titulado “Gestión de riesgo empresarial” publicado por la Universidad Politécnica Salesiana (Ecuador); en esta publicación describe a “un proceso estructurado consistente y continuo, que por medio del uso de distintas herramientas de identificación, evaluación, medición y reporte de eventos que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos. Si bien ha sido un enfoque implementado tradicionalmente en organizaciones con ánimos de lucro; sin embargo, no se ha utilizado para la

evaluación y mejoramiento del control interno de una entidad. Las nuevas organizaciones de hoy se ven expuestas a eventos y riesgos importantes. La Gestión de Riesgo Empresarial ayudará a obtener la seguridad de que el proceso de gestión o de administración de riesgo está trabajando efectivamente y que los riesgos claves están siendo manejados en niveles aceptables” (pág. 09)

El trabajo realizado por los autores en la tesis titulado “Gestión de Riesgos Empresarial” es un trabajo enfocado a los procesos de identificación, consistencias y continuos, es un punto de vista muy amplio y centrado en la organización mediante el cual se puede tener controles de monitores permanentes que le permita un conocimiento exacto de posibles riesgos encontrados durante la misma operación y que pueda rápidamente tomar decisiones mitigando el riesgo con controles importantes para el negocio.

Itatí (2020), desarrolló el trabajo titulado “Administración de Riesgos” publicado por la Universidad Nacional del Sur (Argentina); en esta publicación describe a “los objetivos que son fijados por la organización, menciona que los riesgos deben ser identificados, analizados y valorados con la finalidad de formar una base que determine como deben ser administrados por la organización. Si bien las condiciones económicas, industriales operan continuamente con el tiempo a su vez se requiere mecanismos para identificar y relacionar los riesgos especiales, asociados con los cambios que pueda determinar la organización.

Lo expresado anteriormente es necesario para que en el proceso de identificación de riesgos sea continuo en todos los niveles de manera que logre la corrección oportuna de los nuevos riesgos y de los cambios en los riesgos

existentes antes que los mismos se materialicen y que puedan ocasionar descontrol en las operaciones de la organización.” (pág. 14)

La investigación realizada por la autora Itatí en su titulado “Administración de Riesgo”, describe a la organización cuales son los objetivos y cómo deben de ser identificados, analizados y valorados los riesgos. Es una forma interesante de conocer en su conjunto cómo puede impactar al proceso de un negocio, la cual sugiere evitar que el riesgo se des controle y que pueda materializarse, para ello la administración del negocio debe identificar controles a posibles riesgos existentes de la operación y tomar decisiones importantes que le permitan seguir con el proceso continuo del negocio.

Rivera (2017), desarrollo el trabajo titulado “Diseño de un modelo de gestión de riesgos aplicado a una empresa manufacturera de autopartes” publicado por el Instituto politécnico nacional (México); en esta publicación describe que la gestión de riesgos son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con relación al riesgo. Si bien existen procesos de gestión de riesgos, que es la aplicación de política, podemos definir mediante dos conceptos:

El autor Rivera según el trabajo de investigación titulado “Diseño de un modelo de gestión de riesgos aplicado a una empresa manufacturera de autopartes”, menciona a la gestión de riesgos como una actividad coordinada en dirigir y controlar al proceso de la organización, que le permita evaluar, controlar, encontrar y monitorear todos los riesgos desde todas las vistas posibles, ya sea a largo o en corto plazo según el negocio en marcha, además se debe aplicar estrategias importantes para mitigar posibles riesgos eventuales en el desarrollo y que permita el resultado de los objetivos en las organizaciones.

García y Salazar (2005), desarrollaron el trabajo titulado “Métodos de administración y evaluación de riesgos” publicado por la Universidad de Chile (Chile); en esta publicación describe los criterios de aceptación general de riesgos, de acuerdo con la actividad comercial de la entidad, además cual es el adecuado uso de un mapa de riesgo para definir el área aceptable de exposición, el riesgo máximo aceptable y el área no aceptable dentro de la organización. A su vez puede tener diversas definiciones la gestión de riesgos entre las más relevantes:

- Es un procedimiento constante que circula en la empresa.
- Es desarrollado por el individuo de la empresa integrado en fases.
- Adopta una perspectiva del riesgo a categoría conjunta de la empresa considerando cada nivel y unidad.
- Dentro de un riesgo que es aceptado, se identifican los eventos potenciales que perjudicarían a la entidad y a su gestión.
- El fin principal es el logro de objetivos que la empresa se ha propuesto.

Los autores García y Salazar, realizaron un trabajo de investigación titulado “Métodos de administración y evaluación de riesgos”, identifican a los riesgos en su conjunto y lo centran en un mapa de calor y en qué posición se encuentran en niveles de grado bajo, medio y alto, según estas vistas el negocio puede ser controlado y monitoreado a cada instante del proceso. Mencionan algunas definiciones importantes y claras que se enfocan al riesgo dentro del negocio, la cual resaltó al mencionar a la gestión de riesgo que está diseñada para identificar posibles problemas relevantes del negocio en cada proceso y que la administración debe realizar monitoreos continuos para colocar al riesgo en una posición de bajo o aceptable y que le permita operar con total normalidad.

Flores (2016), desarrolló el trabajo titulado “Diseño de un modelo de control de gestión de riesgo basado en ISO 31000 y COSO ERM” publicado por la Universidad Técnica Federico Santa María (Chile); en esta publicación describe a los riesgos de acuerdo a la actividad comercial de la organización, menciona al mapa de riesgos para definir el área aceptable de exposición y el riesgo máximo aceptable, el tipo de pérdida que se desea estimar, su horizonte temporal, metodología o modelo, describe un diseño de mecanismos de cobertura de los riesgos, con una visión integral y comprensiva del negocio y el estimado de medición de desempeño ajustado por el riesgo. (pág. 15)

De acuerdo con la autora Flores, en su trabajo de investigación titulado “Diseño de un modelo de control de gestión de riesgo basado en ISO 31000 y COSO ERM”, menciona al riesgo como actividad comercial de la organización, los niveles de aceptación que son posibles y en que niveles máximos no perjudiciales para la operación. Si bien los diversos riesgos de un negocio pueden ser de varios tipos, pero mediante un mapa de calor podemos visualizar en qué situación del tiempo se encuentra y para ello tomar las mejores decisiones del caso para la organización, además los diseños de cobertura deben de estar bien elaborados con controles que puedan disminuir en su magnitud a posibles riesgos eventuales presentados en cualquier etapa del proceso de la operación.

Valderrama y Londono (2020), desarrolló el trabajo titulado “La gestión de riesgos de fraude en empresa del sector financiero y solidario de la ciudad de Medellín” de la Universidad EAFIT (Colombia) describe a la gestión de riesgo en dos factores:



Internos o externos: Los factores internos son los que materializan el riesgo de fraude en la entidad, siendo materia de estudio y se realiza identificando las similitudes y diferencias que tienen en base de la gestión que se desarrolla para que luego se controle y detecte diferentes riesgos vinculados a los tipos de fraude. Los factores externos que pueden llegar a impactar a la empresa dependerán del giro o naturaleza del negocio o también de sus objetivos. (pág. 07)

Para las autoras Valderrama y Londono, en su trabajo de investigación “La gestión de riesgos de fraude en empresa del sector financiero y solidario de la ciudad de Medellín” mencionan al riesgo en dos factores interno y externo, si bien los factores internos pueden impactar al proceso del negocio en un grado de exposición no aceptable y los factores externos puede recaer en situaciones actuales del negocio. Proponen implementar controles preventivos y detectables que le permitan a la organización que los riesgos se puedan materializar en su momento y evitar que los objetivos de la organización no se realicen.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Gestión de Riesgos**

Dickinson (2001). A finales de los años 40, la gestión de riesgos tomó importancia dentro de la gestión de la empresa, concentrándose en la toma de decisiones donde impactó de manera favorable en ciertos sectores de importancia. Pero su apogeo resultó ser a partir de la década de los 90 con la manifestación de la descripción tomada de Gestión de Riesgo Empresarial.

Los avances significativos del enfoque de riesgo empresarial tuvieron fuertes avances en la gestión para los empresarios prevaleciendo la dirección correcta de

cada negocio como punto relevante en la gestión de riesgos empresarial, permitiendo que las empresas trabajen en un enfoque integrados y con estrategias.

En los años 50 se encontraba más consolidado la figura de la gestión de riesgo como instrumento adecuado para la entrega de juicio, la cual considera a dos vertientes, siendo lo inicial la transferencia de nuevos productos de empresas aseguradoras, y el segundo postulado, describe la gestión de riesgo como una representación pragmática, de dirección y holística, es decir, se determina en la disminución de los eventos con planes de riesgos para enfrentar sucesos que pudieran ocurrir, denominándose este procedimiento como Business Continuity Management (BCM).

Verger, (1983), define al BCM como “un enfoque global e integrador del riesgo puro y aleatorio, en vistas a su análisis, a su prevención y cobertura, para proteger el normal desarrollo de las empresas de acuerdo con los objetivos de esta” (pág. 72). La elección de un director de riesgos deberá efectuar una valorización de riesgos que la empresa pueda estar expuesta y desarrollar planes de contingencias para enfrentarlas, formando vínculos y comunicación entre las distintas áreas, para evitar que la empresa puede incurrir en bastante riesgo, así como mantener actualizado toda la información que se tiene sobre el tema.

El autor considera dos vertientes bien marcadas, la primera es por la entrada de riesgos, considerada por la transferencia de productos de diversos negocios, está claro que si recibimos productos que no son propios de la empresa, es lógico pensar que los bienes pueden tomar efectos adversos que no fueron considerados antes de recibirlos, la segunda vertiente en la que se menciona, es disminuir la incertidumbre con planes de contingencias y así poder enfrentar los posibles

efectos negativos que la empresa no pueda cubrir en su momento y a través de la comunicación constante con los involucrados, puedan tomar decisiones que le permita controlar diversos riesgos.

Fernández (1996) señala que: “La gestión de riesgo es usado generalmente para referirse a cualquier clase de incertidumbre considerada desde el punto de vista de una contingencia desfavorable; es decir es la pérdida potencial que sufriría, si una posición dada no sucediera”. Al analizar esta aclaración, el riesgo se relaciona con el evento condicional que surge en la transformación cuando se desarrolla, es decir dos variables se combinan de manera indispensable y llegan a tener un gran impacto en las actividades, considerándose que las entidades tomen la decisión de cerrar el negocio.

De acuerdo con lo mencionado por el autor, hace referencia a la gestión de riesgo la cual existe incertidumbre tomando cada situación presentada, si bien el riesgo no puede ser mitigado en todo; pero si se puede controlar situaciones que pueden ser riesgos claves para el negocio y de cómo pueda impactar en la organización y en los procesos administrativos.

Las instituciones dedicadas al estudio de riesgos a nivel empresarial, surgieron a partir de los grandes escándalos financieros que afectaron a dicho sector, y que se plasmó a través de la colaboración del Committee of Sponsoring Organizations que, mediante el informe COSO II-ERM del 2004 afirmaron que, la administración de riesgos crea valor a los grupos de interés, separando el hecho de que todas las organizaciones enfrentan incertidumbres considerando el desafío ante estas situaciones analizando la preparación que tienen para enfrentarlas, aumentando el valor de las mismas. Con los antecedentes mencionados

anteriormente, se señala que la administración en la gestión de riesgos es realizada por parte del directorio, administrativos y las personas involucradas en la organización aplicando las estrategias propuestas, e identificando eventos importantes que afecten a la empresa con el fin de que se proporcione cierta seguridad para el logro de los objetivos.

Los objetivos de este marco integral es crear valor para los accionistas estableciendo distribuciones orgánicas con el enfoque en la gestión de riesgos, y para concretar esta labor, se debe trabajar en forma conjunta prevaleciendo los niveles jerárquicos de la organización. Además, este marco normativo establece componentes y categorías que definen la mencionada gestión de riesgos.

**Figura 1**

*Cuadro COSO ERM*



*Nota.* De acuerdo con la figura 01, se puede observar los 8 componentes de la gestión de riesgos por procesos. Es un planteamiento demostrado en los principios del control, otorgando tolerancia, y que admite difundir una opinión razonable dentro de la materia del control interno. Taken the *Coso Enterprise Risk Management* (p.55), Por R.R. Robert, 2011, Jhon Wiley & Sons. Inc.

El propósito de la actual investigación se fundamenta en el desarrollo de un marco global que evalúa el proceso de administración de riesgos y como paso siguiente, lo mejora, reconociendo la participación de la compañía con su compromiso en su desarrollo e implementación. Los niveles establecidos en el gráfico siendo cuatro; estratégicos, operativos, reporte y cumplimiento.

Se encuentran situados para identificar los objetivos que están estructurados de acuerdo con las áreas asociadas y que definen el enfoque de la gestión. Son considerados por ocho elementos, el ambiente interno, el establecimiento de los objetivos, la identificación de eventos, la evaluación de riesgos, la respuesta al riesgo, las actividades de control con el establecimiento de procedimientos y políticas, la información que es relevante y comunicación entre las áreas involucradas y finalmente el monitoreo que permitirá comprobar que la gestión de riesgos se está desarrollando de manera óptima.

La organización Internacional de Empresa Fiscalizadoras Superiores – INTOSAI (2007), participó en el desarrollo de marcos teóricos para el estudio de la gestión de riesgos, definiendo al mismo como un proceso realizado por los sujetos involucrados de la compañía que aplica las estrategias planteadas además de identificar eventos importantes que perjudiquen a la entidad posibilitando la administración de los riesgos proveyendo la seguridad en el logro de los objetivos de la empresa. Dicha gestión es un proceso que implica a toda la entidad y que ésta considera a la calidad de los servicios sumándole el valor que necesita.

La base para preparar esta guía es la Administración de Riesgos del COSO, considerando al riesgo como la variable central que debe identificarse, además de ser administrada y mitigada. Se debe considerar también que existe una relación

directa entre la gestión de riesgos y el control interno, siendo una herramienta para la toma de decisiones que permitirán saber accionar ante eventos que pongan en riesgo el desempeño de los objetivos.

El Colegio de Auditores Internos de Colombia en el 2008, mencionaron que la administración de riesgos corporativos es considerada una transformación que es ejecutada por las personas involucradas en una entidad y que dicho proceso es aplicado desde la estrategia elaborada hasta cada actividad que se realiza diariamente con el fin de sostener la seguridad en el desempeño de los objetivos propuestos. Por otro lado, la gestión de riesgos es definida como la arquitectura de la administración de riesgos, debido a que un adecuado diseño de los principios marcos y procesos de ésta permitirán que la compañía desarrolle las herramientas adecuadas y que vayan acorde a las necesidades de esta.

Los principios específicos señalados en esta normativa se resumen de la siguiente manera:

- a) Se establece y sostiene el valor.
- b) Es parte global de todo el desarrollo.
- c) Se constituye para la toma de decisiones.
- d) Aborda de forma directa la incertidumbre.
- e) La gestión de riesgos es sistemática, estructurada y oportuna.
- f) Para ser analizado requiere la mayor información posible.
- g) La gestión debe ser desarrollada a la medida.
- h) Considera aspectos humanos y culturales.

i) Es dinámica, interactiva y va alineada al cambio.

Evaluación del riesgo.

Generalidades

Proceso que incluye como el riesgo se identifica, se analiza y valora.

Identificación del Riesgo

La empresa en su administración debe identificar las fuentes de cada riesgo que pudiera haber, así como las zonas donde mayor impacto puede tener y las causas y consecuencias de estas, teniendo como objetivo una lista de riesgos con base en los hechos que se puedan mejorar el logro a alcanzar. Además, la organización debe tener herramientas de detección de riesgos y técnicas para enfrentar a las mismas. ISO 31000 IMNC (2011).

Análisis de Riesgo.

Esto implica estudiar y evaluar el riesgo para su mayor comprensión lo que permitirá determinar el nivel y su sensibilidad, así poder comunicarlas a los responsables de la toma de decisiones u otras partes interesadas. El análisis puede ser cualitativo, cuantitativo o semicuantitativo, o la combinación de éstos. ISO 31000, IMNC (2011).

Valoración de Riesgo.

Con el resultado del análisis de riesgos, se realiza una comparación del nivel de este, donde se identificará el proceso y los criterios

Establecimiento del contexto.

La valoración del riesgo puede conducir a la toma de decisiones con la posibilidad de no tratarlo adecuadamente y de cualquier otra forma manteniendo los controles que existen hasta entonces. ISO 31000 IMNC (2011).

Tratamiento del riesgo.

Este tratamiento implica el siguiente proceso cíclico:

- Apreciación.
- Los niveles de riesgo residual son tolerables.
- En el caso de que no sea tolerables, crear un nuevo procedimiento de riesgo.
- Determinar la eficacia del procedimiento.

Seguimiento y reconocimiento.

La organización debe dar seguimiento y revisar los procesos donde incluyan los aspectos de este, para lo siguientes fines:

- Eficacia y eficiencia de los controles tanto en el diseño y en su funcionamiento.
- Para la mejora de evaluación de riesgos, se requiere más información.
- El análisis de las asignaciones de los eventos, las variaciones, las preferencias, mejoras y fallas.
- Determinar modificaciones internas y externas.
- Identificar eventos generados.



**Figura 2**

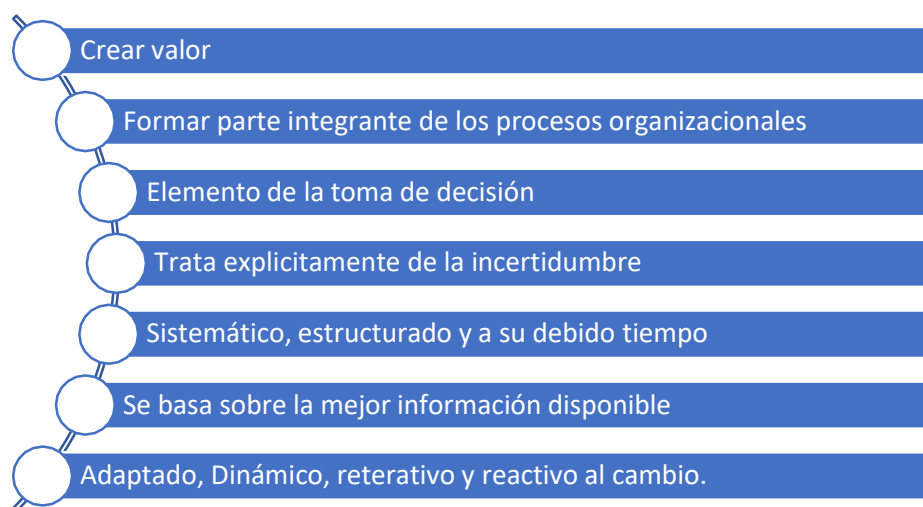
*Esquema de metodología ISO 31000*



*Nota.* En la figura 02 se identifica el esquema de la metodología ISO 31000, iniciando por un ciclo: (Preparación, alerta, respuesta, pos - desastre, reconstrucción, prevención y mitigación). Todos estos pasos permiten una planificación de la gestión de riesgos adecuada al entorno. Tomado de ISO 31000 (2015), Escuela Europea Excelencia

### Figura 3

#### *Principio de gestión de riesgos*



*Nota.* En la figura 03 se identifica los principios de gestión de riesgos. Para la eficiencia en el conocimiento de la dirección de riesgo, se determina los pasos esenciales del entorno y manejo adecuado de los riesgos y control del negocio. Tomado de ISO 31000 (2015), Escuela Europea Excelencia

#### **Operatividad**

Krajewski (2000) Pearson Educación. México, “La operatividad se refiere al diseño, dirección y control sistemáticos de los procesos que transforman los insumos en servicios y productos para los clientes internos y externos. En términos generales la administración de operaciones está presente en todos los departamentos de una empresa porque en ellos se llevan a cabo muchos procesos” (pág. 04).

Para los autores, la operatividad hace referencia al planeamiento, dirección y control sistemático de los procesos de innovación, es importante destacar que la operatividad se encuentra en todos niveles de los procesos y que permite se encaminado a los resultados de los objetivos de la organización, y todos tengan conocimiento de los diseños implementados en el negocio.

Heizer, J. y Render, B. (2004) Texas, Estados Unidos, “La administración operativa es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados. Las actividades que crean bienes y servicios se realizan en todas las organizaciones”. (pág. 04).

Para el autor la operatividad hace referencia al total de acciones que le da valor agregado a la estructura de bienes o servicios al transformar suministros en artículos terminados, si bien el autor engloba a la operatividad mencionando desde el inicio el final del objetivo, es importante conocer cuál es la esencia importante del negocio.

Muños (2020), Lima, Perú: “La operatividad se enfoca tradicionalmente en la mejora de medida de desempeño de la unidad operativa (compras, diseño, transporte, manufactura, etc.).” Al desarrollar las cadenas de suministro nos permite darnos cuenta de que la colaboración que hay entre las distintas unidades de la empresa y diferentes empresas. (pág. 08).

Para el autor Muños, la operatividad se describe como las medidas de desempeño para la unidad operativa, es decir que se enfoca al bien o servicio presentado, la cual muestra una cadena de suministros a todos los procesos de la unidad operativa y en los diversos tipos de empresas en la cual se pueda presentar.

Jara (2018), Santiago, Chile: La operatividad puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos. (pág. 10).

Para el autor Jara, la operatividad se define como un modelo de gestión en los procesos de las diversas tareas direccionado a la mejora de la organización interna, cuya finalidad es alcanzar los mejores objetivos y con decisiones importantes para el proceso de una organización.

## **Reseña Histórica**

### a) La gestión de riesgos

La gestión y la administración han sido desarrollados desde el inicio del hombre debido a los riesgos existentes como fenómenos naturales, supervivencia, entre otros. A través de las distintas eras y etapas de la humanidad, así como de los roles desempeñados por el hombre en el aspecto social, familiar, personal, entre otros; se empieza a obtener una mejor noción de la gestión de riesgos ante las actividades diarias que se desarrollaban. El identificar y evaluar las variables y situaciones que eran obstáculos para lograr los objetivos, resultó ser de mayor importancia para el desarrollo de estos, pero fue hasta el siglo XIX que los hombres mostraron su preocupación para la adecuada protección de sus bienes en el sector empresarial, como consecuencia de la revolución industrial. El proceso dinámico de la identificación de los riesgos se maximiza al establecerse “la gerencia de riesgos”, en las empresas, con la implementación de los seguros. Por lo tanto, la gestión de riesgos adquiere importancia a lo largo del tiempo ya que el hombre era más consciente de los riesgos latentes que existían en las organizaciones y que era responsabilidad de las autoridades de estos para su identificación y administración.

Alrededor de 1992, se expuso la Evaluación de Riesgos en el informe COSO siendo integrante que constituye el Control Interno. Dicha expresión adquirió mayor relevancia debido a los estándares financieros originados a nivel internacional durante esa época. Actualmente la gestión de riesgo empresarial tiene su inicio a partir de la protección de los riesgos operacionales en la gestión de seguros.

## **ISO 31000**

El primer paso para administrar los riesgos es identificarlos, lo cual permitirá que la organización pueda entenderlos y manejarlos. Se sabe, que cada actividad que una empresa realice se encuentra sometida a una serie de amenazas, lo cual vulnera su estabilidad. Pero hay que considerar que los elementos que conforman un riesgo y sus factores que lo determinan, son los mismos que lo intervienen. La inclinación de hoy es emplear un sentido integral conocido como “Enterprise Risk Management” (ERM), con el propósito de valorar, gestionar y transmitir todos los riesgos que perjudiquen el logro de los objetivos. Con el pasar de año, han sido establecidos Modelos de Gestión de Riesgos como la ISO 14000, ISO 22000, OHSAS 18001, etc. Entre otro considerado como la norma AS/NZS 4630 o la norma ISO 31000.

### Marco de referencia de la ISO 31000

- Integración
- Diseño
- Implementación
- Valoración
- Mejora

Dicho planteamiento se encuentra organizado en tres elementos que son importante para un óptimo desarrollo de la gestión de riesgos:

- La gestión de riesgos y sus principios.
- La estructura básica.
- El proceso de Gestión de Riesgos.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **Gestión de Riesgos**

El ABC de la gestión de riesgos (junio 2004). Comprender el proceso por medio del cual un grupo humano o individuo toman conciencia del riesgo que enfrenta, lo analiza y lo entiende, considera las opciones y prioridades en términos de su reducción, toma los recursos disponibles para enfrentarlo, diseña las estrategias y herramientas necesarias para enfrentarlo, negocia su aplicación y toma la decisión de hacerlo. (p. 12)

### **Administración Operativa**

Riquelme, M. (2022). También conocida como administración de operaciones, se puede definir, como parte fundamental de la administración de empresas, dedicada a la investigación y ejecución de las acciones y tareas propensas a generar un mayor valor agregado a la producción de bienes y servicios, por medio de la planeación, organización, dirección y control, destinado a aumentar la productividad, la calidad, disminución de costos, y atender las necesidades y satisfacción de los clientes.

## **Administración**

Rodríguez, C. (2009). Es el conjunto ordenado y sistematizado de técnicas y procedimientos propuestos a apoyar la consecución de los objetivos de la empresa de manera eficiente y eficaz. Los autores suelen identificar cuatro etapas en el proceso administrativo: planeamiento, organización, dirección y control. (p. 4)

## **Riesgo**

Norma ISO 31000 (2009). Es el resultado de los inciertos sobre los objetivos de un efecto en una declinación de lo propuesto. Considerando lo planteado puede considerar distintas presentaciones y puede aplicarse en diferentes niveles, por ejemplo: estratégico, organizacional, proyecto, producto o proceso. También se menciona en conceptos de una composición consecuente de los eventos y la probabilidad agrupada de una ocurrencia. (p. 4)

## **Retail**

O'Shea, M. (2017). Se identifica a todas las empresas cuyo objetivo es la venta al por menor de una cierta cantidad de productos al consumidor final. Las ventas al por mayor se caracteriza por tener un costo menor a una cierta cantidad de clientes.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis General**

La gestión de riesgos influye favorablemente en la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020.

#### **3.2. Hipótesis Específicas**

a. La identificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en la evaluación del crecimiento de ventas de las empresas del Retail.

b. El análisis en la gestión de riesgos influye favorablemente en la evaluación de calidad de producto de las empresas del Retail.

c. La planificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en los objetivos y metas de las empresas del Retail.



d. La evaluación en la gestión de riesgos influye favorablemente en la eficiencia y eficacia de las empresas del Retail.

e. La supervisión en la gestión de riesgos influye favorablemente en los resultados de producción de las empresas del Retail.

f. Los resultados en la gestión de riesgos influye favorablemente en la toma de decisiones de las empresas del Retail.

### **3.3. Operacionalización de variables**

#### **VARIABLES**

##### **Variable independiente (x)**

Gestión de Riesgos

X1: Identificación de riesgos

X2: Análisis de riesgo

X3: Valoración del riesgo

X4: Probabilidad o impacto

X5: Evaluación del control interno

X6: Prevención y mitigación

##### **Variable independiente (y)**

Administración Operativa

Y1: Planeamiento de actividades

Y2: Logro de objetivos y metas

Y3: Medición del proceso de actividades

Y4: Niveles de rentabilidad de un periodo

Y5: Nivel de optimización de los recursos

Y6: Cantidad de ingresos por ventas netas

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Diseño Metodológico**

##### **4.1.1. Tipo de investigación:**

Aplicada

##### **4.1.2. Nivel de Investigación**

Descriptivo, explicativo y correlacional.

##### **4.1.3. Método de investigación: Descriptivo.**

#### **4.2. Población y Muestra:**

La población está considerada por 100 empresas del Retail que pertenecen a Lima Metropolitana.

La muestra de la presente investigación tomó a las empresas del Retail que cumplen con características necesarias para una comparación, las cuales serán determinadas mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 0.05 o 5% precisando que la fórmula procesada es como resultado del conocimiento de la población, por lo tanto, la muestra se determina con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(z^2 * p * q * N)}{\epsilon^2 (N-1) + (z^2 * p * q)}$$

Donde:

Z: Valor de la normal estándar, relacionada a un nivel de confianza, para el caso del problema, se ha considerado una confianza del 95%, le corresponde un Z= 1.96.

P: Cantidad de trabajadores hombres dedicados a la producción, para el caso del presente trabajo p= 0.7

Q: Cantidad de trabajadores mujeres destinado a la producción, considerado en el caso de la investigación q= 0.3

ϵ: Máximo error tolerable en la investigación se estima un error de 5%.

N: Población N = 100.

n: Muestra

Sustituyendo valores en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.70) * (0.30) * 100}{(0.05)^2 * (100-1) + (1.96)^2 * (0.70) * (0.30)}$$

$$n = 77$$

#### 4.3. Técnicas de recolección de datos.

- ✓ Observaciones
- ✓ Análisis documentales
- ✓ Entrevistas

- ✓ Encuestas

#### **4.4. Técnicas para el procedimiento de la información**

De acuerdo con las referencias obtenidas, se tabulará la información usando el sistema SPSS (Statistical Package for Social Sciences) actualización veinticinco, del modelo de correlación de Pearson a un nivel de confianza del 90%. Para el análisis de los resultados, se utilizarán herramientas como tablas e indicadores estadísticos.

#### **4.5. Aspectos éticos**

En el desarrollo de la presente investigación, se ha considerado la aplicación del Código de Ética Profesional del Contador y el cumplimiento leal de las NICS de manera apropiada y correcta. Los principios aplicados en el presente estudio del Código de Ética Profesional del Contador son los siguientes:

1. Integridad
2. Objetividad.
3. Competencia profesional y debido cuidado.
4. Confidencialidad.
5. Comportamiento profesional.

Además, para el desarrollo de este trabajo, prevaleció los valores éticos con el fin de ser a base para la búsqueda de nuevos conocimientos con la finalidad de encontrar la verdad o la falsedad de las conjeturas en las ciencias contables.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Resultados de la encuesta

A continuación, se presenta los resultados estadísticos, de acuerdo con el trabajo de campo realizado a 77 empresas del rubro Retail en Lima Metropolitana, considerando diferentes tipos de tamaños de negocios.

**Tabla 1**

*La identificación de riesgos influye en la medición del proceso de actividades en las empresas del Retail.*

|                            | Gerentes<br>administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 54                          | 70,1       |
| Parcialmente de acuerdo    | 20                          | 26,0       |
| Indiferente                | 3                           | 3,9        |
| Parcialmente en desacuerdo | 0                           | 0,0        |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                           | 0,0        |
| Total                      | 77                          | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

## Interpretación

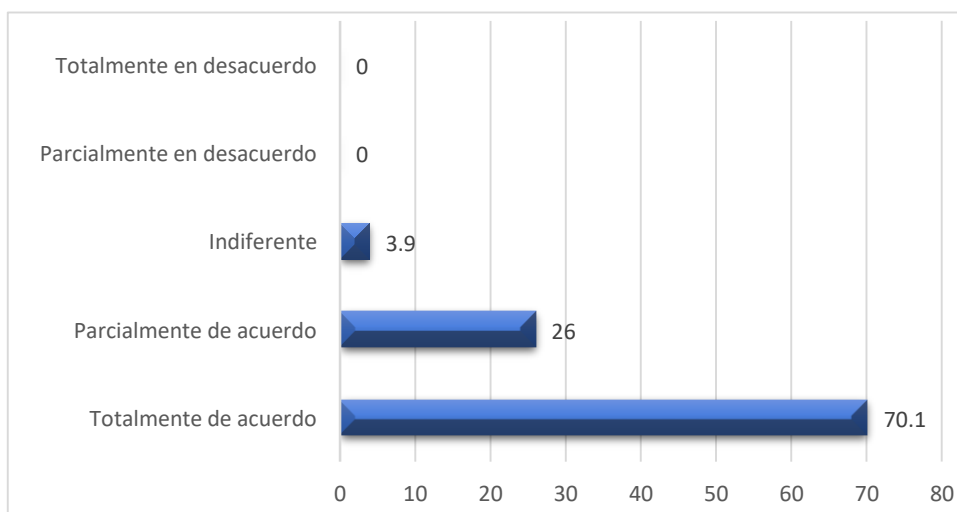
El 70.1% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que la identificación de riesgos influye en la medición del proceso de actividades en las empresas del Retail, mientras que una minoría de gerentes administrativos, 3.9%, señalaron su indiferencia ante esta situación.

## Análisis

Con información que ha obtenido, el 70.1% de los encuestados contestaron que la identificación de riesgos contribuye en la medición del proceso de actividades, lo cual es importante considerar aspectos relevantes dentro del negocio Retail.

## Figura 4

*Identifican riesgos en la medición del proceso de actividades*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 01, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

**Tabla 2**

*El análisis de riesgo influye en el logro de objetivos y metas de una empresa Retail.*

|                            | Gerentes<br>administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 24                          | 31,2       |
| Parcialmente de acuerdo    | 18                          | 23,4       |
| Indiferente                | 32                          | 41,6       |
| Parcialmente en desacuerdo | 3                           | 3,9        |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                           | 0,0        |
| Total                      | 77                          | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### **Interpretación**

El 41.6% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron su indiferencia frente que el análisis de riesgo influya en el logro de objetivos y metas de una empresa Retail. Por otra parte, una minoría de gerentes administrativos, 3.9%, señalaron estar parcialmente en desacuerdo que el análisis de riesgo influya en el logro de objetivos y metas de una empresa Retail.

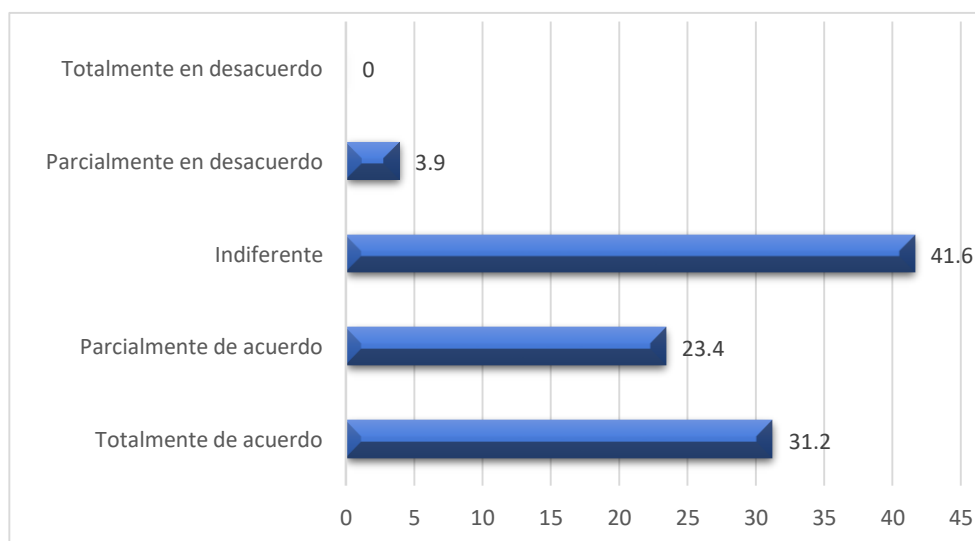
### **Análisis**

De la anterior información, podemos mencionar que el 41,6% de los encuestados muestra su indiferencia que el análisis de riesgos permite el logro de los objetivos y metas de una empresa Retail, si bien el análisis de riesgos ayuda al negocio a evitar que situaciones adversas se logren materializar; sin embargo, los objetivos y metas siempre se encuentran encaminados por los responsables del negocio.



**Figura 5.**

*El análisis de riesgo influye en el logro de objetivos y metas*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 02, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

**Tabla 3**

*La valoración de riesgo influye en el nivel de optimización de los recursos en las empresas del Retail.*

|                            | Gerentes administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|--------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 27                       | 35,1       |
| Parcialmente de acuerdo    | 21                       | 27,3       |
| Indiferente                | 19                       | 24,7       |
| Parcialmente en desacuerdo | 10                       | 13,0       |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                        | 0,0        |
| Total                      | 77                       | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

## Interpretación

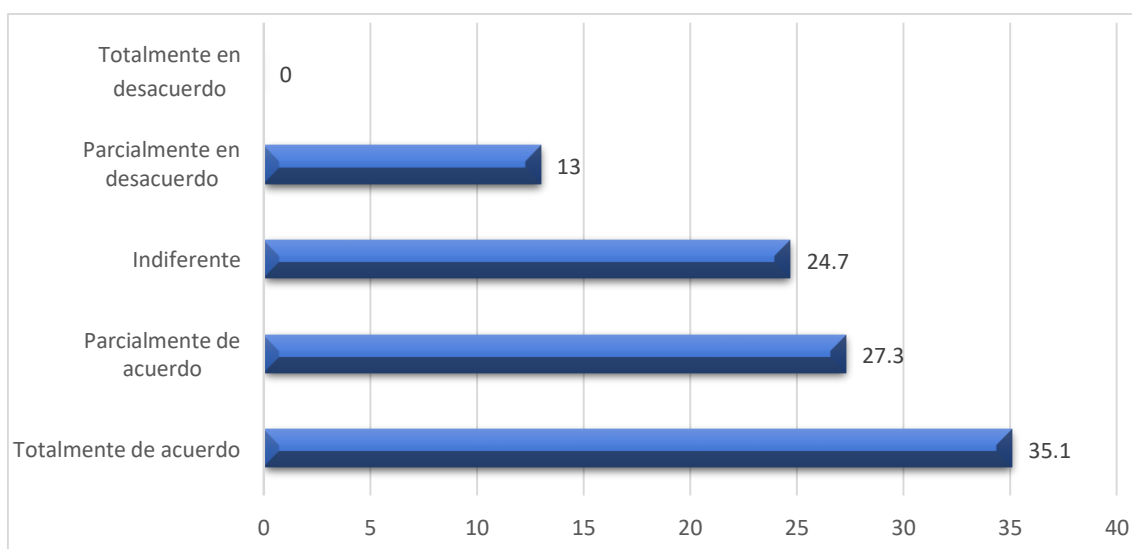
El 35.1% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que la valoración de riesgo influye en el nivel de optimización de los recursos en las empresas del Retail. Sin embargo, una minoría de gerentes administrativos, el 13%, señalaron estar parcialmente en desacuerdo que la valoración de riesgo influye en el nivel de optimización de los recursos en las empresas del Retail.

## Análisis

De la anterior información, podemos mencionar que el 35,1% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la valorización de riesgo permite optimizar los recursos de la empresa, si bien la identificación adecuada en la valorización de riesgos contribuye al logro necesario de los recursos disponibles, dentro de un ambiente de control estable y óptimo de las empresas del Retail.

## Figura 6

*Valora el riesgo en el nivel de optimización de los recursos*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 03, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

**Tabla 4**

*La probabilidad o impacto de un riesgo permite tener mejores niveles de rentabilidad de un periodo en una empresa Retail.*

|                            | Gerentes<br>administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 31                          | 40,3       |
| Parcialmente de acuerdo    | 26                          | 33,8       |
| Indiferente                | 17                          | 22,1       |
| Parcialmente en desacuerdo | 3                           | 3,9        |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                           | 0,0        |
| Total                      | 77                          | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### **Interpretación**

El 40.3% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que la probabilidad o impacto de un riesgo permite tener mejores niveles de rentabilidad de un periodo en una empresa Retail. Sin embargo, una minoría de gerentes administrativos, 3.9%, señalaron estar parcialmente en desacuerdo que la probabilidad o impacto de un riesgo permite tener mejores niveles de rentabilidad en un periodo de una empresa Retail.

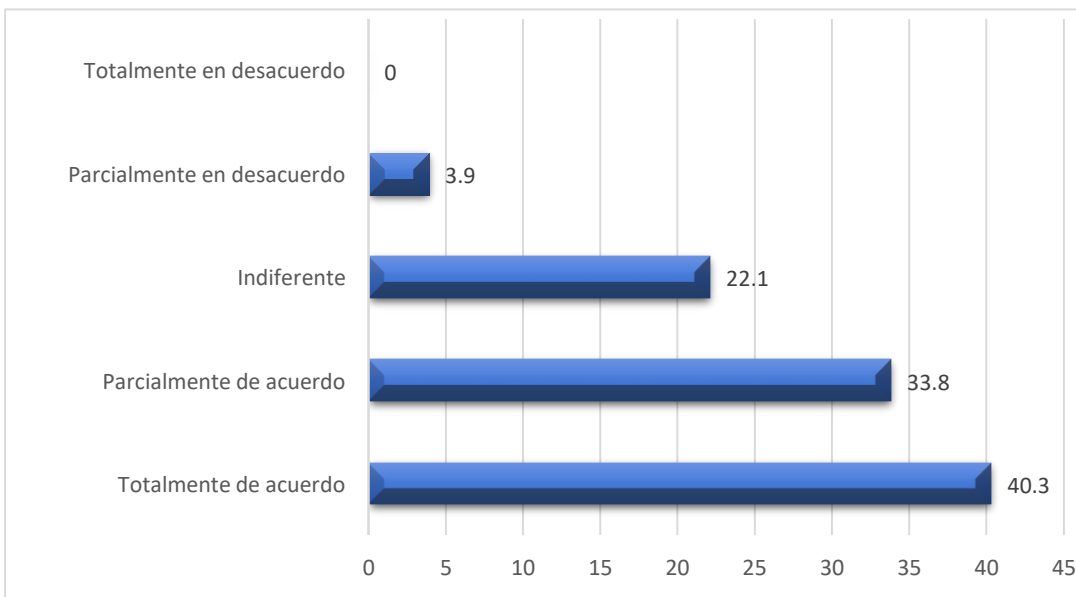
### **Análisis**

Con relación a los resultados obtenidos, de acuerdo con el 40,3% de encuestados, están totalmente de acuerdo con la probabilidad o impacto de un riesgo, el cual contribuye a los mejores niveles de rentabilidad de un periodo en una empresa Retail, si bien el reconocimiento adecuado de medición de la probabilidad

o impacto permite el logro de un negocio Retail en marcha, con resultados óptimos de niveles de rentabilidad, dentro de los recursos disponibles del negocio.

### Figura 7

*El impacto de un riesgo permite tener mejores niveles de rentabilidad*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 04, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### Tabla 5

*La evaluación del control interno permite tener una buena planificación de actividades en las empresas del Retail.*

|                            | Gerentes administrativos | Porcentaje   |
|----------------------------|--------------------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo      | 29                       | 37,7         |
| Parcialmente de acuerdo    | 23                       | 29,9         |
| Indiferente                | 21                       | 27,3         |
| Parcialmente en desacuerdo | 4                        | 5,1          |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                        | 0            |
| <b>Total</b>               | <b>77</b>                | <b>100.0</b> |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

## Interpretación

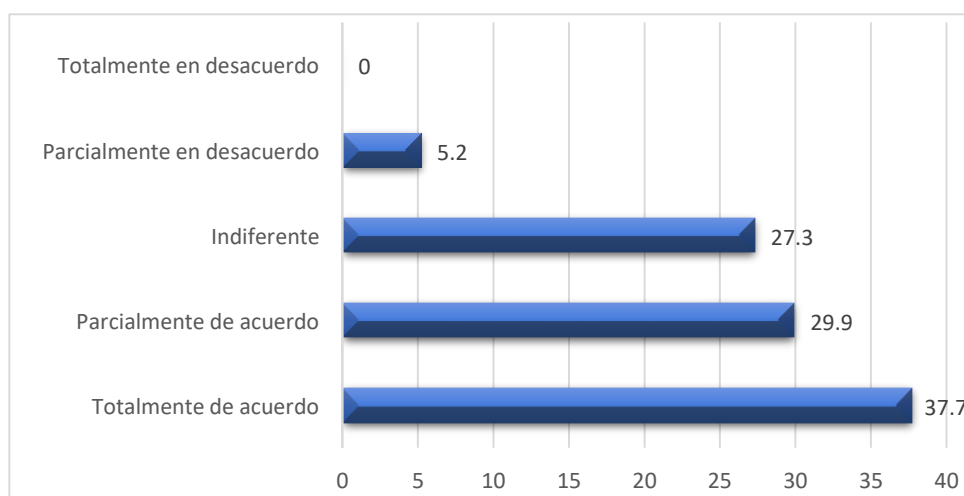
El 37.7% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que la evaluación del control interno permite tener una buena planificación de actividades en las empresas del Retail. Sin embargo, una minoría de gerentes administrativos, 5.2%, señalaron estar parcialmente en desacuerdo que la evaluación del control interno permite tener una buena planificación de actividades en las empresas del Retail.

## Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, según el 37,7% de encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo que la evaluación del control interno contribuye a una buena planificación de actividades en las empresas del Retail, eventualmente las empresas al conocer y evaluar el control interno del negocio, permite identificar correctamente todas las actividades con las que cuenta dentro de lo planificado y establecido por el negocio en marcha.

## Figura 8

*La evaluación del control interno permite tener una buena planificación de actividades.*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 05, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### **Tabla 6**

*La prevención y mitigación de riesgos influye en la cantidad de ingresos por venta netas de las empresas del Retail.*

|                            | Gerentes<br>administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 40                          | 51,9       |
| Parcialmente de acuerdo    | 11                          | 14,3       |
| Indiferente                | 22                          | 28,6       |
| Parcialmente en desacuerdo | 4                           | 5,2        |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                           | 0          |
| Total                      | 77                          | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### **Interpretación**

El 51.9% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que la prevención y mitigación de riesgos influye en la cantidad de ingresos por venta netas de las empresas del Retail. Una minoría de gerentes administrativos, 5.2%, señalaron estar parcialmente en desacuerdo que la prevención y mitigación de riesgos influye en la cantidad de ingresos por venta netas de las empresas del Retail.

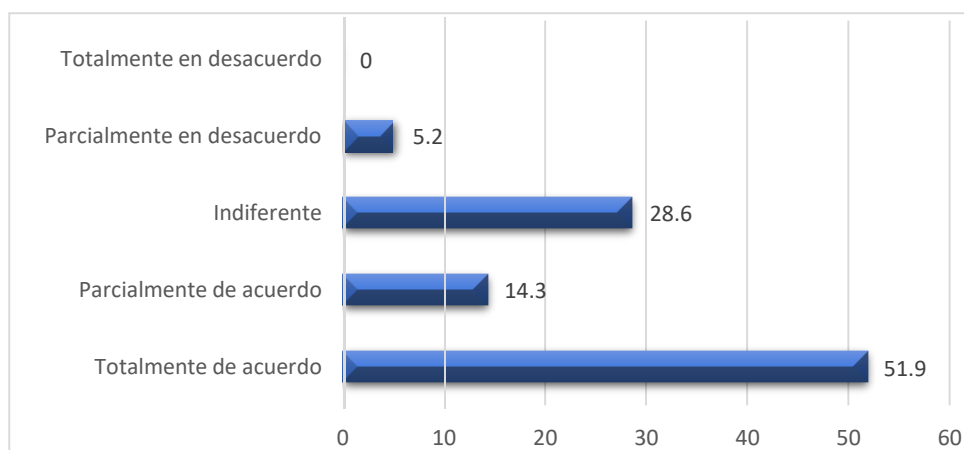
### **Análisis**

De la información que se tiene anteriormente, podemos mencionar que el 51.9% de los encuestados está totalmente de acuerdo que la prevención y mitigación de riesgos contribuye en la cantidad de ingreso por venta neta de las

empresas del Retail, en efecto al conocer los riesgos importantes del negocio, y establecer una cultura de prevención y mitigación de situaciones adversas al logro de objetivos, permite que el negocio siga en crecimiento constante, con ingresos claves por ventas netas, siendo el soporte principal de vida del negocio.

**Figura 9**

*La prevención y mitigación de riesgos influye en la cantidad de ingresos por venta netas*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 06, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

**Tabla 7**

*La gestión de riesgos tiene un efecto en el proceso de las empresas del Retail.*

|                            | Gerentes administrativos | Porcentaje   |
|----------------------------|--------------------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo      | 44                       | 57,1         |
| Parcialmente de acuerdo    | 13                       | 16,9         |
| Indiferente                | 15                       | 19,5         |
| Parcialmente en desacuerdo | 5                        | 6,5          |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                        | 0            |
| <b>Total</b>               | <b>77</b>                | <b>100.0</b> |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

## Interpretación

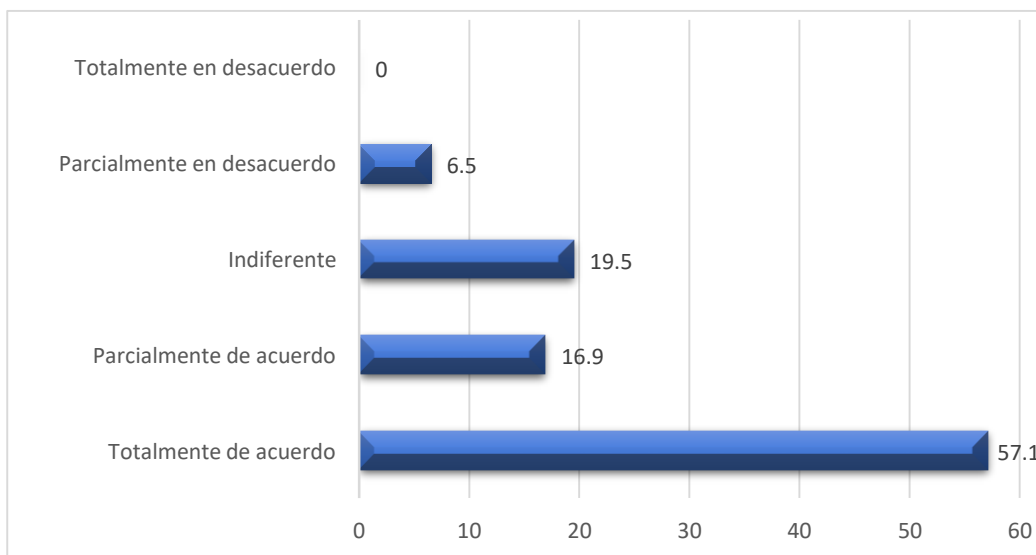
El 57.1% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que la gestión de riesgos tiene un efecto en el proceso de las empresas del Retail. No obstante, una minoría de gerentes administrativos, 6.5%, señalaron estar parcialmente en desacuerdo que la gestión de riesgos tiene un efecto en el proceso de las empresas del Retail.

## Análisis

Según la información, el 57% de los encuestados menciona que la gestión de riesgos tiene un efecto en el proceso de las empresas del Retail, esto significa que gestionar adecuadamente los riesgos de un negocio, permite que los procesos operativos fluyan con total normalidad y siendo supervisado adecuadamente por los responsables de cada actividad.

## Figura 10

*La gestión de riesgos tiene un efecto en el proceso de las empresas del Retail.*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 07, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.



**Tabla 8**

*El planeamiento de actividades permite lograr un crecimiento económico para las empresas Retail.*

|                            | Gerentes<br>administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 32                          | 41,6       |
| Parcialmente de acuerdo    | 31                          | 40,3       |
| Indiferente                | 14                          | 18,1       |
| Parcialmente en desacuerdo | 0                           | 0          |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                           | 0          |
| Total                      | 77                          | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### **Interpretación**

El 41.6% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que el planeamiento de actividades permite lograr un crecimiento económico para las empresas Retail. No obstante, una minoría de gerentes administrativos, 18.2%, manifestaron su indiferencia ante el planeamiento de actividades sirva para lograr un crecimiento económico para las empresas Retail.

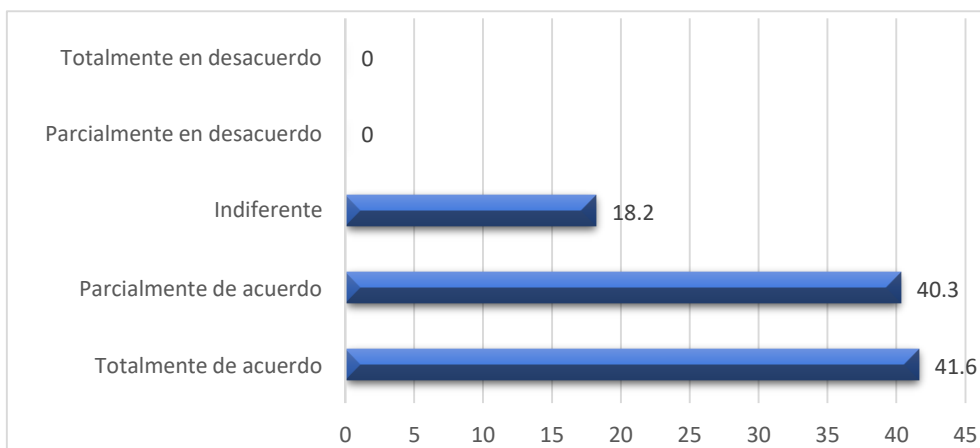
### **Análisis**

De acuerdo con la información obtenida, según el 41.6% de encuestado manifiesta que el planeamiento de actividades contribuye al lograr de un crecimiento económico para las empresas Retail. Si bien las empresas del Retail, por ser un negocio ampliamente cambiante y dinámico, deben realizar

adecuadamente un planeamiento de actividades que le permita seguir con un crecimiento económico sostenible importante dentro del mercado global.

**Figura 11**

*El planeamiento de actividades permite lograr un crecimiento económico para las empresas Retail*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 08, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

**Tabla 9**

*El logro y objetivos de las empresas del Retail tiene un efecto importante en los riesgos del negocio.*

|                            | Gerentes administrativos | Porcentaje   |
|----------------------------|--------------------------|--------------|
| Totalmente de acuerdo      | 44                       | 57,1         |
| Parcialmente de acuerdo    | 4                        | 5,2          |
| Indiferente                | 25                       | 32,5         |
| Parcialmente en desacuerdo | 4                        | 5,2          |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                        | 0            |
| <b>Total</b>               | <b>77</b>                | <b>100.0</b> |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

## Interpretación

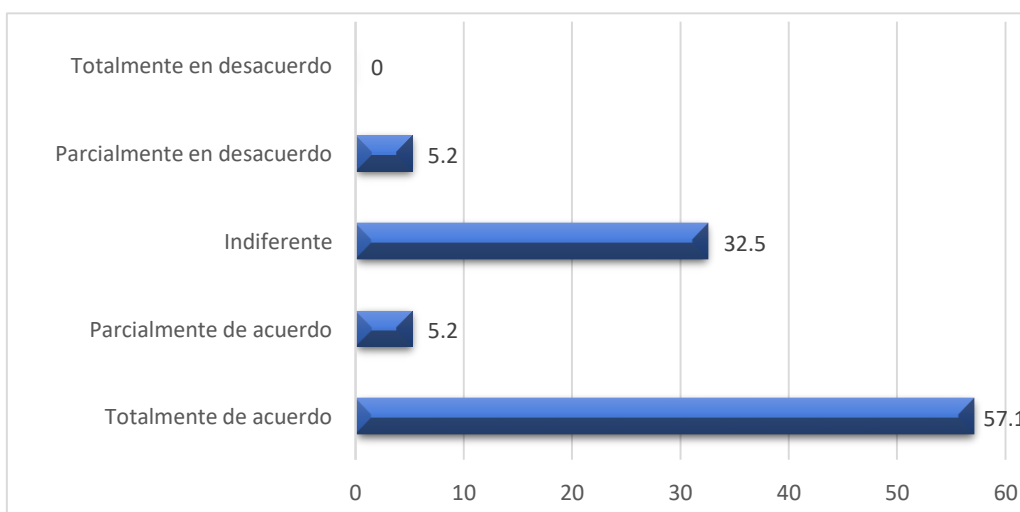
El 57.1% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que el logro y objetivos de las empresas del Retail tiene un efecto importante en los riesgos del negocio. Pero, una minoría de gerentes administrativos, 5.2%, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que el logro y objetivos de las empresas del Retail tiene un efecto importante en los riesgos del negocio.

## Análisis

De la información anterior mencionada, según el 57.1% de encuestados manifiesta que el logro y objetivos de las empresas del Retail, tiene una relación importante en los riesgos del negocio. Si bien las empresas del Retail involucran el logro y los objetivos planteados dentro de los procesos establecidos, los cuales permiten que los riesgos sean menores, debido a un análisis constante en toda la organización bajo un negocio en marcha.

## Figura 12

*El logro y objetivos de las empresas del Retail tiene un efecto importante en los riesgos del negocio*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 09, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

**Tabla 10**

*La medición del proceso de actividades tiene un efecto relevante en los riesgos de las empresas del Retail.*

|                            | Gerentes<br>administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 36                          | 46,8       |
| Parcialmente de acuerdo    | 15                          | 19,5       |
| Indiferente                | 22                          | 28,6       |
| Parcialmente en desacuerdo | 4                           | 5,1        |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                           | 0          |
| Total                      | 77                          | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### **Interpretación**

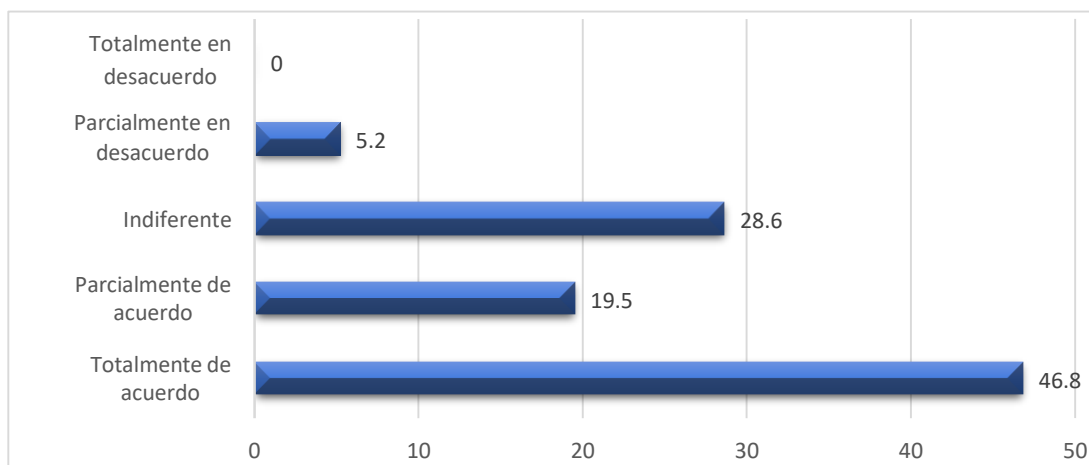
El 46.8% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que la medición del proceso de actividades tiene un efecto relevante en los riesgos de las empresas del Retail. Pero, una minoría de gerentes administrativos, 5.2%, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que la medición del proceso de actividades tiene un efecto relevante en los riesgos de las empresas del Retail.

### **Análisis**

Según la información obtenida, el 46.8% de encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo con la medición del proceso de actividades, tiene una relación relevante en los riesgos de las empresas del Retail. Si bien las empresas del Retail actualmente calculan en periodos de tiempo cada proceso de actividades, y de esta forma evitan que los riesgos o impacto sean menores dentro de su funcionamiento normal.

**Figura 13**

*La medición del proceso de actividades tiene un efecto relevante en los riesgos de las empresas del Retail.*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 10, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

**Tabla 11**

*Los niveles de rentabilidad de un periodo están influenciados por los procesos internos de un negocio Retail.*

|                            | Gerentes administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|--------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 30                       | 39,0       |
| Parcialmente de acuerdo    | 21                       | 27,3       |
| Indiferente                | 22                       | 28,6       |
| Parcialmente en desacuerdo | 4                        | 5,1        |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                        | 0          |
| Total                      | 77                       | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### **Interpretación**

El 39% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que los niveles de rentabilidad

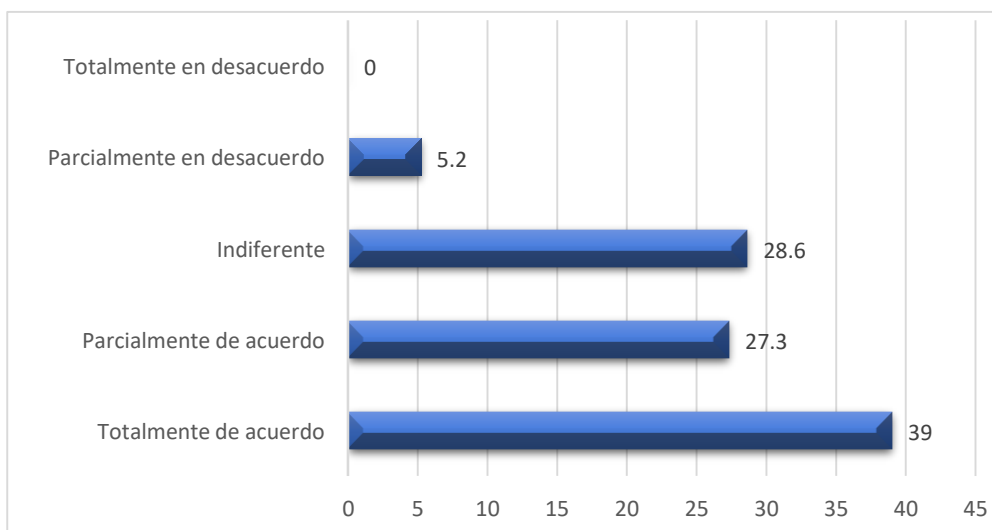
de un periodo están influenciados por los procesos internos de un negocio Retail. Pero, una minoría de gerentes administrativos, 5.2%, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que los niveles de rentabilidad de un periodo están influenciados por los procesos internos de un negocio Retail.

### Análisis

De la información anterior obtenida, según el 39% de encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, los niveles de rentabilidad de un periodo están relacionados con los procesos internos de un negocio Retail. Esto significa que las empresas bajo los niveles óptimos de rentabilidad garantizan que todos sus procesos internos estén adecuadamente encaminados hacia el logro de objetivos y metas trazados.

### Figura 14

*Los niveles de rentabilidad de un periodo están influenciados por los procesos internos de un negocio Retail.*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 11, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

**Tabla 12**

*Los niveles de optimización de los recursos influyen en los procesos operativos de las empresas del Retail.*

|                            | Gerentes<br>administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 40                          | 51,9       |
| Parcialmente de acuerdo    | 15                          | 19,5       |
| Indiferente                | 17                          | 22,1       |
| Parcialmente en desacuerdo | 5                           | 6,5        |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                           | 0          |
| Total                      | 77                          | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### **Interpretación**

El 51.9% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que los niveles de optimización de los recursos influyen en los procesos operativos de las empresas del Retail. Por otro lado, una minoría de gerentes administrativos, 6.5%, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que los niveles de optimización de los recursos influyen en los procesos operativos de las empresas del Retail.

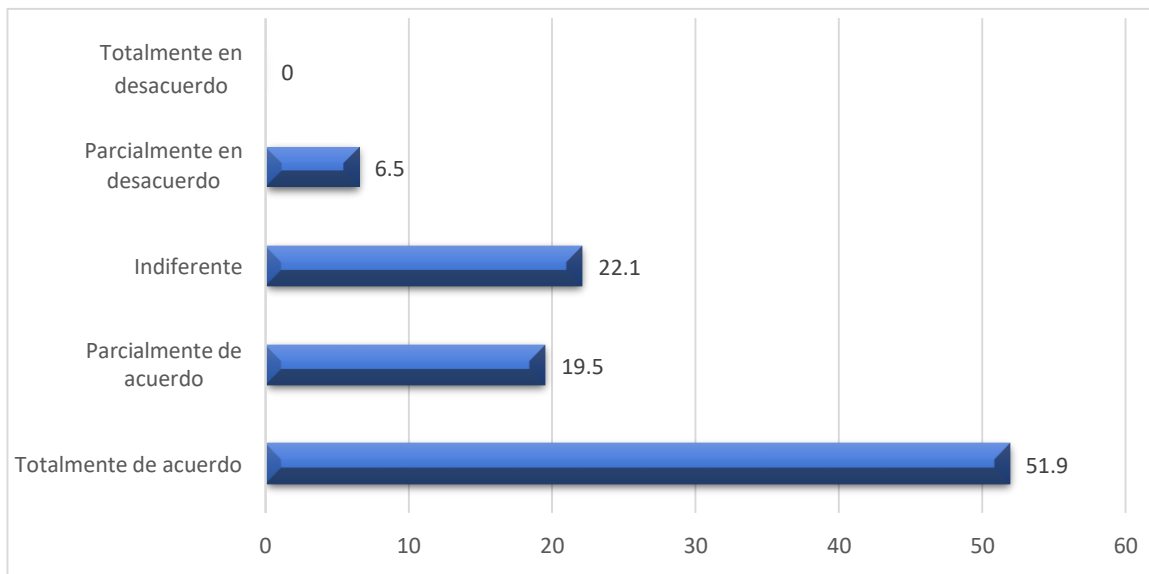
### **Análisis**

De acuerdo con la información obtenida, el 51.9% de encuestados mencionan que se encuentran totalmente de acuerdo según lo mencionado, los niveles de optimización de los recursos contribuyen en los procesos operativos de las empresas del Retail. Con una buena administración y manejo óptimo de los recursos, las empresas u organizaciones alcanzan los objetivos y metas que se

plantean día a día, todo ello conlleva a buenos indicadores y procesos operativos internos.

### Figura 15

*El nivel de optimización de los recursos influye en los procesos operativos de las empresas del Retail*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 12, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.



**Tabla 13**

*La cantidad de ingresos por ventas netas de una empresa Retail está influenciado por los procesos administrativos del negocio.*

|                            | Gerentes<br>administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 40                          | 51,9       |
| Parcialmente de acuerdo    | 16                          | 20,8       |
| Indiferente                | 14                          | 18,2       |
| Parcialmente en desacuerdo | 7                           | 9,1        |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                           | 0          |
| Total                      | 77                          | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### **Interpretación**

El 51.9% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que la cantidad de ingresos por ventas netas de una empresa Retail está influenciado por los procesos administrativos del negocio. Sin embargo, una minoría de gerentes administrativos, 6.5%, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que la cantidad de ingresos por ventas netas de una empresa Retail está influenciado por los procesos administrativos del negocio.

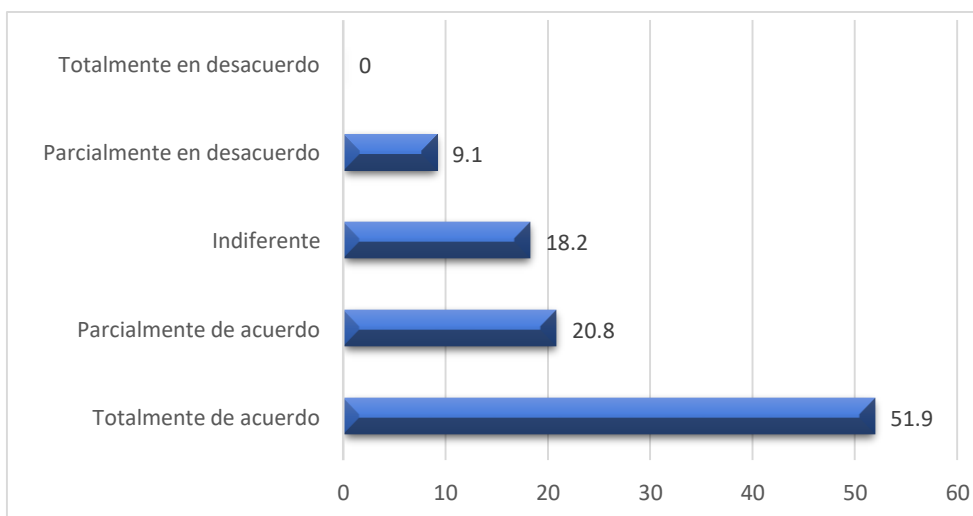
### **Análisis**

De la información obtenida, según el 51.9% de encuestados manifiestan que se encuentran totalmente de acuerdo según lo mencionado, la cantidad de ingresos por ventas netas de una empresa Retail está relacionada por los procesos

administrativos del negocio. Es decir, las empresas del Retail identifican cuáles son las cantidades de ingresos interno y externo de un periodo, lo que permite analizar cuáles son los orígenes principales dentro de los procesos administrativos del negocio.

### Figura 16

*La cantidad de ingresos por ventas netas de una empresa Retail está influenciado por los procesos administrativos del negocio*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 13, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

**Tabla 14**

*La administración operativa debe tomar decisiones considerando siempre al riesgo dentro del negocio Retail.*

|                            | Gerentes<br>administrativos | Porcentaje |
|----------------------------|-----------------------------|------------|
| Totalmente de acuerdo      | 44                          | 57,1       |
| Parcialmente de acuerdo    | 9                           | 11,7       |
| Indiferente                | 20                          | 26,0       |
| Parcialmente en desacuerdo | 4                           | 5,2        |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                           | 0          |
| Total                      | 77                          | 100.0      |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### **Interpretación**

El 57.1% de gerentes administrativos de empresas Retail de Lima Metropolitana señalaron estar totalmente de acuerdo que la administración operativa debe tomar decisiones considerando siempre a los riesgos dentro del negocio Retail. Aunque, un menor porcentaje de gerentes administrativos, 5.2%, manifestaron estar parcialmente en desacuerdo que la administración operativa debe tomar decisiones considerando siempre a los riesgos dentro del negocio Retail.

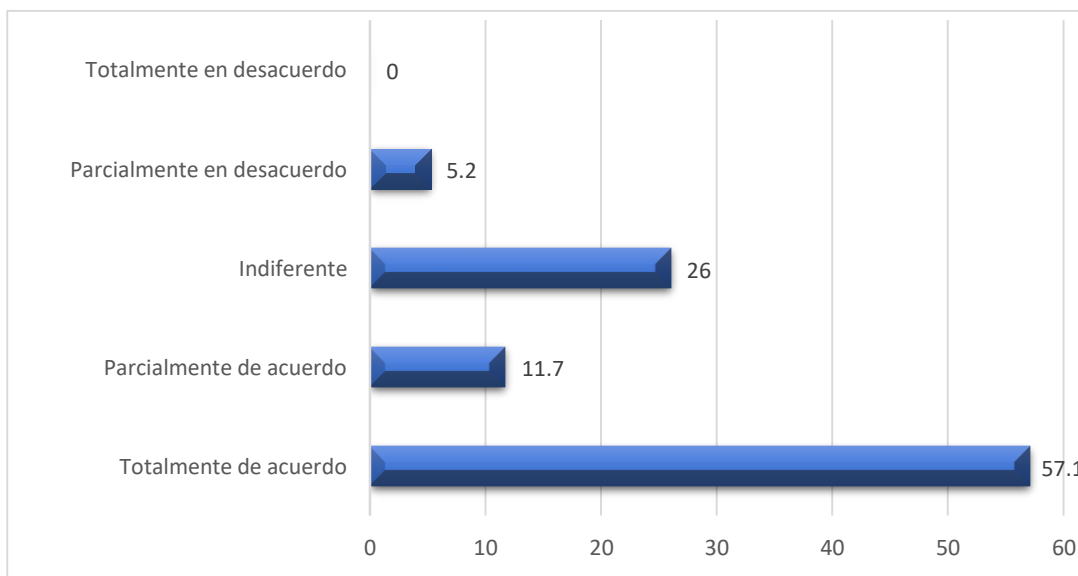
### **Análisis**

De la información anterior obtenida, según 57.1% de encuestados manifiestan que se encuentran totalmente de acuerdo con lo siguiente, la administración operativa debe tomar decisiones considerando siempre al riesgo dentro del negocio Retail. Si bien, las empresas administran las actividades

considerando los resultados del periodo, mediante ello se toman decisiones importantes, que permite considerar en todo momento a los riesgos en los que incurre a diario.

### Figura 17

*La administración operativa debe tomar decisiones considerando siempre a los riesgos dentro del negocio Retail*



*Nota.* La fuente es la tabla N° 14, relacionado a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

### 5.2 Contrastación de hipótesis

La prueba de hipótesis apropiada por la naturaleza de las variables, medidos nominalmente, fue la prueba ji cuadrado-correcta por Yates, debido que más del 20% de las celdas que contienen las frecuencias esperadas de las tablas de doble entrada son menores a cinco (5), que obliga a la combinación de celdas adyacentes para finalmente obtener una tabla 2x2.

Donde:

a= Celda primera columna, primera fila

b= Celda segunda columna, primera fila

c= Celda primera columna, segunda fila

d= Celda segunda columna, segunda fila

$$\chi^2 = \frac{(|ad - bc| - n/2)^2 n}{(a+b)(c+d)(a+c)(b+d)}$$

La prueba  $\chi^2$  sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con  $(2-1)(2-1) = 1$  grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05. Se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) si el valor calculado de  $\chi^2$  es mayor o igual a 3.8416 o la probabilidad de p-value  $< \alpha$

### Hipótesis 1:

**H<sub>0</sub>:** La identificación en la gestión de riesgos no influye favorablemente en la evaluación del crecimiento de ventas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana-2020

**H<sub>1</sub>:** La identificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en la evaluación del crecimiento de ventas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana-2020.

**Tabla 15***Evalúa el crecimiento de ventas.*

| Identifica la gestión de riesgos | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Indiferente | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | Total |
|----------------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| Totalmente de acuerdo            | 30                    | 14                      | 10          | 0                          | 0                        | 54    |
| Parcialmente de acuerdo          | 1                     | 16                      | 3           | 0                          | 0                        | 20    |
| Indiferente                      | 1                     | 1                       | 1           | 0                          | 0                        | 3     |
| Parcialmente en desacuerdo       | 0                     | 0                       | 0           | 0                          | 0                        | 0     |
| Totalmente en desacuerdo         | 0                     | 0                       | 0           | 0                          | 0                        | 0     |
| Total                            | 32                    | 31                      | 14          | 0                          | 0                        | 77    |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

El valor de  $\chi^2 = 5.110$  es mayor que 3.8416 y p-value = 0.024 <  $\alpha=0.05$ , se rechaza la  $H_0$ .

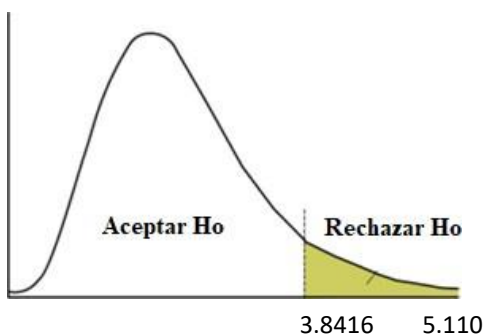
**Tabla 16***Pruebas de chi-cuadrado N° 1*

| Prueba estadística           | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 20,157 <sup>a</sup> | 4  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud       | 22,439              | 4  | 0,000                                |
| Asociación lineal por lineal | 5,110               | 1  | 0,024                                |
| N de casos válidos           | 77                  |    |                                      |

*Nota.* a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,55.

**Figura 18**

*Pruebas de chi-cuadrado N° 1*



*Nota.* Se rechaza la prueba  $H_0$ .

En conclusión, la identificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en la evaluación del crecimiento de ventas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana-2020.

**Hipótesis 2:**

**H<sub>0</sub>:** El análisis en la gestión de riesgos no influye favorablemente la evolución de calidad de producto de las empresas del Retail en Lima metropolitana-2020.

**H<sub>1</sub>:** El análisis en la gestión de riesgos influye favorablemente la evolución de calidad de producto de las empresas del Retail en Lima metropolitana-2020.

**Tabla 17***Existe evolución de calidad de producto.*

| Realizan análisis en la gestión de riesgos | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Indiferente | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | Total     |
|--|-----------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|--------------------------|-----------|
| Totalmente de acuerdo                      | 19                    | 1                       | 4           | 0                          | 0                        | 24        |
| Parcialmente de acuerdo                    | 13                    | 0                       | 5           | 0                          | 0                        | 18        |
| Indiferente                                | 12                    | 3                       | 15          | 2                          | 0                        | 32        |
| Parcialmente en desacuerdo                 | 0                     | 0                       | 1           | 2                          | 0                        | 3         |
| Totalmente en desacuerdo                   | 0                     | 0                       | 0           | 0                          | 0                        | 0         |
| <b>Total</b>                               | <b>44</b>             | <b>4</b>                | <b>25</b>   | <b>4</b>                   | <b>0</b>                 | <b>77</b> |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

El valor de  $\chi^2 = 16.089$  es mayor que 3.8416 y tiene un p-value = 6,045E-005 <  $\alpha=0.05$ , lo que obliga a rechazar la  $H_0$ .

**Tabla 18***Pruebas de chi-cuadrado N° 2*

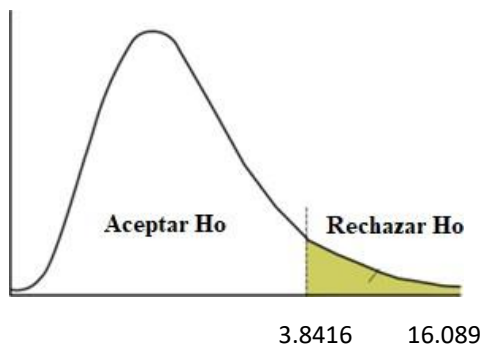
| Prueba estadística           | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 36,932 <sup>a</sup> | 9  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud       | 26,592              | 9  | 0,002                                |
| Asociación lineal por lineal | 16,089              | 1  | 6,045E-005                           |
| N de casos válidos           | 77                  |    |                                      |

*Nota.* a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.



**Figura 19**

*Pruebas de chi-cuadrado N° 2*



*Nota.* Se rechaza la prueba  $H_0$ .

En conclusión, el análisis en la gestión de riesgos influye favorablemente la evolución de calidad de producto de las empresas del Retail en Lima metropolitana-2020.

**Hipótesis 3:**

$H_0$  : La planificación en la gestión de riesgos no influye favorablemente en los objetivos y metas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana 2020.

$H_1$ : La planificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en los objetivos y metas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana 2020.

**Tabla 19***Existe objetivos y metas de las empresas.*

| Realiza planificación en la gestión de riesgos | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Indiferente | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | Total |
|--|-----------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| Totalmente de acuerdo                          | 21                    | 3                       | 3           | 0                          | 0                        | 27    |
| Parcialmente de acuerdo                        | 7                     | 7                       | 7           | 0                          | 0                        | 21    |
| Indiferente                                    | 7                     | 2                       | 10          | 0                          | 0                        | 19    |
| Parcialmente en desacuerdo                     | 1                     | 3                       | 2           | 4                          | 0                        | 10    |
| Totalmente en desacuerdo                       | 0                     | 0                       | 0           | 0                          | 0                        | 0     |
| Total  | 36                    | 15                      | 22          | 4                          | 0                        | 77    |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

El valor de  $\chi^2 = 19.593$  es mayor que 3.8416 y tiene un p-value = 9,584E-006 <  $\alpha=0.05$ , lo que obliga a rechazar la  $H_0$ .

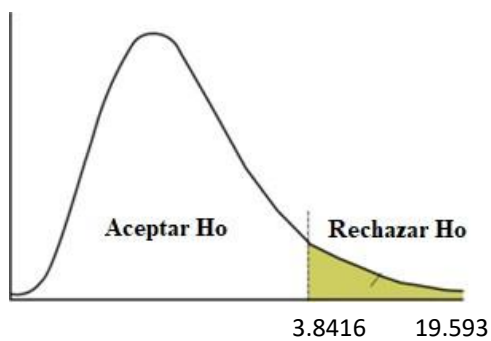
**Tabla 20***Pruebas de chi-cuadrado N° 3*

| Prueba estadística           | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 48,000 <sup>a</sup> | 9  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud       | 38,113              | 9  | 0,000                                |
| Asociación lineal por lineal | 19,593              | 1  | 9,584E-006                           |
| N de casos válidos           | 77                  |    |                                      |

*Nota.* a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,52.

**Figura 20**

*Pruebas de chi-cuadrado N° 3*



*Nota.* Se rechaza la prueba Ho.

En conclusión, la planificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en los objetivos y metas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana 2020.

**Hipótesis 4:**

**H<sub>0</sub>** : La evaluación en la gestión de riesgos no influye favorablemente en la eficiencia y eficacia de las empresas del Retail en Lima Metropolitana 2020.

**H<sub>1</sub>**: La evaluación en la gestión de riesgos influye favorablemente en la eficiencia y eficacia de las empresas del Retail en Lima Metropolitana 2020.

**Tabla 21***Existe eficiencia y eficacia de las empresas.*

| Existe evaluación en la gestión de riesgos | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Indiferente | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | Total |
|--|-----------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| Totalmente de acuerdo                      | 12                    | 12                      | 7           | 0                          | 0                        | 31    |
| Parcialmente de acuerdo                    | 14                    | 7                       | 5           | 0                          | 0                        | 26    |
| Indiferente                                | 4                     | 2                       | 10          | 1                          | 0                        | 17    |
| Parcialmente en desacuerdo                 | 0                     | 0                       | 0           | 3                          | 0                        | 3     |
| Totalmente en desacuerdo                   | 0                     | 0                       | 0           | 0                          | 0                        | 0     |
| Total                                      | 30                    | 21                      | 22          | 4                          | 0                        | 77    |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

El valor de  $\chi^2 = 11.806$  es mayor que 3.8416 y tiene un p-value = 0.001 <  $\alpha=0.05$ , lo que obliga a rechazar la  $H_0$ .

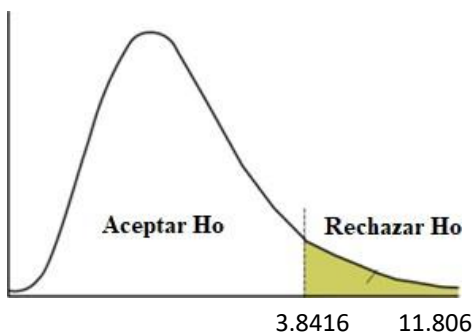
**Tabla 22***Pruebas de chi-cuadrado N° 4*

| Prueba estadística           | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 69,860 <sup>a</sup> | 9  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud       | 34,914              | 9  | 0,000                                |
| Asociación lineal por lineal | 11,806              | 1  | 0,001                                |
| N de casos válidos           | 77                  |    |                                      |

*Nota.* a. 9 casillas (56,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

## Figura 21

Pruebas de chi-cuadrado N° 4



Nota. Se rechaza la prueba Ho.

En conclusión, la evaluación en la gestión de riesgos influye favorablemente en la eficiencia y eficacia de las empresas del Retail en Lima Metropolitana 2020.

### Hipótesis 5:

**H<sub>0</sub>** : La supervisión en la gestión de riesgos no influye favorablemente en los resultados de producción de las empresas del Retail en Lima metropolitana 2020.

**H<sub>1</sub>**: La supervisión en la gestión de riesgos influye favorablemente en los resultados de producción de las empresas del Retail en Lima metropolitana 2020.

**Tabla 23**

*Existe resultados de producción de las empresas.*

| Realiza supervisión en la gestión de riesgos | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Indiferente | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | Total |
|--|-----------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| Totalmente de acuerdo                        | 21                    | 4                       | 4           | 0                          | 0                        | 29    |
| Parcialmente de acuerdo                      | 16                    | 4                       | 3           | 0                          | 0                        | 23    |
| Indiferente                                  | 3                     | 7                       | 10          | 1                          | 0                        | 21    |
| Parcialmente en desacuerdo                   | 0                     | 0                       | 0           | 4                          | 0                        | 4     |
| Totalmente en desacuerdo                     | 0                     | 0                       | 0           | 0                          | 0                        | 0     |
| Total  | 40                    | 15                      | 17          | 5                          | 0                        | 77    |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

El valor de  $\chi^2 = 27.154$  es mayor que 3.8416 y tiene un p-value = 1,8786E-7 <  $\alpha=0.05$ , lo que obliga a rechazar la  $H_0$ .

**Tabla 24**

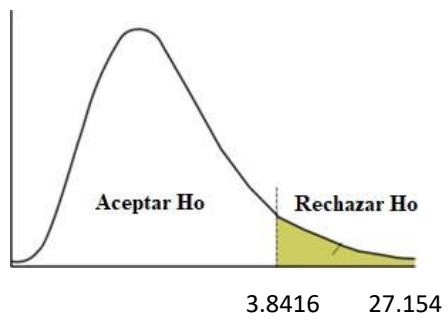
*Pruebas de chi-cuadrado N° 5*

| Prueba estadística           | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 81,079 <sup>a</sup> | 9  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud       | 49,106              | 9  | 0,000                                |
| Asociación lineal por lineal | 27,154              | 1  | 1,879E-007                           |
| N de casos válidos           | 77                  |    |                                      |

*Nota.* a. 10 casillas (62,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,26.

**Figura 22**

*Pruebas de chi-cuadrado N° 5*



*Nota.* Se rechaza la prueba Ho.

En conclusión, la supervisión en la gestión de riesgos influye favorablemente en los resultados de producción de las empresas del Retail en Lima metropolitana 2020.

### Hipótesis 6:

**H<sub>0</sub>**: Los resultados en la gestión de riesgos no influye favorablemente en la toma de decisiones de las empresas del Retail en Lima metropolitana 2020.

**H<sub>1</sub>**: Los resultados en la gestión de riesgos influye favorablemente en la toma de decisiones de las empresas del Retail en Lima metropolitana 2020.

**Tabla 25**

*Existe toma de decisiones de las empresas del Retail.*

| Existe resultados en la gestión de riesgos | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Indiferente | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | Total |
|--|-----------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| Totalmente de acuerdo                      | 34                    | 3                       | 3           | 0                          | 0                        | 40    |
| Parcialmente de acuerdo                    | 3                     | 3                       | 5           | 0                          | 0                        | 11    |
| Indiferente                                | 3                     | 10                      | 6           | 3                          | 0                        | 22    |
| Parcialmente en desacuerdo                 | 0                     | 0                       | 0           | 4                          | 0                        | 4     |
| Totalmente en desacuerdo                   | 0                     | 0                       | 0           | 0                          | 0                        | 0     |
| Total                                      | 40                    | 16                      | 14          | 7                          | 0                        | 77    |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

El valor de  $\chi^2 = 36.650$  es mayor que 3.8416 y tiene un p-value = 1,4134E-9 <  $\alpha=0.05$ , lo que obliga a rechazar la H<sub>0</sub>.



**Tabla 26**

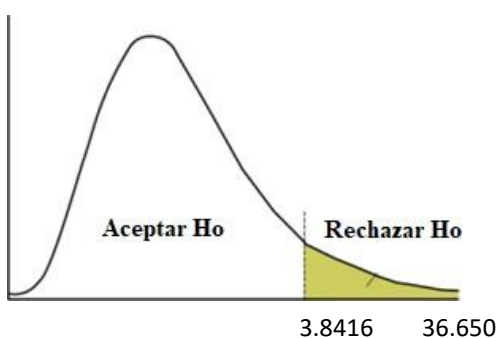
*Pruebas de chi-cuadrado N° 6*

| Prueba estadística           | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 79,128 <sup>a</sup> | 9  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud       | 63,096              | 9  | 0,000                                |
| Asociación lineal por lineal | 36,650              | 1  | 1,413E-009                           |
| N de casos válidos           | 77                  |    |                                      |

*Nota.* a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36.

**Figura 23**

*Pruebas de chi-cuadrado N° 6*



*Nota.* Se rechaza la prueba Ho.

En conclusión, los resultados en la gestión de riesgos influyen favorablemente en la toma de decisiones de las empresas del Retail en Lima metropolitana 2020.

### Hipótesis General:

**H<sub>0</sub>:** La gestión de riesgos no influye favorablemente en la administración operativa de las empresas del Retail de Lima metropolitana 2020.

**H<sub>1</sub>:** La gestión de riesgos influye favorablemente en la administración operativa de las empresas del Retail de Lima metropolitana 2020.

**Tabla 27**

*Existe administración operativa de las empresas.*

| Existe gestión de riesgos  | Totalmente de acuerdo | Parcialmente de acuerdo | Indiferente | Parcialmente en desacuerdo | Totalmente en desacuerdo | Total |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| Totalmente de acuerdo      | 36                    | 2                       | 6           | 0                          | 0                        | 44    |
| Parcialmente de acuerdo    | 3                     | 2                       | 8           | 0                          | 0                        | 13    |
| Indiferente                | 5                     | 5                       | 5           | 0                          | 0                        | 15    |
| Parcialmente en desacuerdo | 0                     | 0                       | 1           | 4                          | 0                        | 5     |
| Totalmente en desacuerdo   | 0                     | 0                       | 0           | 0                          | 0                        | 0     |
| Total                      | 44                    | 9                       | 20          | 4                          | 0                        | 77    |

*Nota.* Se aplicó una encuesta a un total de 77 personas con cargo de Gerentes Administrativos.

El valor de  $\chi^2 = 25.884$  es mayor que 3.8416 y tiene un p-value = 3,6257E-7 <  $\alpha=0.05$ , lo que obliga a rechazar la H<sub>0</sub>.

**Tabla 28**

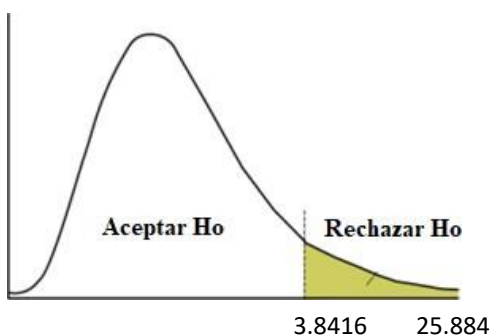
*Pruebas de chi-cuadrado N° 7*

| Prueba estadística           | Valor               | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 87,234 <sup>a</sup> | 9  | 0,000                                |
| Razón de verosimilitud       | 52,730              | 9  | 0,000                                |
| Asociación lineal por lineal | 25,884              | 1  | 3,626E-007                           |
| N de casos válidos           | 77                  |    |                                      |

*Nota.* a. 11 casillas (68,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,26.

**Figura 24**

*Pruebas de chi-cuadrado N° 7*



*Nota.* Se rechaza la prueba Ho.

En conclusión, la gestión de riesgos influye favorablemente en la administración operativa de las empresas en Lima metropolitana 2020.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como finalidad determinar si la gestión de riesgos incide en la administración operativa de las empresas del Retail de Lima Metropolitana, año 2020.

De acuerdo con los resultados obtenidos se resuelve que las hipótesis propuestas son verdaderas. Estos resultados se discuten a continuación:

a. En relación con la hipótesis general, se pudo comprobar que la gestión de riesgos incide positivamente en la administración operativa de las empresas en Lima Metropolitana, año 2020. De acuerdo con los resultados obtenidos en la prueba estadística, se rechaza la hipótesis nula. Con ello, se establece la importancia de la gestión de riesgos en la administración operativa de las empresas del Retail.

b. La contrastación de hipótesis permite establecer que la identificación en la gestión de riesgos es de gran importancia en la evaluación del crecimiento de ventas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020.

c. Se ha establecido que la gestión de riesgos influye favorablemente en la evolución de calidad del producto de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020.

d. La examinación de la información a conseguido establecer que la planificación en la gestión de riesgos es favorable en los objetivos y metas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020.

e. Se ha establecido que la evaluación en la gestión de riesgos influye favorablemente en la eficiencia y eficacia de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020.

f. Se ha establecido que la supervisión en la gestión de riesgos favorece en los resultados de producción de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020.

g. El análisis de los datos permitió establecer que los resultados en la gestión de riesgos son adecuados en la toma de decisiones de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020.

Por lo tanto, con esta investigación se prueba la importancia que tiene la gestión de riesgos en la administración operativa de las empresas del Retail de Lima Metropolitana. Esto debido a que la gestión de riesgo es un enfoque que permite identificar y resolver los eventos potenciales y sus consecuencias.

Sin embargo, hay que mencionar la importancia de la administración operativa que está dirigida a la planificación, dirección, organización y control de los procesos productivos con el fin de crear valor agregado a la empresa.

Por otra parte, se ha podido comprobar que los resultados en el estudio coinciden con conclusiones de otros autores, detalladas a continuación:

- Kristy Giler Mantilla, Karen Mendoza Contreras y Priscilla Paredes Floril (2016) señalaron, entre otros que “la gestión de riesgo empresarial es un proceso estructurado, consistente y continuo, que mediante distintas herramientas de identificación, evaluación y medición contribuyen en alcanzar el logro de sus objetivos” (pág. 09)

- Laura Itatí Daima (2020) señala que “[...] los objetivos que son fijados por la organización mencionan que los riesgos deben ser identificados, analizados y valorados, con la finalidad de formar una base que determine como deben ser administrados por la organización.” (pág. 14)
- Paulino Rivera Meléndez (2017) señala que “[...] la gestión de riesgos son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con relación al riesgo.” (pág. 15)
- Jessica García Hanson y Paola Salazar Escobar (2005), señalaron, entre otros que “la gestión de riesgo es un proceso continuo que influye por toda la entidad, es realizado por su personal en todos los niveles de la organización, se aplica en toda la entidad, en cada nivel y unidad, e incluye adoptar una perspectiva del riesgo a nivel conjunto de la entidad” (pág. 15)
- Flores Madrid (2016) señala que “[...]los riesgos de acuerdo con la actividad comercial de la organización, menciona al mapa de riesgos para definir el área aceptable de exposición y el riesgo máximo aceptable, el tipo de pérdida que se desea estimar, su horizonte temporal, metodología o modelo, describe para diseñar mecanismos de cobertura de los riesgos, con una visión integral y comprensiva del negocio y el estimado de medición de desempeño ajustado por el riesgo” (pág. 15)

Como se aprecia en lo mencionado por los autores, la gestión de riesgo es importante en la administración operativa, debido que, si se cuenta con una gestión de riesgos planificada y continua, deberá influir positivamente en la administración operativa de toda una organización, en cada nivel y unidad del negocio.

## 6.2 CONCLUSIONES

En el presente estudio se plantearon conclusiones con base en la contrastación de los objetivos y las hipótesis propuestas:

1. Con respecto al objetivo e hipótesis general, se pudo determinar la existencia de una relación significativa entre la gestión de riesgos y la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana año 2020, debido a la importancia de la gestión de riesgo dentro de los procesos continuos de herramientas de apoyo, evaluación y medición de situaciones inciertas, permitiendo alcanzar metas y objetivos requeridos dentro del desarrollo de la administración operativa.

2. Sobre el objetivo e hipótesis específico N° 01, se ha analizado la identificación entre la gestión de riesgos y la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020. Dicha relación fue calificada como favorable, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de chi cuadra obtenido fue de 5.110.

3. En lo concerniente al objetivo e hipótesis específico N° 02, se ha evaluado el análisis entre la gestión de riesgos y la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020. El coeficiente de correlación de chi cuadra obtenido fue de 16.08, siendo calificado como una correlación positiva.

4. Para el objetivo e hipótesis específico N° 03 se ha establecido la planificación entre la gestión de riesgos y la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020. El grado de asociación entre las variables consideradas en dicho objetivo fue calificada

como muy buena, debido a que el coeficiente de correlación de chi cuadra obtenido fue de 19.59.

5. A través del objetivo e hipótesis específico N° 04, se realizó una evaluación entre la gestión de riesgos y la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020. Esta relación fue calificada como favorable, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de chi cuadra obtenido fue de 11.806

6. Sobre el objetivo e hipótesis específico N° 05, se ha realizado la supervisión entre la gestión de riesgos y la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020. La relación obtenida fue positiva, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de chi cuadra obtenido fue de 27.154

7. Por último, el objetivo e hipótesis específico N° 06, se ha definido los resultados entre la gestión de riesgos y la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020. La proporción obtenida fue favorable, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de chi cuadra obtenido fue de 36.650



### **6.3 RECOMENDACIONES**

1. Promover una gestión de riesgos impulsado por los directivos principales del negocio y que la toma de decisiones sea determinante en el manejo de la administración operativa, en el cumplimiento de objetivos y metas claves.

2. Analizar el funcionamiento de la administración operativa del negocio, identificando posibles amenazas que tengan un impacto en la estructura de la organización, construyendo planes de acción que permitan la prevención y mitigación de los riesgos del negocio.

3. Elaborar registros de seguimientos en la evaluación, comprobación y análisis de los eventos relevantes que inciden en la gestión de riesgos ante hechos adversos, en donde la administración debe de realizar monitores continuos para colocar a los riesgos en una posición de impacto bajo o moderado.

4. Establecer una planificación en la identificación, determinación y consideración, sobre el alcance y objetivos del conocimiento del negocio, que permita resolver oportunamente los problemas potenciales en la gestión de riesgos y en el manejo adecuado de la administración operativa.

5. Evaluar el funcionamiento de los procesos internos y externos, en relación con el desempeño de las actividades del negocio, favoreciendo una gestión de riesgos que regulariza y supervisa de acuerdo con una cultura razonable de normas internacionales de riesgos.

6. Supervisar planes de acción establecido por el negocio, mitigando y controlando una gestión de riesgos ponderable, en el manejo adecuado de los niveles de óptimos de los recursos de la administración operativa.

7. Se recomienda examinar los resultados obtenidos, relacionados a los procesos de las operaciones administrativas del negocio, en la prevención y mitigación de posibles riesgos identificados en la gestión de riesgos.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blanco, Y. (2012). *Auditoría integral normas y procedimientos*. 2da. Edición. Ecoe. Bogotá, Colombia.
- De la peña, A. (2014). *Auditoria un enfoque práctico*. Editorial. Paraninfo. Madrid. España.
- Dickinson, G. (2001). *Enterprise Risk Management: Its Origins and Conceptual Foundation*. The Geneva Papers on Risk and Insurance. Issues and Practice. Pp 360-366
- Fernández. A. (2010). *La gestión del riesgo operacional: De la teoría a su aplicación*. Ediciones 2010. Madrid. España: Fundación Uceif
- Heizer, J. y Render, B. (2004). *Principio de administración de operaciones*. 5ta. Edición. México.
- Lopez, M. (2012). *La auditoría administrativa: Eficiente Herramienta Administrativa*. Madrid. España: Académica Española.
- Mantilla, K., Contreras K. y Floril, P. (2016). *Gestión de riesgo empresarial*. Universidad Politécnica Salesiana. Quito, Ecuador, Editorial Universitaria.
- Mantilla. S. (2013). *Auditoria del control interno*. 3ra edición. Bogotá. Colombia: ECOE Ediciones.
- Rodrigo, E. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. 2da Edición. Bogotá. Colombia: ECOE Ediciones.
- Rodríguez, C. (2009). *Diccionario de económico*. Edición especial para estudiantes. Mendoza. Argentina.
- Van Horne, J. y Wachowicz, John. *Fundamentos de administración financiera*. 13ra Edición. Juárez. México.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Deloitte (2017). COSO ERM 2017 y la Generación de Valor. Extraído de la página

web:[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20\(Oct%202024\).pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/Presentaci%C3%B3n%20COSO%20ERM%202017%20(Oct%202024).pdf)

Gestión de riesgo empresarial (2016). Evaluación y mejoramiento del control

interno de fundaciones. Estudio de caso. Extraído de la página web:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/GESTION%20DE%20RIESGO%20EMPRESARIAL.pdf>

Instituto de Auditores Internos del Perú. Gestión de Riesgos. Extraído de la página

web: <https://iaiperu.org/>

Instituto de Auditorías Interno de Colombia. Gestión de Riesgo. Extraído de la

página web: [www.iiacolombia.com](http://www.iiacolombia.com)

Norma ISO 31000 (2009). Gestión de riesgos - principios y guías. Extraído de la

página web: [http://gestion-calidad.com/wp-](http://gestion-calidad.com/wp-content/uploads/2016/09/iso_31000_2009_gestion_de_riesgos.pdf)

[content/uploads/2016/09/iso\\_31000\\_2009\\_gestion\\_de\\_riesgos.pdf](http://gestion-calidad.com/wp-content/uploads/2016/09/iso_31000_2009_gestion_de_riesgos.pdf)

Nuevas Normas ISO (2020). ISO 31000. Extraído de la página web:

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/05/iso-31000-que-significa-gestionar-los-riesgos-en-las-organizaciones/>

PricewaterhouseCoopers (PWC, 2019). Cinco principios para la Gestión de riesgo

de fraude. Extraído de la página web:

<https://www.pwc.com/ve/es/publicaciones/assets/PublicacionesNew/Boletines/Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgo%20de%20Fraude.pdf>

Riquelme, M. (2022). Administración Operativa. Extraído de la página web:

<https://www.webyempresas.com/administracion-operativa/>

Robert, R. (2011). COSO Enterprise Risk Management. Séptima Edición. Extraído de la página web:

[https://books.google.com.pe/books?id=skgzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=coso+erm&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=coso%20erm&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=skgzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=coso+erm&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=coso%20erm&f=false)

Universidad Mayor de San Marcos (2013). Normas técnicas de control interno.

Extraído de la página web: [www.unmsm.edu.pe](http://www.unmsm.edu.pe)

## **REFERENCIAS DE REVISTAS**

El ABC de la gestión de riesgos (2004). Fundamentos conceptuales. Revista Humboldt (1), 2-15.

Revista de contabilidad y dirección (2020). Prevención y gestión de riesgos (Vol. 28) Madrid, España.

Risk management (2019). Análisis de un proceso de abastecimiento y gestión de insumos críticos.

Oleoshop (2017). ¿Qué es Retail? Definición y características.

## **TESIS:**

### **Nacionales**

Gonzales, A. (2016). Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente:

Caso de la empresa de transportes Mi Chaperito, 2016, para optar el título en profesional de Licenciada en Gestión, con mención en Gestión

Empresarial, en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú - Perú

Gonzales, J. (2018). Gestión Administrativa en una Empresa Industrial y Retail, Lima 2018, para optar el grado académico de Bachiller en Administración y Dirección de Empresas, en la Universidad Norbert Wiener – Perú

Villar, L. y Taboada, Víctor. (2016). Gestión de riesgos en una empresa de Retail Farmacéutico, para optar el grado de académico de Magister en Auditoria, en la Universidad del Pacífico – Perú

### **Internacionales**

Flores, C. (2016). Diseño de un modelo de control de gestión de riesgo basado en ISO 31.000 y Coso ERM, para su aplicación en Geolaquim Ltda, para optar el grado académico de MBA. Magíster en Gestión Empresarial, en la Universidad Técnica Federico Santa María – Chile

García, J. y Salazar, Paola. (2005). Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos, para optar el grado académico de Título de Ingeniería en Información y Control de Gestión, en la Universidad de Chile – Chile

Itati, L. (2019). Administración de riesgos: Análisis de un proceso de abastecimiento y gestión de insumos críticos, para optar el título de Magister en Administración, en la Universidad Nacional del Sur - Argentina

Rivero, P. (2017). Diseño de un modelo de gestión del riesgo aplicado a una empresa manufacturera de autopartes, para optar el grado de académico de Magister en Ingeniería Industrial – México.

Valderrama, M. y Londoño, Á. (2019). La gestión del riesgo de fraude en entidades de los sectores financiero y solidario de la Ciudad de Medellín, para optar el

grado académico de Maestría en Administración de Riesgos, en la  
Universidad EAFIT - Colombia

## ANEXOS

### ANEXO N° 01 Matriz de Consistencia

#### TÍTULO: GESTIÓN DE RIESGOS EN LA ADMINISTRACIÓN OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DEL RETAIL DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2020

| PROBLEMA  | OBJETIVOS  | HIPOTESIS   | VARIABLES   | METODOLOGIA  |
|---|--|---|---|--|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>1. ¿De qué manera la gestión de riesgos influye en la administración operativa de las empresas del Retail de Lima Metropolitana año 2020?</p>   | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si la gestión de riesgos influye en la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana año 2020.</p>  | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión de riesgos influye favorablemente en la administración operativa de las empresas del Retail en Lima Metropolitana, año 2020.</p>  | <p><b>1. Variable Independiente</b></p> <p><b>X. Gestión de Riesgos</b></p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>X1: Identificación de riesgos<br/>X2: Análisis de riesgo<br/>X3: Valoración del riesgo<br/>X4: Probabilidad o impacto<br/>X5: Evaluación del control interno<br/>X6: Prevención y mitigación</p>   | <p><b>1. Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada</p>   |
| <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿De qué manera la identificación en la gestión de riesgo influye en la evaluación de crecimiento en las ventas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?</p> <p>2. ¿Cómo el análisis en la gestión de riesgos influye en la evaluación de calidad del producto de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?</p> <p>3. ¿En qué situación la planificación de riesgos influye en los objetivos y metas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?</p> <p>4. ¿De qué forma la evaluación de riesgos influye en la eficiencia y eficacia de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?</p> <p>5. ¿En qué medida la supervisión de riesgos influye en los resultados de producción de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?</p> <p>6. ¿En qué grado los resultados de riesgos influyen en la toma de decisiones de las empresas del Retail en Lima Metropolitana?</p> | <p><b>Objetivo Específicos</b></p> <p>1. Evaluar si la identificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en evaluación de crecimiento de ventas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.</p> <p>2. Analizar si la gestión de riesgos influye favorablemente en la evaluación de la calidad del producto de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.</p> <p>3. Indagar si la planificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en los objetivos y metas de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.</p> <p>4. Precisar si la evaluación de riesgos influye favorablemente en la eficiencia y eficacia de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.</p> <p>5. Analizar si la supervisión de riesgos influye favorablemente en los resultados de producción de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.</p> <p>6. Examinar si los resultados en la gestión de riesgos influyen favorablemente en la toma de decisiones de las empresas del Retail en Lima Metropolitana.</p> | <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a. La identificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en la evaluación del crecimiento de ventas de las empresas del Retail.</p> <p>b. El análisis en la gestión de riesgos influye favorablemente en la evaluación de calidad del producto de las empresas del Retail.</p> <p>c. La planificación en la gestión de riesgos influye favorablemente en los objetivos y metas de las empresas del Retail.</p> <p>d. La evaluación en la gestión de riesgos influye favorablemente en la eficiencia y eficacia de las empresas del Retail.</p> <p>e. La supervisión en la gestión de riesgos influye favorablemente en los resultados de producción de las empresas del Retail.</p> <p>f. Los resultados en la gestión de riesgos influyen favorablemente en la toma de decisiones de las empresas del Retail.</p> | <p><b>2. Variable Dependiente</b></p> <p><b>Y. Administración Operativa</b></p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>Y1: Planeamiento de actividades<br/>Y2: Logro de objetivos y metas<br/>Y3: Medición del proceso de actividades<br/>Y4: Niveles de rentabilidad de un periodo<br/>Y5: Nivel de optimización de los recursos<br/>Y6: Cantidad de ingresos por ventas netas</p> | <p><b>2. Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptiva, explicativa y correlacional.</p> <p><b>3. Método de investigación</b></p> <p>Descripción</p> <p><b>4. Técnicas de instrumentación</b></p> <p>Técnica: Encuesta<br/>Instrumento: Cuestionario</p> |



## ANEXO N° 02 ENCUESTA

Instrucciones:

La Técnica de la Encuesta, está orientada a buscar información de interés sobre el tema **“GESTIÓN DE RIESGOS EN LA ADMINISTRACIÓN OPERATIVA DE LAS EMPRESAS DE RETAIL DE LIMA METROPOLITANA AÑO 2020”**, al respecto, se solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, su aporte será de mucho interés en este trabajo de investigación.

Se agradece su participación.

**1.- ¿Considera usted que la identificación de riesgos influye en la medición del proceso de actividades en las empresas del Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**2.- ¿En su opinión el análisis de riesgo influye en el logro de objetivos y metas de una empresa Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**3.- ¿Considera usted que la valoración de riesgo influye en el nivel de optimización de los recursos en las empresas del Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**4.- ¿En su opinión la probabilidad o impacto de un riesgo permite tener mejores niveles de rentabilidad de un periodo en una empresa Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**5.- ¿Cree usted que la evaluación del control interno permite tener una buena planificación de actividades en las empresas del Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**6.- ¿Considera usted que la prevención y mitigación de riesgos influye en la cantidad de ingresos por venta netas de las empresas del Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**7.- ¿En su opinión la gestión de riesgos tiene un efecto en el proceso de las empresas del Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**8.- ¿Considera usted que el planeamiento de actividades permite lograr un crecimiento económico para las empresas Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**9.- ¿Considera usted que el logro y objetivos de las empresas del Retail tiene un efecto importante en los riesgos del negocio?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**10.- ¿En su opinión la medición del proceso de actividades tiene un efecto relevante en los riesgos de las empresas del Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**11. ¿Considera usted que los niveles de rentabilidad de un periodo están influenciados por los procesos internos de un negocio Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**12.- ¿Considera usted que los niveles de optimización de los recursos influyen en los procesos operativos de las empresas del Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....

.....

**13.- ¿Cree usted que la cantidad de ingresos por ventas netas de una empresa Retail está influenciado por los procesos administrativos del negocio?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....

.....  
.....  
**14.- ¿En su opinión la administración operativa debe tomar decisiones considerando siempre al riesgo dentro del negocio Retail?**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Parcialmente de acuerdo
- c) Indiferente
- d) Parcialmente en desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Justifique su respuesta:

.....  
.....  
.....