



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS**

Gestión de riesgo operacional y su afectación a la rentabilidad de la  
Empresa Serramon S.A. Lima – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Finanzas

**AUTOR:**

Valladares Torres, Alejandro Alberto ([orcid.org/0000-0002-6220-1663](https://orcid.org/0000-0002-6220-1663))

**ASESORES:**

Mg. Aliaga Cerna, Dante ([orcid.org/0000-0002-5775-3885](https://orcid.org/0000-0002-5775-3885))

Mg. Walter Sechuran, Fernando Arturo ([orcid.org/0000-0002-7233-4689](https://orcid.org/0000-0002-7233-4689))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Riesgos y Valoración de Empresas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mis amados hijos Alejandro y Álvaro, quienes son mi más grande tesoro e inspiración, desde ya les predico con el ejemplo para más adelante, con la bendición de Dios verlos ser unas personas honorables en la sociedad.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme día a día con vida y salud, a mi madre Guillermina, por haberme inculcado principios y valores reflejados en el ejemplo, por haber dado todo su esfuerzo en brindarme una educación y enseñanza que me ayuda a ser una mejor hijo, padre, persona y profesional.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN FINANZAS**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL Y SU AFECTACIÓN A LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERRAMON S.A. LIMA - 2021.", cuyo autor es VALLADARES TORRES ALEJANDRO ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Agosto del 2023

| <b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>  | <b>Firma</b>   |
|---|--|
| WALTER SECHURAN FERNANDO ARTURO<br>DNI: 10003475<br>ORCID: 00000-0002-7233-4689 | Firmado electrónicamente<br>por: FWALTERS el 10-08-<br>2023 18:01:10 |

Código documento Trilce: TRI - 0639309



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN FINANZAS**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VALLADARES TORRES ALEJANDRO ALBERTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL Y SU AFECTACIÓN A LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERRAMON S.A. LIMA - 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>   |
|--|--|
| VALLADARES TORRES ALEJANDRO ALBERTO<br><b>DNI:</b> 43235530<br><b>ORCID:</b> 0000-0002-6220-1663 | Firmado electrónicamente<br>por: AVALLADARESTO el<br>10-08-2023 23:34:02 |

Código documento Trilce: INV - 1251382



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |      |
|--|------|
| CARÁTULA .....   | i    |
| DEDICATORIA.....   | ii   |
| AGRADECIMIENTO.....  | iii  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....               | iv   |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....               | v    |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....                                  | vi   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                                     | vii  |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....                          | viii |
| RESUMEN .....  | ix   |
| ABSTRACT .....   | x    |
| I. INTRODUCCIÓN.....                                       | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 4    |
| III. METODOLOGÍA.....                                      | 12   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                  | 12   |
| 3.2. Variables y operacionalización.....                   | 13   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                   | 13   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 14   |
| 3.5. Procedimientos.....                                   | 15   |
| 3.6. Métodos de análisis de datos.....                     | 16   |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 16   |
| IV. RESULTADOS.....  | 17   |
| V. DISCUSIÓN .....   | 31   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 37   |
| VII. RECOMENDACIONES.....                                  | 39   |
| REFERENCIAS.....   | 41   |
| ANEXOS.....  | 48   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Distribución de la población de estudio .....                                       | 14 |
| Tabla 2 Variable gestión de riesgo operacional .....  | 17 |
| Tabla 3 Dimensión procesos internos .....   | 18 |
| Tabla 4 Dimensión eventos externos .....  | 19 |
| Tabla 5 Dimensión recursos humanos .....  | 20 |
| Tabla 6 Dimensión tecnologías de la información y comunicación (TIC).....                   | 21 |
| Tabla 7 Variable rentabilidad.....  | 22 |
| Tabla 8 Dimensión rentabilidad económica.....   | 23 |
| Tabla 9 Dimensión rentabilidad financiera .....   | 24 |
| Tabla 10 Dimensión rentabilidad comercial.....  | 25 |
| Tabla 11 Prueba de normalidad .....   | 26 |
| Tabla 12 Correlación entre gestión de riesgo operacional y rentabilidad.....                | 27 |
| Tabla 13 Correlación entre gestión de riesgo operacional y rentabilidad<br>económica .....  | 28 |
| Tabla 14 Correlación entre gestión de riesgo operacional y rentabilidad<br>financiera ..... | 29 |
| Tabla 15 Correlación entre gestión de riesgo operacional y rentabilidad<br>comercial .....  | 30 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1 Esquema del nivel o alcance de la investigación .....             | 12 |
| Figura 2 Variable gestión de riesgo operacional .....                      | 17 |
| Figura 3 Dimensión procesos internos .....                                 | 18 |
| Figura 4 Dimensión eventos externos .....                                  | 19 |
| Figura 5 Dimensión recursos humanos.....                                   | 20 |
| Figura 6 Dimensión tecnologías de la información y comunicación (TIC)..... | 21 |
| Figura 7 Variable rentabilidad.....  | 22 |
| Figura 8 Dimensión rentabilidad económica .....                            | 23 |
| Figura 9 Dimensión rentabilidad financiera .....                           | 24 |
| Figura 10 Dimensión rentabilidad comercial .....                           | 25 |

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el efecto de la gestión de riesgo operacional sobre la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021. Se trata de una investigación de tipo básico y de diseño no experimental-transversal y de nivel correlacional, como instrumento de recolección de datos se aplicó un cuestionario que midió cada una de las variables de estudio, dicho instrumento fue aplicado a una muestra poblacional conformada por 141 trabajadores de la empresa de estudio, utilizando para ello un muestreo no probabilístico en la modalidad al azar por conveniencia. Los resultados evidencian que un 34,75% de los participantes considera que la gestión de riesgo operacional se viene desarrollando de forma poco eficiente, mientras que un 47,5% de los informantes refiere que el nivel de rentabilidad de la empresa se muestra en un nivel medio. Los resultados obtenidos, determinaron una relación muy alta y significativa entre las variables sometidas al análisis ( $\rho = 0,908^{**}$ ). En ese sentido, al tratarse de una correlación positiva, las variables analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor serán sus índices de rentabilidad.

**Palabras clave:** Gestión, rentabilidad, riesgo.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to determine the effect of operational risk management on the profitability of the company Serramon S.A. Lima, 2021. It is a basic research with a non-experimental-transversal design and correlational level, as a data collection instrument a questionnaire was applied that measured each of the variables of study, this instrument was applied to a population sample of 141 workers of the company under study, using a non-probabilistic sampling in the random mode by convenience. The results show that 34.75% of the participants consider that operational risk management is being developed in a not very efficient way, while 47.5% of the informants refer that the company's profitability level is at a medium level. The results obtained showed a very high and significant relationship between the variables subjected to the analysis ( $\rho = 0.908^{**}$ ). In this sense, since it is a positive correlation, the variables analyzed are directly related, that is, the more efficient the operational risk management is by the company, the better its profitability indexes will be.

**Keywords:** Management, profitability, risk.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las empresas en su gran mayoría buscan un fin lucrativo en contraprestación por la dotación de un determinado producto o servicio brindado a la sociedad. Asimismo, otro de los objetivos fundamentales en el mundo empresarial lo constituye el incremento de su valor, lo que conlleva también al aumento de los beneficios de los accionistas. Con el propósito de alcanzar estas metas, las corrientes de investigación empresarial centraron su atención en el diseño de diversos métodos y estrategias que promuevan la creación de valor empresarial, dejando de lado de este modo, la visión empresarial tradicional, la cual se enfocaba específicamente en la optimización del desempeño gerencial. Pese a que las empresas incrementaban su valor, estas seguían presentando importantes pérdidas, lo cual propició el estudio más profundo del riesgo empresarial, llegando a determinar el hecho que el valor de un activo está dado por los ingresos que se espera que genere en un tiempo determinado, pero teniendo en cuenta el nivel de riesgo al cual se expone, por lo cual el riesgo pasó a formar parte de la generación de valor (Molina et al., 2017). Desde ese punto de vista, las empresas en el mundo, ahora no sólo consideran que la generación de valor no sólo se asegura incrementando los niveles de desempeño, sino reduciendo a su mínima expresión el riesgo asociado a este.

A nivel nacional, la economía peruana está compuesta en su gran mayoría por Mypes (micro y pequeñas empresas) y Pymes (medianas empresas), según datos del Ministerio de la Producción (PRODUCE) alrededor del 80% de las empresas en el país se encuentran bajo esta categorización (Lung y Tejada, 2005). Los empresarios no manejan adecuadamente los riesgos e implica que la empresa no tenga solvencia respectiva para contratar personal, comprar materia prima y se conviertan en menos productivas y vendan lo necesario; y los índices de rentabilidad sean bajos (Usulle, 2022). En la actualidad, uno de los problemas en las Pymes es el desconocimiento de los riesgos y como estos afectan en sus planes estratégicos y toma de decisiones para generar utilidad en sus negocios o empresas (Ortega, 2021). Las actividades operativas también generan riesgos tanto internos como externos y a su vez se convierte en inherentes, puesto que

estos no pueden ser manejables por los empresarios; teniendo efecto en la posición económica - financiera, hasta llegar a la quiebra (Rossi, 2021).

A nivel local, la unidad de estudio estará representada por la empresa Serramon S.A. la cual pertenece al sector industrial dedicada al procesamiento y comercialización de productos y sub-productos cárnicos. Actualmente, la empresa no cuenta con políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la Administración del Riesgo Operativo, como un proceso detallado que integre el riesgo y medir los impactos financieros. La situación problemática de Serramon S.A. originada al no contar con una eficiente administración de riesgos operativos, se ha dado en primera instancia, porque no existe el personal idóneo que maneje y aplique la normativa de control para la administración del riesgo operativo y legal, lo que ha desarrollado pérdidas económicas que afectan la rentabilidad financiera y organizacional de la empresa. En este sentido, se evidencia, también, que el no contar con una normativa de riesgo limita a la empresa en el desarrollo de una sistematización de procesos que restan eficacia financiera en el entorno.

Ante la realidad problemática expuesta que servirá de base para el desarrollo de la presente investigación, estamos en condiciones de formular las preguntas de estudio, en ese sentido, se tiene como problema general, ¿cuál es el efecto de la gestión de riesgo operacional a la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021? A fin de poder responder de manera más eficiente la interrogante planteada como problema general de estudio, se ha visto por conveniente, el planteamiento de tres (03) problemas específicos: i) ¿en qué medida la gestión de riesgo operacional afecta la rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?; ii) ¿en qué medida la gestión de riesgo operacional afecta la rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?; iii) ¿en qué medida la gestión de riesgo operacional afecta la rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?.

El desarrollo de la presente investigación se justifica plenamente en base a un enfoque tripartito: teórico, práctico y metodológico. Desde el punto de vista teórico, el constructo teórico del presente estudio se encontrará debidamente respaldado por diversos planteamientos teóricos existentes como parte del bagaje científico en relación a la gestión de riesgo operacional y la rentabilidad en el ámbito

empresarial, para ello se recurrirá al uso de diversas fuentes bibliográficas provenientes de fuentes fiables y de autores de reconocida trayectoria en el ámbito de estudio. Desde el punto de vista práctico, el presente estudio busca convertirse en una herramienta académica que promueva la reflexión y análisis de la realidad problemática en torno a la influencia ejercida por la gestión de riesgo operacional sobre el nivel de rentabilidad en la empresa Serramon, con la finalidad de poder detectar oportunamente los procesos que se vienen desarrollando ineficientemente y que generan pérdidas a la empresa, afectando su rentabilidad. Por último, desde el punto de vista metodológico, el presente trabajo de investigación seguirá de manera rigurosa con los lineamientos y directrices metodológicas establecidas por la investigación científica.

Por lo expuesto anteriormente, el presente estudio pretende conseguir el siguiente objetivo general: determinar el efecto de la gestión de riesgo operacional sobre la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021. Con la finalidad de lograr el referido objetivo, se plantean los siguientes objetivos específicos: i) determinar el efecto de la gestión de riesgo operacional sobre la rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021; ii) determinar el efecto de la gestión de riesgo operacional sobre la rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021; iii) determinar el efecto de la gestión de riesgo operacional sobre la rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.

En relación al tópico de estudio abordado y la problemática planteada en torno a ello, resulta necesario el planteo de la siguiente hipótesis general: La gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021. Apoyándonos en las siguientes hipótesis específicas: i) la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021; ii) la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021; iii) la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional, encontramos investigaciones que se han realizado en torno a las variables abordadas en la presente investigación, entre los que cabe destacar la investigación desarrollada por Ortega (2021) que tuvo como propósito establecer la manera en que los riesgos operacionales impactan en el nivel de rentabilidad de las pymes. Metodológicamente, se trató de una investigación desarrollada bajo un enfoque mixto (cuanti-cualitativa), haciendo uso del método analítico, deductivo, de tipo exploratorio y descriptivo, teniendo como técnicas de investigación a la encuesta y al análisis documental, aplicadas a una muestra poblacional conformada por 23 empresas manufactureras (pymes) del sur de Quito. Concluyendo que el riesgo operacional presenta una afectación directa sobre la rentabilidad de este tipo de empresas, dicha afirmación encuentra asidero en la correlación positiva obtenida entre ambas variables, asimismo estos resultados evidencian que las pymes no ejecutan acciones estandarizadas para hacer frente a los riesgos propios de su operatividad y si las tienen no las ejecutan de manera ordenada ni sostenida, lo que trae como consecuencia un bajo nivel de rendimiento, lo que a su vez implica la ralentización en la ejecución de sus operaciones en desmedro de mantener un nivel óptimo de competencia y sostener la permanencia en el mercado.

Sánchez (2015) en su investigación buscó la manera en que el riesgo operacional incide en la rentabilidad empresarial. Metodológicamente, se trató de un estudio cuantitativo, exploratorio y descriptivo, utilizando las técnicas de la encuesta y observación, aplicadas a una muestra poblacional conformada por 14 personas que laboran en la empresa materia de estudio. A partir de los resultados obtenidos, la autora concluyó que, el principal factor de riesgo operacional en la unidad de estudio está representado por los procesos internos, de manera específica en el área destinada a emitir los créditos y realizar las cobranzas en la entidad, lo que trae como consecuencia que exista un alto grado de riesgo en materia operacional, debido a que la entidad realiza muchas ventas al crédito que no están siendo sometidas a un exhaustivo proceso de análisis.

Avilés (2020) realizó una investigación que buscó determinar aquellos factores que fomentan el riesgo operativo y de qué manera inciden en el nivel de

rentabilidad empresarial. Metodológicamente, se trató de una investigación cuantitativa, no experimental, descriptiva, de campo y bibliográfica, apoyándose en un método deductivo, haciendo uso de una entrevista, aplicada a una población conformada por 06 individuos pertenecientes a la unidad de estudio seleccionada. El autor concluye que, la unidad de estudio evidencia cuatro factores de riesgo, asociados principalmente al personal, procesos internos, tics y acontecimientos externos, de los cuales el factor personal y los acontecimientos externos son los que mayor incidencia tienen en la rentabilidad de la organización. Asimismo, los resultados evidenciaron que la organización presenta un superávit con relación a la rentabilidad sobre el patrimonio y el caso contrario en relación a los activos de la empresa, dicha situación determinó un nivel medio de riesgo operativo. Además, el análisis de los resultados muestra una relación proporcionalmente inversa con respecto al nivel de rentabilidad y al riesgo operativo empresarial; es decir que cuanto mayor sea el nivel de rentabilidad, el riesgo operativo será un índice menor.

Por otro lado, en el ámbito nacional encontramos el estudio desarrollado por Chero y Cura (2019) que tuvo como propósito establecer la manera en que la gestión de riesgo impacta en la rentabilidad. En relación a la metodología, encontramos que aplicó un cuestionario sobre una muestra poblacional compuesta por 27 trabajadores, además utilizó la matriz de riesgo para el levantamiento de información a partir de los EE.FF. de la empresa. Se trata de un estudio no experimental - correlacional. En base a los resultados obtenidos por los investigadores, estos concluyeron que la empresa no desarrolla la gestión de riesgos dentro de su actual gestión, lo cual impacta de forma desfavorable en la rentabilidad. Los autores lograron determinar la existencia de una correlación baja ( $r= 0.230$ ) que no llega a ser significativa. Asimismo, el autor considera que implementar esta modalidad de gestión en cualquier administración resulta indispensable, para poder valorar los riesgos a los que se encuentra expuesto la empresa y poder combatirlos a tiempo, con el objeto de no poner en peligro la operatividad de la empresa. Mantener el control de los factores que desencadenan los riesgos operativos es crucial en la gestión empresarial de hoy, pese a que algunos de ellos no pueden ser controlados en su totalidad, muchos de estos si pueden ser analizados de tal forma que permitan diseñar y ejecutar acciones de contingencia que coadyuven a mantener la estabilidad en la empresa.

Torres (2017) realizó una investigación que tuvo por finalidad principal demostrar la forma en que se relacionan los riesgos operativos con la rentabilidad empresarial. Es un estudio relacional-transeccional y de nivel descriptivo, utilizando como técnica el análisis documental aplicado a 350 documentos contables que reúnen 2500 operaciones contable-financieras. Se evidenció la falta de marcos regulatorios a nivel macro que salvaguarden los intereses de las pymes que no se encuentran dentro del sistema financiero, exponiendo una serie de deficiencias en la cultura empresarial, como consecuencia de una gestión de riesgos operativos con serias deficiencias. El autor concluyó que, los riesgos operativos en el ámbito empresarial deben afrontarse con planes estratégicos que permitan aminorar el impacto generado por estos riesgos, y además evidencia el papel preponderante que cumple el control interno en las actuales administraciones. Asimismo, el autor demostró que los errores ocasionados por el personal, así como los procesos internos deficientes y la ocurrencia de eventos externos representan los factores con mayor incidencia en el riesgo operacional y que deben ser la base sobre los que se desarrolla el planeamiento estratégico del control interno en la empresa.

Cáceres (2018) realizó un estudio con el objeto de determinar el impacto que genera la gestión de riesgo sobre la rentabilidad en una empresa de telecomunicaciones. Metodológicamente, se trata de una investigación básica, no experimental y desarrollado bajo un enfoque cualitativo. Con este objetivo primordial, el autor afirma que los riesgos asociados a cualquier negocio deben ser administrados de manera efectiva para asegurar resultados óptimos; un aspecto que ejerce más presión sobre las organizaciones para lograr mayores y mejores resultados con menos recursos. La recopilación de estadísticas de rendimiento de la industria y las entrevistas con varios empleados permitió obtener información sobre el comportamiento de las organizaciones clave de telecomunicaciones en relación a como estas gestionan el riesgo. Finalmente, durante el desarrollo de la investigación, se puede evidenciar que una adecuada gestión de riesgos tiene un impacto positivo en la organización, convirtiéndose en una de las funciones diarias que se desarrollan a multinivel en la organización, ayuda a que una organización incremente su resiliencia en el tiempo, dando como resultado resultados beneficiosos y dirigir los esfuerzos necesarios para lograr los objetivos establecidos.

Camargo y Solano (2021) desarrollaron un estudio que buscó establecer la manera en que el riesgo se relaciona con la rentabilidad empresarial. En el plano metodológico, la presente investigación utilizó métodos de investigación cuantitativos y métodos de investigación deductivos. El análisis documental se utiliza para recopilar datos, incluidas las cuentas de pérdidas y ganancias, los balances y los estados de flujo de efectivo, respaldados por el juicio de expertos. La población incluye refinerías en Perú y Chile. Para los resultados se utilizó el programa SPSS, que a su vez recurrió al coeficiente  $r$  de Pearson que tiene en cuenta el riesgo cuantitativo y no computable con la rentabilidad, por lo que un P-valor indica que 0,091 el riesgo cuantitativo está relacionado con la probabilidad de rentabilidad de las empresas procesadoras de petróleo en Perú y Chile, y en 0,032 conduce a riesgos impredecibles relacionados con la rentabilidad de las procesadoras en Perú y Chile. Se encontró que el riesgo si se relaciona con la rentabilidad de las procesadoras de petróleo en Perú y Chile.

Por último, encontramos la investigación desarrollada por Rojas (2020) que tuvo como objetivo demostrar como el riesgo operacional se relaciona con la rentabilidad en una empresa bancaria. Es una investigación aplicada, correlacional, no experimental, longitudinal y cuantitativa. La población estuvo conformada por varios bancos registrados en la Agencia de Banca, Seguros y AFP, y la muestra estuvo conformada por un banco registrado en la Agencia de Banca, Seguros y AFP, cuyos estados financieros anuales sirvieron para crear el registro correspondiente. investigar y analizar. La muestra fue de tipo estratificado probable; la técnica fue documental, y las herramientas de trabajo fueron el informe de la SBS y el formulario de información del informe financiero, además, el procesamiento de la data obtenida se realizó estadísticamente (SPSS). El resultado determinó la existencia de una relación media negativa entre los riesgos, desempeño y rentabilidad, según el coeficiente de Pearson ( $r$ ) = -0.665. Por lo tanto, se recomendó realizar una autoevaluación continua, utilizar herramientas como una base de datos que registre estadísticas que puedan ser utilizadas para identificar pérdidas, desarrollar e implementar sistemas de reporte internos y externos, así como monitorear e informar a los representantes sobre riesgos potenciales. Esto requiere una eficiente gestión de riesgos que coadyuve a que la rentabilidad no se vea mermada y la empresa no quiebre.

La gestión del riesgo operacional es definida como aquella "probabilidad de que suceda algo que genere un impacto en la consecución de los objetivos trazados, estos pueden ser buenos o malos y se evalúan en función de las consecuencias y probabilidades de ocurrencia" (Castellanos, 2007, p. 32). En este sentido, Coronado y Colorado (2019) argumentan que "la gestión de riesgos es un elemento fundamental de productividad en la creación de valor organizacional, y debido a que genera controles basados en planes de contingencia que permiten el establecimiento del riesgo, puede adoptarse como una estrategia competitiva. Debe ser entendida como "la capacidad de respuesta a eventos sujetos a criterios de incertidumbre. Incrementado por la volatilidad debido a la globalización, afectando la sustentabilidad de la cadena" (p. 605). También es importante tener en cuenta la definición de riesgo operativo del Comité de Basilea "El riesgo operativo se define como el riesgo de pérdida debido a deficiencias o fallas en los procesos, personas, sistemas internos o eventos externos". Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y reputacional" (como se cita en Llaguno, 2005, p. 56). Núñez y Chávez (2010) destacan las siguientes características del riesgo operacional: "Es inherente a cualquier actividad que involucre personas, procesos y plataformas tecnológicas. Las causas son muchas y complejas. Y la enorme pérdida que ha causado a la industria financiera muestra una falta de conocimiento al respecto y una falta de herramientas para enfrentarlo" (p. 125). "El análisis del riesgo operativo implica, por lo tanto, no solo medidas estadísticas de las diversas distribuciones de pérdidas, es decir, análisis utilizando datos históricos, sino también la consideración de posibles escenarios, incluido el uso de datos internos y datos externos relacionados" (Shevchenko, 2006, p. 5). Para profundizar en la comprensión de las variables de la gestión del riesgo operacional, se consideró útil analizarlas desde la perspectiva de los procesos internos, los eventos externos, los recursos humanos y las tecnologías de la información y la comunicación (Jurado, 2021; Karunaratne, 2022). Los procesos internos se definen como la posibilidad de pérdida financiera asociada con el diseño incorrecto o el mantenimiento inadecuado de procesos importantes, lo que puede conducir a un desarrollo deficiente de los servicios o a la interrupción de los servicios (Copenhagen Business School, 2022). Esto puede incluir aspectos tales como una evaluación deficiente de los contratos y el trabajo, y plazos incumplidos,

presupuestos proyectados, errores en transacciones e información contable, etc. (Cesce, 2021; Otero et al., 2020). Los eventos externos representan el segundo aspecto de la gestión del riesgo operacional, estos eventos son pérdidas financieras probables relacionadas con estos eventos, fuera del control de la empresa y pueden cambiar el desarrollo del negocio (Villanueva et al., 2022; Blanco et al., 2019). Esto puede incluir interrupción de los servicios públicos, desastres naturales y ataques, conflictos legales y administrativos, así como problemas derivados de conflictos criminales o políticos en un país o región (Kunkel, 2021; Hayes, 2022). Se considera al personal como el tercer aspecto en este apartado se incluirán las pérdidas económicas relacionadas con error humano, negligencia, fraude, vandalismo, hurto, espionaje industrial o blanqueo de capitales, así como las pérdidas relacionadas con conflictos laborales o con el medio ambiente de trabajo (Gabriel & Afloarei, 2020; Moshesh et al., 2018). Esto también puede incluir pérdidas relacionadas con la falta de especificaciones claras sobre las condiciones de contratación del personal o la falta de mano de obra calificada y/o debidamente capacitada (Beck Da Silva et al., 2017). Finalmente, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se consideran el cuarto aspecto porque explican las pérdidas financieras que pueden resultar del mal uso de los sistemas de información y tecnologías relacionadas de la empresa (Kheris & Suhaimi, 2020). Asimismo, dentro de este aspecto se incluye la confidencialidad, así como las violaciones de la integridad, la confidencialidad o la disponibilidad de la información digitalizada (Ghazieh & Chebana, 2021; Aquino et al., 2022). Es ahí donde las brechas de seguridad informática, los errores en la implementación y programación de las plataformas tecnológicas, el uso de tecnologías incompatibles entre sí y/o con los sistemas y procesos de negocio (Macrothink Institute, 2023; Naik & Prasad, 2021).

A su vez, la variable rentabilidad, según Mafra et al., (2016) “la rentabilidad mide el desempeño financiero que la empresa considera importante a la hora de tomar decisiones financieras”. En tanto, para Hernández y Ríos (2013) “es exógena, es decir, específica, porque afecta la estructura financiera, la combinación de deuda y capital destinado a la financiación” (Aguirre et al., 2020, p. 52). Por lo tanto, “es un factor muy importante en la empresa, ya que evalúa la capacidad de la dirección de la empresa para convertir las ventas en utilidades” (Aguirre et al., 2020, p. 52).

Por su parte, Sánchez (2002) señala que “la rentabilidad es un concepto que se aplica a cualquier actividad económica en la que se movilizan recursos físicos, humanos y financieros para lograr determinados resultados específicos. En la literatura económica, aunque el término se utiliza de manera muy diferente y existen muchos enfoques teóricos que inciden en uno u otro aspecto del mismo, en un sentido general la rentabilidad es la medida del rendimiento que miden el efecto que producen el capital en un periodo de tiempo determinado” (como se cita en De la Hoz et al., 2008, p. 94).

En este sentido, es importante tener en cuenta las opiniones de Alaroussi y Alkhaderi (2018) y Daza (2016) quienes refieren que “la rentabilidad es el beneficio que una empresa obtiene de las ventas después de deducir todos los gastos incurridos durante un período determinado. Es la capacidad que tiene la empresa de generar un excedente luego de cumplir con sus obligaciones en relación con las inversiones realizadas o cualquier tipo de actividad económica” (como se cita en Escobar et al., 2023, pp. 167-168). Para comprender mejor las variables de rentabilidad, es útil analizarlas en términos de tres dimensiones: rentabilidad económica, rentabilidad financiera y rentabilidad comercial. El retorno económico o de la inversión es una medida del rendimiento de los activos de una empresa durante un período de tiempo, independientemente de cómo se financie. Así, la visión más comúnmente aceptada es que el beneficio económico es una medida de la capacidad de una empresa para crear valor, independientemente de cómo se financie, lo que explica la diferencia en su estructura financiera a la hora de pagar intereses. Las empresas se pueden comparar sin revelar información. Esto afecta las ganancias.

Así, el beneficio económico es un determinante importante del desempeño del gobierno corporativo, porque es el comportamiento de los activos, independientemente de su fuente financiera, lo que a menudo determina si una empresa es económicamente viable o no (Ceupe, s.f.). Aunque la utilidad financiera es definida por Morillo (2001) como “una medida de la rentabilidad relativa, es una comparación de la utilidad neta de una empresa con las ventas (ganancia o ingresos netos por ventas) con otras inversiones realizadas (rentabilidad económica o de negocios) y a expensas de los fondos aportados por sus dueños

(ganancias económicas o de propiedad)” (p. 36). En definitiva, la rentabilidad comercial es “(...) un indicador de la calidad comercial de una empresa. Para ello, los beneficios obtenidos por la venta se dividen entre el total de las ventas de un determinado período de tiempo” (Raisin, s.f.).

### III. METODOLOGÍA

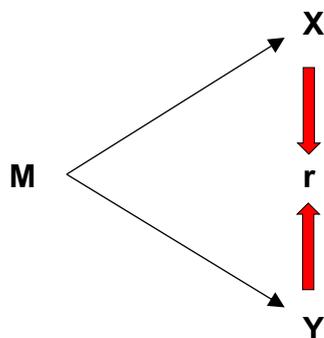
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente proyecto corresponde a una investigación básica. Al respecto Ñaupas et al. (2018); Sautu et al. (2005) refieren que se caracterizan por el planteo de una determinada problemática, y que su análisis se basa en observar el problema en su condición y contexto original, además manifiestan que estos estudios tienen como principal motivación satisfacer la curiosidad del investigador acerca del tópico de estudio seleccionado.

Por otra parte, el proyecto se desarrolló siguiendo un diseño no experimental de corte transeccional. En los estudios no experimentales las variables no sufren afectación intencionada por parte del investigador, debido al hecho de que no se realiza experimentación alguna y sólo se observa el fenómeno en su estado natural, además los autores refieren con respecto a los estudios transversales o transeccionales que son aquellos que se realizan en una sola unidad de tiempo, en un instante determinado, es como tomar una fotografía del momento exacto en que ocurren los hechos. (Hernández y Mendoza, 2018)

**Figura 1**

*Esquema del nivel o alcance de la investigación*



Donde:

- M = Muestra (141 trabajadores)
- X = Gestión de riesgo operacional
- Y = Rentabilidad
- r = Posible correlación

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Gestión de riesgo operacional (X)**

**Definición conceptual:** Involucra cualquier problema que pueda ocasionar pérdidas a la organización, como consecuencia de algún error propiciado por el personal, problemas con las Tics, procesos internos deficientes o con presencia de fallas, o por consecuencia de eventos externos, tales como robos, accidentes, desastres naturales, etc. (Cesce, 2021).

**Definición operacional:** Engloba todas aquellas acciones que pueden generar pérdidas a la empresa, como producto de la ejecución de procesos internos defectuosos, la aparición de eventos externos, errores ocasionados por los RR.HH. o fallas con las TICs.

#### **Rentabilidad (Y)**

**Definición conceptual:** Son aquellos beneficios generados a partir de la inversión realizada dentro de un período de tiempo determinado. Representa un aspecto muy relevante al momento de planificar económica y financieramente la gestión de la empresa con un adecuado proceso de toma de decisiones (Untref, 2019).

**Definición operacional:** Son aquellos beneficios obtenidos por la empresa como consecuencia de las inversiones realizadas. La rentabilidad se mide en varios planos operativos de la empresa, por tal motivo se puede dimensionar en rentabilidad económica (ROA), financiera (ROE) y comercial (o de ventas).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Son todos aquellos elementos a los cuales el investigador recurre para la obtención de información para alcanzar los objetivos trazados en la investigación, estos elementos pueden ser de cualquier índole, sin embargo guardan ciertas características en común (Vara, 2012)

En ese sentido, la población estuvo conformada por 224 trabajadores que forman parte de las cuatro (04) sedes de la empresa Serramon S.A., ubicadas en la ciudad de Lima Metropolitana y Callao, tal y como se puede observar distribuido en la Tabla 1:

**Tabla 1**

*Distribución de la población de estudio*

| Sedes                           | Cantidad de trabajadores |
|---------------------------------|--------------------------|
| Sede San Luis                   | 72                       |
| Sede Callao - La Colonial       | 68                       |
| Sede Ate Vitarte                | 55                       |
| Sede Panamericana Sur - Almacén | 29                       |
| Total                           | 224                      |

*Nota:* La información fue proporcionada por el Área de RR.HH de la empresa Serramon S.A. Al 31 de diciembre de 2021.

**Muestra**

Según Baena (2017) y Ansolabehere et al. (2018) la muestra representa un segmento del universo poblacional, es la cantidad final de elementos que se utilizarán para la investigación; la muestra no puede ser muy pequeña, puesto que debe ser representativa y para ello deben definirse adecuadamente los criterios de inclusión y exclusión a partir de técnicas de muestreo adecuadas.

Haciendo uso de la estadística, se logró determinar una muestra de 141 trabajadores de la unidad de estudio seleccionada (ver anexo 6).

**Muestreo**

Según Bernal (2010) y Muñoz (2011) se trata de un procedimiento al cual recurre el investigador con el propósito de realizar una eficiente selección de los elementos que formarán parte de la muestra poblacional con la finalidad de obtener información de esta.

En ese sentido, el presente proyecto utilizó el muestreo no probabilístico en la modalidad al azar por conveniencia. Al respecto, Tamayo (2003) refiere que en este tipo de muestreo la elección de los elementos que conforman la muestra de estudio se realiza de manera aleatoria, y en donde cualquiera de los elementos que la conforman tienen la misma posibilidad de ser seleccionados, sin hacer ningún tipo de diferenciación entre ellos.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se recurrió a la aplicación de una encuesta. Al respecto, García (2016) señala que esta técnica utiliza una serie de procedimientos previamente estandarizados, con su aplicación se prevé la recolección, procesamiento y análisis de datos obtenidos de una muestra determinada a partir de una población mayor, a la que los resultados obtenidos serán extrapolados. (Castillo y Medina, 2003)

La referida técnica estuvo debidamente instrumentalizada mediante un cuestionario para medir cada una de las variables: Gestión de riesgo operacional (V1) y Rentabilidad (V2).

El instrumento elaborado fue previamente validado para su correcta aplicación, para dicho propósito se recurrió al método de validación denominado “Juicio de Expertos” (ver anexo 4), el referido método se configura al presentar el instrumento en cuestión a una terna de profesionales especialistas para que basados en su experiencia, trayectoria y expertís determinen su aplicabilidad. (Eco, 2014)

Por otro lado, la confiabilidad nos permite conocer la estabilidad de los ítems que conforman el instrumento sometido al análisis, sin condicionamientos del sujeto de aplicación o del período en que se aplique (Santos, 2017). El nivel de confiabilidad de los instrumentos elaborados para la presente investigación fue obtenido de manera estadística, mediante el uso del coeficiente estadístico “Alfa de Cronbach” (Ver anexo 5).

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se realizó un estudio concienzudo acerca de la problemática que acontece la empresa Serramon S.A. en torno a la gestión de riesgos operacionales y cómo esta afecta su nivel de rentabilidad; para ello se realizó un acopio de información de diversas fuentes (primarias y secundarias) que nos permitieron entender mucho mejor el tópico de estudio, dichas fuentes en su gran mayoría son virtuales, por el nivel de acceso que tiene este tipo de fuentes de información, encontrando información en repositorios, sitios web especializados, revistas científicas, portales gubernamentales y libros físicos y virtualizados. Una vez realizada el acopio de información, se analizó la misma y se cruzó la misma con la información proveniente de la empresa Serramon y de este modo poder entender con mayor profundidad la problemática acontecida, de este modo se pudo formular los problemas de investigación, objetivos e hipótesis.

Seguidamente, se elaboró el capítulo correspondiente al marco teórico, realizando una búsqueda de diversos trabajos de investigación (tesis) desarrollados en el contexto peruano e internacional, de tal forma que puedan servirnos como antecedentes de estudio y de esta manera lograr la discusión de resultados, realizando un contraste de nuestros hallazgos con los encontrados por otros

investigadores respecto a la temática de estudio abordada. Además, las bases teóricas consideradas corresponden al estudio y análisis de las variables, de esta forma obtener un mejor nivel de conocimiento acerca de las mismas, toda la información consignada en este capítulo se encontrará debidamente citada y referenciada.

Metodológicamente, el presente proyecto utilizó el método científico, por tal motivo se logró determinar el aspectos metodológicos tales como el tipo, diseño y nivel o alcance de la investigación, se elaboró un instrumento (cuestionario) cuyos ítems fueron estructurados a partir de las dimensiones e indicadores de las variables propuestas, obtenido resultados que nos permitan arribar a conclusiones más precisas con respecto a los objetivos planteados y de esta manera plantear recomendaciones viables y eficientes frente a la problemática abordada en la presente investigación.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El presente proyecto recurrió al uso de la estadística descriptiva, a fin de poder presentar los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos, estos resultados están dispuestos en tablas y figuras que muestren las frecuencias y porcentajes que reflejen la realidad situacional de las variables de estudio a partir de la muestra poblacional seleccionada. Asimismo, utilizó la estadística inferencial para el proceso de comprobación de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente proyecto de investigación cumplió con todas las exigencias desde el punto de vista ético que exige la Universidad, aspectos como el respeto de los derechos de autor, han sido respetados estrictamente con el adecuado citado y referenciación de toda la información que se encuentra contenida en el proyecto. Además, para la aplicación del instrumento de recolección de datos, se solicitó el respectivo consentimiento informado a los colaboradores, de modo que se garantice su participación y protección de sus datos (confidencialidad y anonimato).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Variable independiente: Gestión de riesgo operacional**

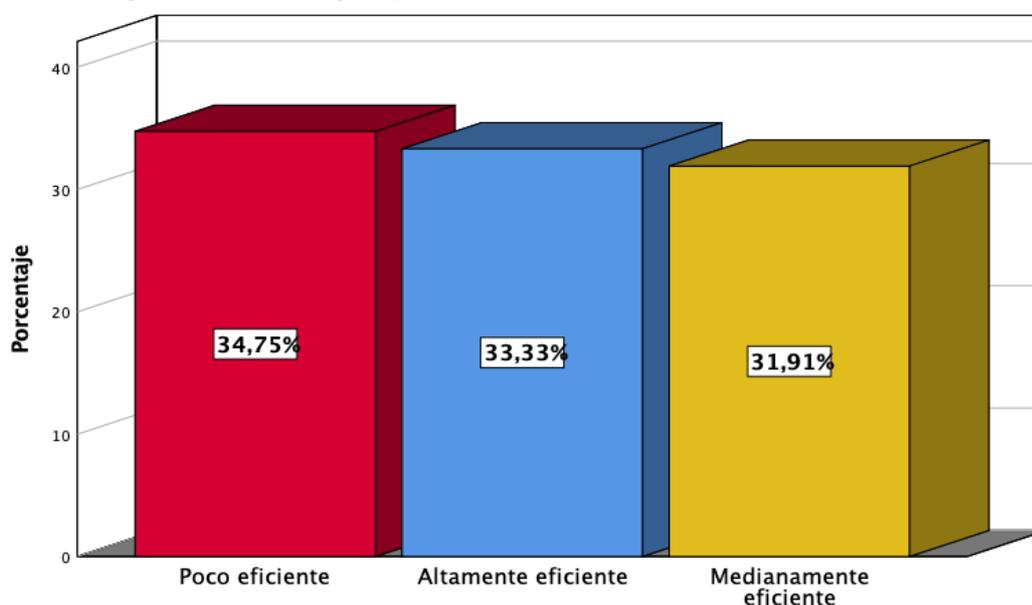
**Tabla 2**

*Variable gestión de riesgo operacional*

|                        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco eficiente         | 49         | 34,8       | 34,8              | 34,8                 |
| Altamente eficiente    | 47         | 33,3       | 33,3              | 68,1                 |
| Medianamente eficiente | 45         | 31,9       | 31,9              | 100,0                |
| Total                  | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 2**

*Variable gestión de riesgo operacional*



**Interpretación.-** Un 34,75% (49) de los informantes señala que la gestión de riesgo operacional en la empresa Serramon se viene desarrollando de forma poco eficiente, mientras que un 33,33%(47) de los participantes refiere que el desarrollo de la referida gestión es altamente eficiente, por último, se evidencia que el 31,91%(45) de los encuestados señala que esta gestión dentro de la empresa se muestra medianamente eficiente.

## Procesos internos

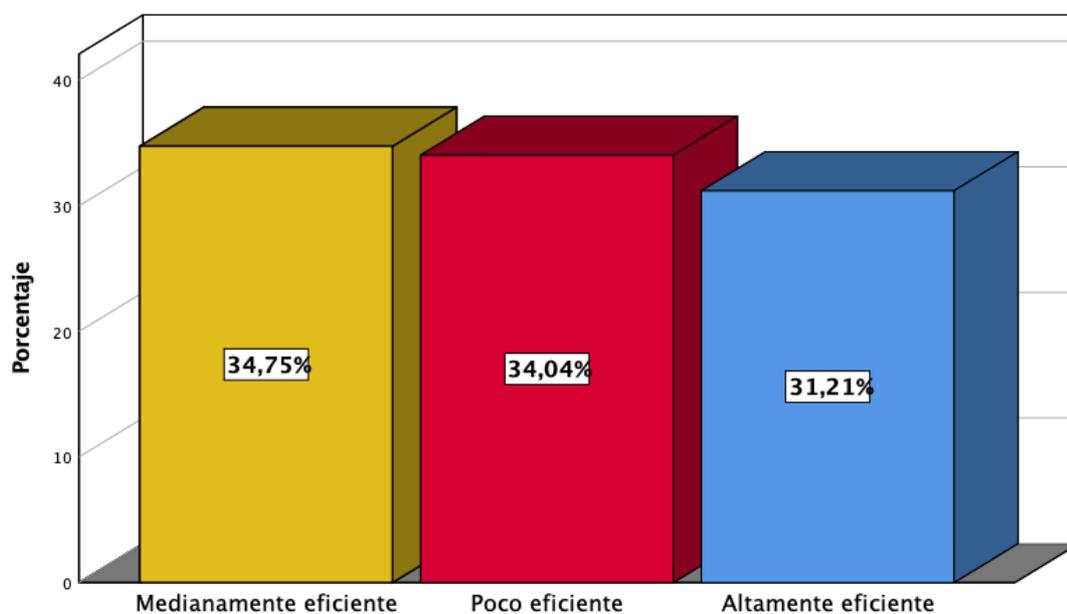
**Tabla 3**

*Dimensión procesos internos*

|                        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Medianamente eficiente | 49         | 34,8       | 34,8              | 34,8                 |
| Poco eficiente         | 48         | 34,0       | 34,0              | 68,8                 |
| Altamente eficiente    | 44         | 31,2       | 31,2              | 100,0                |
| Total                  | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 3**

*Dimensión procesos internos*



**Interpretación.-** El 34,8%(49) de los informantes refieren que los procesos internos en la empresa Serramon se vienen desarrollando de manera medianamente eficiente, mientras que un 34,0%(48) de los participantes refiere que estos procesos se vienen realizando de forma poco eficiente, por último, un 31,2%(44) de los encuestados manifiesta que los procesos realizados dentro de la empresa se vienen realizando de forma altamente eficiente por parte del personal a cargo.

## Eventos externos

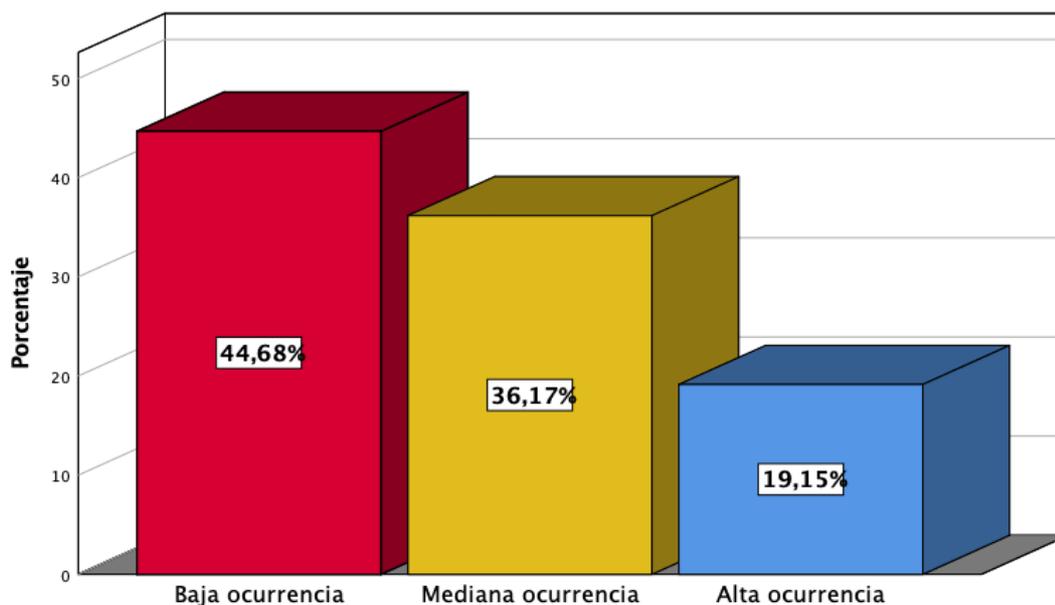
**Tabla 4**

*Dimensión eventos externos*

|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Baja ocurrencia    | 63         | 44,7       | 44,7              | 44,7                 |
| Mediana ocurrencia | 51         | 36,2       | 36,2              | 80,9                 |
| Alta ocurrencia    | 27         | 19,1       | 19,1              | 100,0                |
| Total              | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 4**

*Dimensión eventos externos*



**Interpretación.-** Un 44,68% (63) de los participantes señalan que la tasa de ocurrencia de acontecimientos o eventos externos es baja, mientras que un 36,17% (51) de los encuestados refiere que este tipo de eventos presentan una mediana ocurrencia en relación a la empresa Serramon, por último, sólo un 19,15% (27) de los integrantes de la muestra seleccionada manifiestan que el índice de ocurrencia de este tipo de eventos es alto.

## Recursos humanos

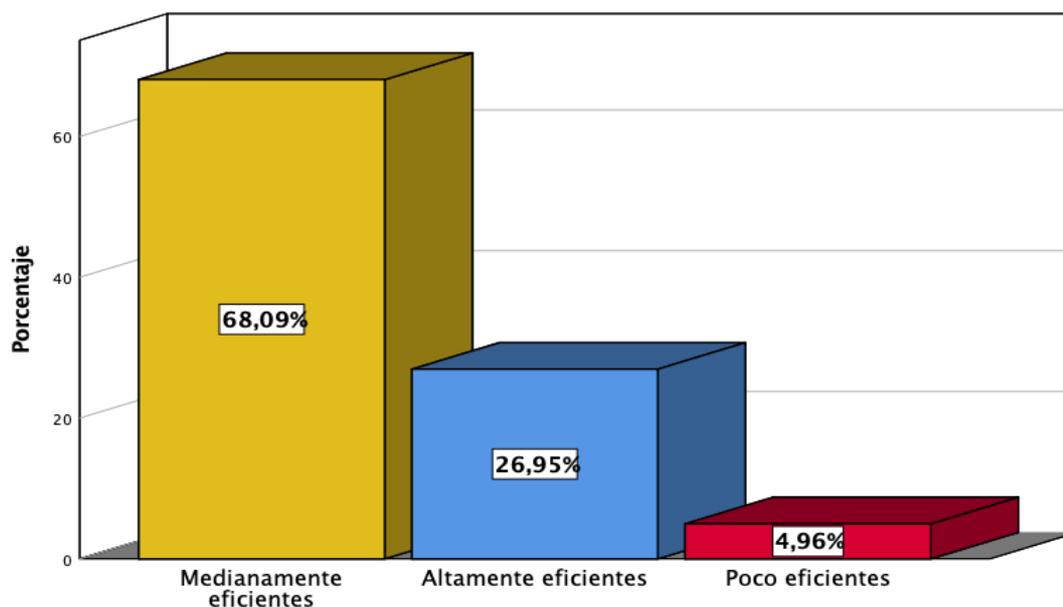
**Tabla 5**

*Dimensión recursos humanos*

|                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Medianamente eficientes | 96         | 68,1       | 68,1              | 68,1                 |
| Altamente eficientes    | 38         | 27,0       | 27,0              | 95,0                 |
| Poco eficientes         | 7          | 5,0        | 5,0               | 100,0                |
| Total                   | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 5**

*Dimensión recursos humanos*



**Interpretación.-** Un 68,1% (96) de los participantes considera que los recursos humanos que conforman la empresa Serramon tienen un desempeño medianamente eficiente en el desarrollo de sus funciones y/o tareas, mientras que, el 27% (38) de los encuestados refiere que el referido nivel de desempeño se muestra altamente eficiente, por último, sólo un 5% (7) de los participantes considera que los recursos humanos de la empresa se muestran poco eficientes.

## Tecnologías de la información y comunicación (TIC)

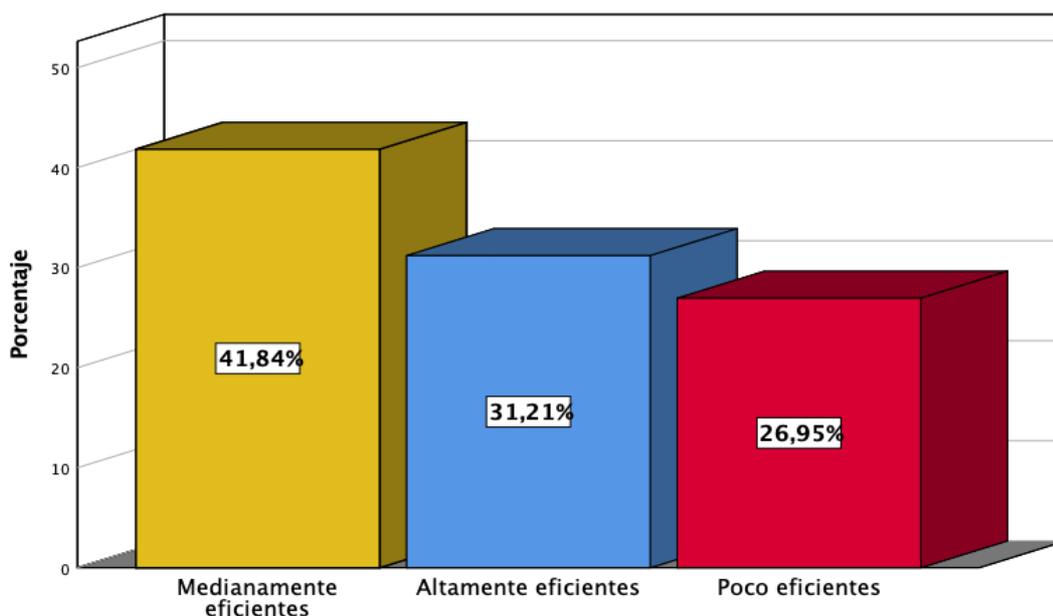
**Tabla 6**

*Dimensión tecnologías de la información y comunicación (TIC)*

|                         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Medianamente eficientes | 59         | 41,8       | 41,8              | 41,8                 |
| Altamente eficientes    | 44         | 31,2       | 31,2              | 73,0                 |
| Poco eficientes         | 38         | 27,0       | 27,0              | 100,0                |
| Total                   | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 6**

*Dimensión tecnologías de la información y comunicación (TIC)*



**Interpretación.-** Un 41,84% (59) de los participantes consideran que las TIC con las que cuenta la empresa Serramon se muestran medianamente eficiente en relación a la función que deben realizar, mientras que, un 31,21% (44) de los encuestados manifiestan que el desempeño de dicha tecnología se muestra altamente eficiente, por último, un 26,95% (38) de los participantes refiere que las TIC de la empresa de estudio se muestran poco eficientes.

## Variable dependiente: Rentabilidad

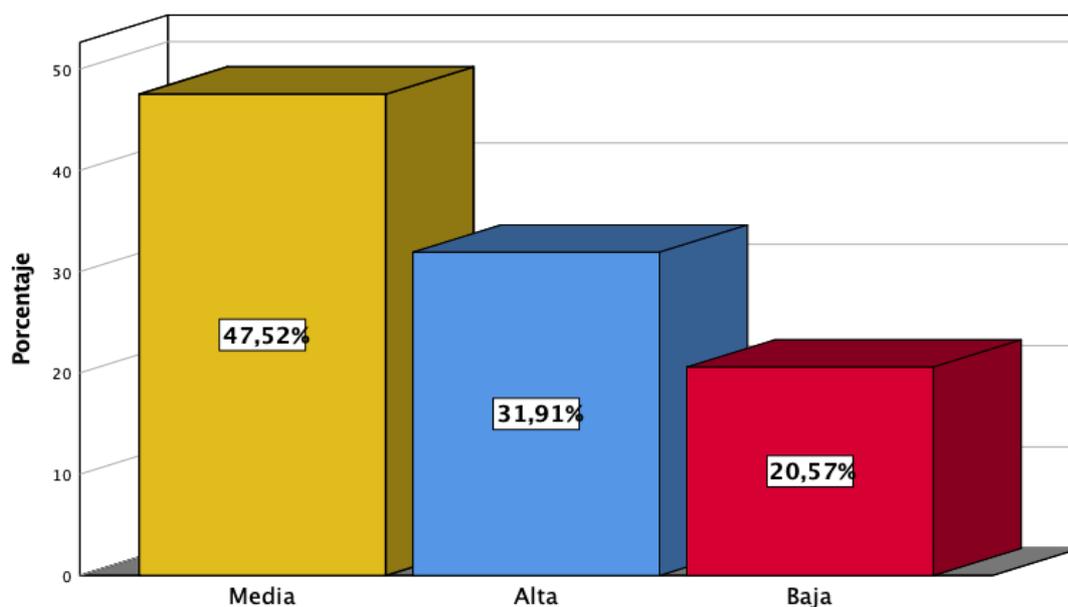
Tabla 7

Variable rentabilidad

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Media | 67         | 47,5       | 47,5              | 47,5                 |
| Alta  | 45         | 31,9       | 31,9              | 79,4                 |
| Baja  | 29         | 20,6       | 20,6              | 100,0                |
| Total | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

Figura 7

Variable rentabilidad



**Interpretación.-** Un 47,52% (67) de los participantes consideran que el nivel de rentabilidad de la empresa se muestra en un nivel medio, mientras que un 31,91% (45) de los encuestados refiere que la rentabilidad se muestra en un nivel alto, por último, sólo un 20,57% (29) de los participantes señala que el nivel de rentabilidad que muestra la empresa es bajo en comparación con otros períodos.

## Rentabilidad económica

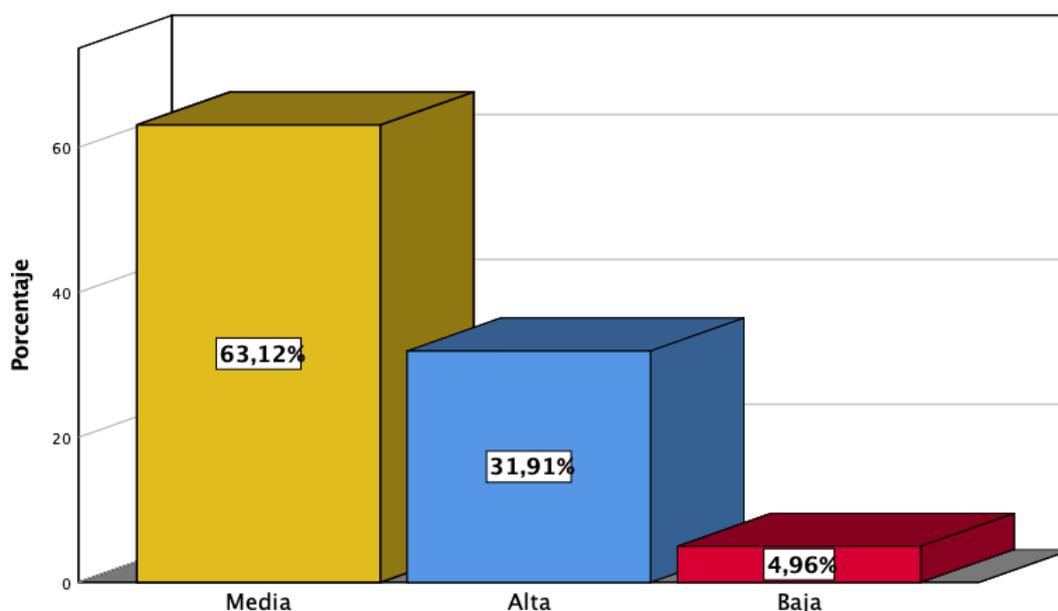
**Tabla 8**

*Dimensión rentabilidad económica*

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Media | 89         | 63,1       | 63,1              | 63,1                 |
| Alta  | 45         | 31,9       | 31,9              | 95,0                 |
| Baja  | 7          | 5,0        | 5,0               | 100,0                |
| Total | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 8**

*Dimensión rentabilidad económica*



**Interpretación.-** Un 63,12% (89) de los participantes consideran que la rentabilidad económica de la empresa Serramon se muestra en un nivel medio, mientras que, un 31,91% (45) de los encuestados señalan que este tipo de rentabilidad se muestra en un nivel alto, por último, sólo un 4,96% (7) de los participantes manifiesta que la rentabilidad económica se muestra en un nivel bajo.

## Rentabilidad financiera

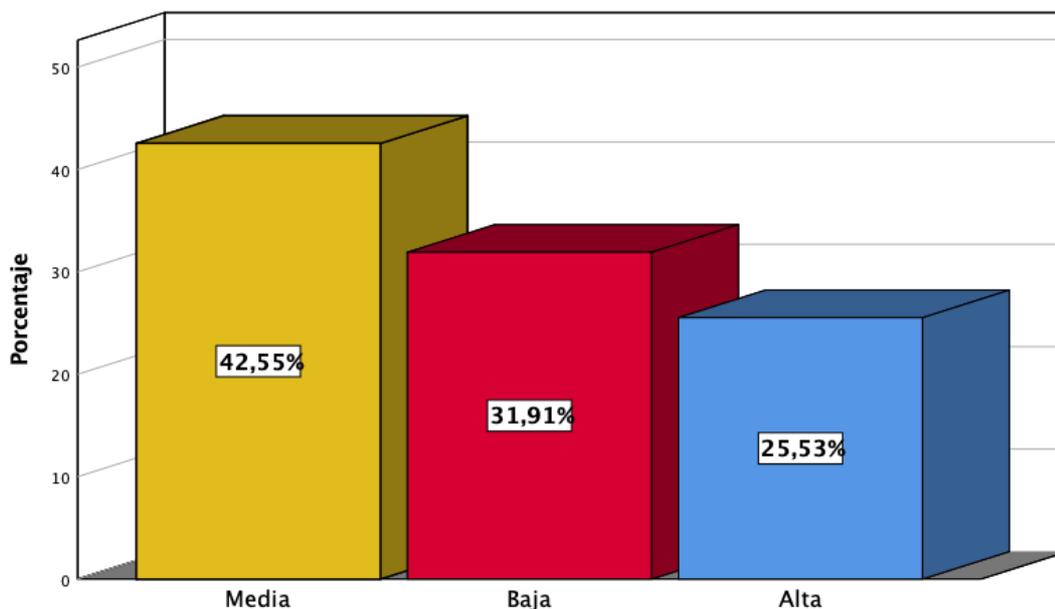
**Tabla 9**

*Dimensión rentabilidad financiera*

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Media | 60         | 42,6       | 42,6              | 42,6                 |
| Baja  | 45         | 31,9       | 31,9              | 74,5                 |
| Alta  | 36         | 25,5       | 25,5              | 100,0                |
| Total | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 9**

*Dimensión rentabilidad financiera*



**Interpretación.-** Un 42,55% (60) de los participantes manifiestan que la rentabilidad financiera de la empresa Serramon se muestra en un nivel medio, mientras que un 31,91% (45) de los encuestados refiere que este nivel se muestra en un nivel bajo, por último, el 25,53% (36) de los participantes refiere que este indicador evidencia un nivel alto.

## Rentabilidad comercial

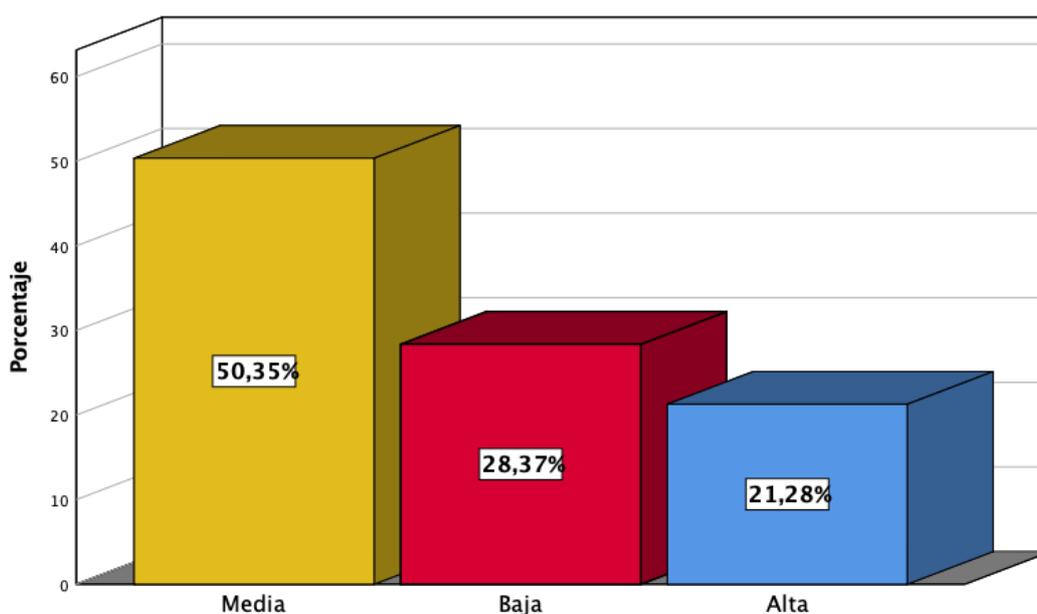
**Tabla 10**

*Dimensión rentabilidad comercial*

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Media | 71         | 50,4       | 50,4              | 50,4                 |
| Baja  | 40         | 28,4       | 28,4              | 78,7                 |
| Alta  | 30         | 21,3       | 21,3              | 100,0                |
| Total | 141        | 100,0      | 100,0             |                      |

**Figura 10**

*Dimensión rentabilidad comercial*



**Interpretación.-** Un 50,35% (71) de los participantes refieren que la rentabilidad comercial de la empresa Serramon se muestra en un nivel medio, mientras que un 28,37% (40) de los encuestados manifiesta que el nivel de este indicador financiero muestra un índice bajo, por último, un 21,28% (30) de los participantes señala que la rentabilidad comercial mantiene un nivel alto dentro de este ejercicio.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Prueba de normalidad

Para efectos de determinar la normalidad de las variables de estudio, se recurrió al software estadístico SPSS versión 28.0, aplicando para ello la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), debido a que el número de participantes que componen la muestra de estudio (141) supera los 50 individuos. Los resultados obtenidos en la mencionada prueba fueron contrastados siguiendo la siguiente regla de decisión:

**Regla de decisión:** Si  $p < 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ); si  $p \geq 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad*

|                                  | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro-Wilk |     |      |
|----------------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                                  | Estadístico                     | gl  | Sig. | Estadístico  | gl  | Sig. |
| Gestión de riesgo<br>operacional | ,101                            | 141 | ,000 | ,984         | 141 | ,046 |
| Rentabilidad                     | ,137                            | 141 | ,000 | ,922         | 141 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación.-** Los resultados obtenidos y que se muestran en la Tabla 11 evidencian que, para la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), el valor de significancia ( $p$ ) para ambas variables el índice resultó menor a 0.05; de este modo, contrastando dichos resultados con la regla de decisión planteada, se puede inferir que ambas variables no cuentan con una distribución normal, por lo que para determinar la correlación entre las mismas, se recurrirá a una prueba no paramétrica, que para efectos de la presente investigación se determinó el uso del coeficiente de correlación rho de Spearman.

## 4.2.2. Comprobación de hipótesis

### Hipótesis general

**Tabla 12**

*Correlación entre gestión de riesgo operacional y rentabilidad*

|                    |                                     |                                | Gestión de riesgo<br>operacional | Rentabilidad |
|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------|
| Rho de<br>Spearman | Gestión de<br>riesgo<br>operacional | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                            | ,908**       |
|                    |                                     | Sig. (bilateral)               | .                                | ,022         |
|                    |                                     | N                              | 141                              | 141          |
|                    | Rentabilidad                        | Coefficiente de<br>correlación | ,908**                           | 1,000        |
|                    |                                     | Sig. (bilateral)               | ,022                             | .            |
|                    |                                     | N                              | 141                              | 141          |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación.-** Los resultados obtenidos mediante el rho de Spearman evidencian un coeficiente de correlación de 0.908; lo cual denota una correlación significativa, positiva y alta entre las variables sometidas al análisis, mientras que, con respecto al valor de significancia (p) se observa un índice igual a 0.022; el cual al contrastarlo con la regla de decisión planteada, cumple con el hecho que es un valor menor a 0.05, de esta manera se acepta lo planteado en la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se afirma que la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021. Asimismo, al tratarse de una correlación positiva, las variables de estudio se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor serán sus índices de rentabilidad.

## Hipótesis específica 1

**Tabla 13**

*Correlación entre gestión de riesgo operacional y rentabilidad económica*

|                 |                               | Gestión de riesgo operacional | Rentabilidad económica |        |
|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|--------|
| Rho de Spearman | Gestión de riesgo operacional | Coefficiente de correlación   | 1,000                  | ,894** |
|                 |                               | Sig. (bilateral)              | .                      | ,006   |
|                 |                               | N                             | 141                    | 141    |
|                 | Rentabilidad económica        | Coefficiente de correlación   | ,894**                 | 1,000  |
|                 |                               | Sig. (bilateral)              | ,006                   | .      |
|                 |                               | N                             | 141                    | 141    |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación.-** Los resultados obtenidos mediante el rho de Spearman evidencian un coeficiente de correlación de 0.894; lo cual denota una correlación significativa, positiva y alta entre la variable y dimensión sometidas al análisis, mientras que, con respecto al valor de significancia ( $p$ ) se observa un índice igual a 0.006; el cual al contrastarlo con la regla de decisión planteada, cumple con el hecho que es un valor menor a 0.05, de esta manera se acepta lo planteado en la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se afirma que la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021. Asimismo, al tratarse de una correlación positiva, la variable y dimensión analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor será su índice de rentabilidad económica.

## Hipótesis específica 2

**Tabla 14**

*Correlación entre gestión de riesgo operacional y rentabilidad financiera*

|                    |                                     |                                | Gestión de riesgo<br>operacional | Rentabilidad<br>financiera |
|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Gestión de<br>riesgo<br>operacional | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                            | ,917**                     |
|                    |                                     | Sig. (bilateral)               | .                                | ,000                       |
|                    |                                     | N                              | 141                              | 141                        |
|                    | Rentabilidad<br>financiera          | Coefficiente de<br>correlación | ,917**                           | 1,000                      |
|                    |                                     | Sig. (bilateral)               | ,000                             | .                          |
|                    |                                     | N                              | 141                              | 141                        |

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

**Interpretación.-** Los resultados obtenidos mediante el rho de Spearman evidencian un coeficiente de correlación de 0.917; lo cual denota una correlación significativa, positiva y muy alta entre la variable y dimensión sometidas al análisis, mientras que, con respecto al valor de significancia ( $p$ ) se observa un índice igual a 0.000; el cual al contrastarlo con la regla de decisión planteada, cumple con el hecho que es un valor menor a 0.05, de esta manera se acepta lo planteado en la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se afirma que la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021. Asimismo, al tratarse de una correlación positiva, la variable y dimensión analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor será su índice de rentabilidad financiera.

### Hipótesis específica 3

**Tabla 15**

*Correlación entre gestión de riesgo operacional y rentabilidad comercial*

|                    |                                     | Gestión de riesgo<br>operacional | Rentabilidad<br>comercial |        |
|--------------------|-------------------------------------|----------------------------------|---------------------------|--------|
| Rho de<br>Spearman | Gestión de<br>riesgo<br>operacional | Coefficiente de<br>correlación   | 1,000                     | ,881** |
|                    |                                     | Sig. (bilateral)                 | .                         | ,011   |
|                    |                                     | N                                | 141                       | 141    |
|                    | Rentabilidad<br>comercial           | Coefficiente de<br>correlación   | ,881**                    | 1,000  |
|                    |                                     | Sig. (bilateral)                 | ,011                      | .      |
|                    |                                     | N                                | 141                       | 141    |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación.-** Los resultados obtenidos mediante el rho de Spearman evidencian un coeficiente de correlación de 0.881; lo cual denota una correlación significativa, positiva y alta entre la variable y dimensión sometidas al análisis, mientras que, con respecto al valor de significancia ( $p$ ) se observa un índice igual a 0.011; el cual al contrastarlo con la regla de decisión planteada, cumple con el hecho que es un valor menor a 0.05, de esta manera se acepta lo planteado en la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se afirma que la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021. Asimismo, al tratarse de una correlación positiva, la variable y dimensión analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor será su índice de rentabilidad comercial.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la hipótesis general de estudio, la cual plantea que la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021; la obtención y posterior análisis de los resultados permitió evidenciar la existencia de una relación estadística muy alta y significativa ( $\rho=0,908$ ;  $p=0,022$ ), al tratarse de una relación positiva, las variables de estudio se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor serán sus índices de rentabilidad; ante ello, autores como Ortega (2021) quien con su estudio concluyó que el riesgo operacional afecta de manera directa la rentabilidad empresarial, dicho resultado encuentra grandes semejanzas con nuestros hallazgos, puesto que nuestros resultados también evidenciaron una afectación directa entre la gestión de riesgo operacional y la rentabilidad; los riesgos operacionales en el contexto empresarial más frecuentes en la gestión empresarial supone que las pymes no desarrollan acciones administrativas uniformes, dentro de un estándar específico que permita reducir el nivel de riesgo, que pueda comprometer su operatividad, y si se ejecutan estas acciones no siguen un patrón y se desarrollan de manera empírica sin seguir un plan o estrategia aunada a procesos eficientes de seguimiento y monitoreo, lo que trae como consecuencia un incipiente nivel de desempeño, lo que a su vez implica la ralentización en el desarrollo de las actividades propias del giro del negocio en desmedro de mantener un nivel óptimo de competencia y sostener la permanencia en el mercado. De igual manera, nuestros resultados guardan coincidencia con los encontrados en la investigación desarrollada por Sánchez (2015) quien también demostró que el riesgo operacional incide significativamente en la rentabilidad de las empresas, determinando que el principal factor de riesgo operacional está representado por los procesos internos, de manera específica en el área destinada a emitir los créditos y realizar las cobranzas en la entidad, lo que trae como consecuencia que exista un alto grado de riesgo en materia operacional, debido a que la entidad realiza muchas ventas al crédito que no están siendo sometidas a un exhaustivo proceso de análisis. Cabe señalar, que en nuestro estudio también el factor de riesgo con mayor prevalencia está representado por los procesos internos, de manera puntual con el área

comercial de la empresa, las ventas al crédito han generado una cartera pesada considerable, además de tener un alto índice de cuentas incobrables, lo cual genera un alto riesgo en la gestión y compromete en gran medida su operatividad y sostenibilidad en el tiempo.

De acuerdo a la primera hipótesis específica, la cual plantea que la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021; la obtención y posterior análisis de los resultados permitió evidenciar la existencia de una relación estadística muy alta y significativa ( $\rho=0,894$ ;  $p=0,006$ ), al tratarse de una correlación positiva, la variable y dimensión analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor será su índice de rentabilidad económica; ante ello, autores como Avilés (2020) quien concluyó que el riesgo operacional sí incide en la rentabilidad de la organización, coincidiendo con nuestros hallazgos en el hecho que los factores de riesgos preponderantes son los procesos internos, las tics, el personal y los eventos externos, siendo estos los que mayor incidencia generan en la rentabilidad empresarial, al igual que en nuestra investigación estos factores son los que mayor índice de riesgo representan para la gestión de la empresa materia de estudio, principalmente por deficiencias del propio personal y las fluctuaciones constantes de precios de los insumos y materia prima en el mercado extranjero. Sin embargo, con respecto a la correlación de variables existen discordancias con nuestros resultados, puesto que la investigación de Avilés (2020) evidenció una correlación inversamente proporcional (correlación negativa), es decir que cuanto mayor sea el nivel de rentabilidad, el riesgo operativo será un índice menor, mientras que en nuestro estudio la correlación es directamente proporcional (correlación positiva) estableciendo que cuanto mayor sea la ineficacia de la gestión del riesgo operacional en la empresa, mayor será el grado de afectación sobre la rentabilidad empresarial. En tanto, el estudio realizado por Chero y Cura (2019) presenta resultados con algún grado de coincidencia con la presente investigación, puesto que los autores antes mencionados demostraron que entre la gestión de riesgos operacionales y la rentabilidad existe una correlación baja ( $r= 0,230$ ) que no llega a ser significativa. En ambos casos, coinciden en el hecho que la gestión de riesgos operacionales a nivel organizacional, resulta una gestión impostergable, dado que

es de suma importancia la valoración de los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresas, a fin de planificar estrategias ante posibles contingencias en la gestión de la empresa que puedan comprometer su operatividad y sostenibilidad en el tiempo, mantener el control de los riesgos, al menos los que se encuentren al alcance de la empresa de manejar, puesto que resulta claro que algunos factores escapan del control de la empresa.

De acuerdo a la segunda hipótesis específica, la cual plantea que la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021; la obtención y posterior análisis de los resultados permitió evidenciar la existencia de una relación estadística muy alta y significativa ( $\rho=0,917$ ;  $p=0,000$ ), al tratarse de una correlación positiva, la variable y dimensión analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor será su índice de rentabilidad financiera; ante ello, autores como Torres (2017) quien con su investigación demostró que los riesgos operativos y la rentabilidad sí se relacionan de manera significativa, encontrando que los factores externos son aquellos que inciden en mayor grado en la rentabilidad empresarial, expresados en la carencia de marcos regulatorios que favorezcan el accionar de las pymes en el país, además de deficiencias en la cultura empresarial, en ese sentido, los resultados con nuestra investigación guarda estrecha coincidencia, al evidenciar que también uno de los factores que mayor incidencia genera en la rentabilidad son los eventos externos, sin embargo los nuestros no se traducen en problemas con la regulación, ni con aspectos derivados de la cultura organizacional, sino más bien, con aspectos relacionados a la fluctuación de precios en el mercado, debido a que la gran mayoría de insumos y materias primas que utiliza la empresa la demanda del mercado extranjero, así mismo, representa un gran escollo el alto nivel de burocracia en los trámites aduaneros, los cuales distan mucho de buscar promover la simplificación administrativa, generando sobrecostos e incrementos de los tiempos de operación, repercutiendo negativamente en los índices de rentabilidad de la empresa. De igual modo, con la investigación desarrollada por Cáceres (2018) en donde logró demostrar al igual que en nuestro estudio el alto impacto positivo que genera la gestión de riesgo sobre la rentabilidad empresarial, puesto que ayuda a que la organización incremente su resiliencia en el tiempo, obteniendo resultado

beneficiosos, canalizando los esfuerzos necesarios hacia el logro de los objetivos establecidos.

De acuerdo a la tercera hipótesis específica, la cual plantea que la gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021; la obtención y posterior análisis de los resultados permitió evidenciar la existencia de una relación estadística alta y significativa ( $\rho=0,881$ ;  $p=0,011$ ), al tratarse de una correlación positiva, la variable y dimensión analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor será su índice de rentabilidad comercial; ante ello, autores como Rojas (2020) quien demostró con su estudio que entre el riesgo operacional y la rentabilidad existe una correlación media negativa ( $r= -0,665$ ), al tratarse de una correlación negativa, esta supone una relación inversamente proporcional entre las variables, es decir, que cuando el nivel de riesgo operacional sea mayor, el índice de rentabilidad será menor o sufrirá algún tipo de disminución ocasionado por el accionar de alguno de los factores propios del riesgo operacional. Asimismo, nuestros resultados encuentran semejanza con los hallados por Camargo y Solano (2021) quienes demostraron que la gestión de riesgos operacionales representa un aspecto muy relevante en la planificación estratégica organizacional, puesto que a través de ella, la empresa podrá prever y afrontar de mejor forma la posible aparición de contingencias que pueden influenciar de manera negativa la eficiencia de las operaciones. En ese sentido, nuestros resultados respaldan dicha posición, puesto que se ha demostrado que aspectos relacionados al personal, uso de las tics, aparición de eventos externos y la ejecución de procesos internos, para cualquier tipo de gestión, resulta necesario que se tenga el control integral de los referidos aspectos, puesto que a partir de ello, se podrá desarrollar acciones preventivas y correctivas que permitan asegurar la sostenibilidad de la empresa en el tiempo, de este modo las estrategias organizacionales, deben basarse en priorizar la supervisión y monitoreo de estos aspectos, con el propósito de garantizar una gestión con un bajo nivel de riesgo operacional, mantenerlo bajo es una realidad, puesto que no se puede realizar algún tipo de gestión sin considerar un margen de riesgo aunque este sea mínimo, y es de esta forma como debe mantenerse.

Por otro lado, con respecto a las fortalezas y debilidades evidenciadas por la metodología utilizada en la presente investigación, se debe señalar que a lo largo del desarrollo integral del estudio se utilizó la metodología propuesta por el Dr. Roberto Hernández Sampieri quien es un especialista en la materia de investigación científica, presentado un método ágil y con herramientas didácticas y amigables con el investigador, de esta manera se planteó la investigación, a partir de determinar la situación de la realidad problemática en la unidad de estudio seleccionada, el desarrollo de los constructos teóricos alrededor de las variables establecidas (gestión de riesgo operacional y rentabilidad), la aplicación de instrumentos de recolección de datos sobre la muestra seleccionada y a partir de ello la obtención de los resultados que fueron procesados y analizados para la formulación de conclusiones y recomendaciones ante la problemática planteada inicialmente. Las debilidades de la metodología utilizada están representadas por la elección del tipo de investigación, puesto que al ser un estudio básico, sólo se limita a planteamientos teóricos que no se concretan en acciones claras cuyos resultados sean medibles y a partir de estos la gerencia de la empresa pueda tomar decisiones más certeras con respecto a la problemática identificada.

En ese sentido, la relevancia del presente estudio en relación con el contexto científico social en el que se desarrolla, está representado por el hecho que las empresas como entes económicos que buscan la maximización de sus utilidades mediante el empleo eficiente de sus recursos. En ese sentido, la presente investigación es relevante porque busca que la empresa priorice la implementación de la gestión de riesgos operacionales dentro de su actual gestión, puesto que de este modo se busca lograr minimizar el índice de riesgo al que se encuentra expuesta la empresa por diversos factores, tales como fallas y/o deficiencias propios del personal, en el desarrollo de los procesos internos, el uso inadecuado de la planta tecnológica (tics) y por la ocurrencia de eventos externos, los cuales no ocurren dentro de la empresa pero sí afectan de manera indirecta su operatividad y sostenibilidad en el tiempo. Así mismo, la presente investigación es relevante para la comunidad académica en el sentido que se cuenta con una herramienta de investigación acerca del tópico de estudio, con el propósito de que otros investigadores puedan realizar estudios con mayor alcance y con otras

implicancias en otras realidades, de esta manera se contará con un espectro más amplio de estudios al respecto.

Por último, es importante acotar el aporte que representa la presente investigación con respecto a otros estudios, en el sentido que plantea una problemática relevante para todas las empresas, como es el manejo de los riesgos que son inherentes al desarrollo de su gestión, riesgos que deben ser oportunamente identificados para tomar las acciones preventivas y correctivas para aminorar las consecuencias que conlleva. La presente investigación pretende convertirse en un elemento de consulta que permita incrementar el bagaje teórico-científico en materia de gestión de riesgos operacionales y como este aspecto incide en el nivel de rentabilidad de las empresas, de esta manera se busca motivar a la realización de mayores estudios en relación a este temática y poder entender de mejor manera y su desarrollo en otras realidades y contextos que permitan acrecentar el panorama del conocimiento existente hasta el momento y que maneja la comunidad académica en nuestro país. Asimismo,

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** De acuerdo al objetivo general, la presente investigación logró determinar una relación alta y significativa entre las variables sometidas al análisis ( $\rho = 0,908$ ) y de acuerdo al valor de significancia obtenido ( $p=0,022 < 0,05$ ), se desestimó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó el planteamiento realizado en la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En ese sentido, al tratarse de una correlación positiva, las variables analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor serán sus índices de rentabilidad.
- Segunda:** De acuerdo al primer objetivo específico, la presente investigación logró determinar una relación alta y significativa entre las variables sometidas al análisis ( $\rho = 0,894$ ) y de acuerdo al valor de significancia obtenido ( $p=0,006 < 0,05$ ), se desestimó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó el planteamiento realizado en la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En ese sentido, al tratarse de una correlación positiva, la variable y dimensión analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor será su índice de rentabilidad económica.
- Tercera:** De acuerdo al segundo objetivo específico, la presente investigación logró determinar una relación alta y significativa entre las variables sometidas al análisis ( $\rho = 0,917$ ) y de acuerdo al valor de significancia obtenido ( $p=0,000 < 0,05$ ), se desestimó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó el planteamiento realizado en la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En ese sentido, al tratarse de una correlación positiva, la variable y dimensión analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor será su índice de rentabilidad financiera.
- Cuarta:** De acuerdo al tercer objetivo específico, la presente investigación logró determinar una relación alta y significativa entre las variables sometidas al análisis ( $\rho = 0,881$ ) y de acuerdo al valor de

significancia obtenido ( $p=0,011 < 0,05$ ), se desestimó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó el planteamiento realizado en la hipótesis alterna ( $H_1$ ). En ese sentido, al tratarse de una correlación positiva, la variable y dimensión analizadas se relacionan de manera directa, es decir, cuanto más eficiente sea la gestión de riesgo operacional por parte de la empresa, mejor será su índice de rentabilidad comercial.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a los directivos de la empresa Serramon S.A. tomar en consideración el hecho de la gestión de riesgo operacional tiene un efecto alto (estadísticamente comprobado) en el nivel de rentabilidad de la empresa. En ese sentido, resulta necesario que se proceda a identificar, medir y evaluar el riesgo operacional, además de seleccionar los métodos para determinar el índice del referido nivel de riesgo, así mismo resulta prioritario que se implemente la gestión del riesgo operacional; y el *feedback* generado como consecuencia de su eficiente implementación. Con la disposición de todos los elementos antes mencionados aunado a una gestión económica óptima y efectiva se traducirá en mejoras con respecto a la generación de las utilidades de la empresa.
- Segunda:** Se recomienda a los directivos de la empresa Serramon S.A. evaluar de manera periódica la totalidad de operaciones que realiza la empresa, de tal manera que se identifiquen todos los posibles riesgos económicos que pudiesen existir o suscitarse, con el propósito de aminorar sus efectos en los niveles de rentabilidad y en el mejor de los casos prescindir de ellos o suprimirlos de la actual gestión. Se demostró que los riesgos operacionales tienen un vínculo de dependencia con las organizaciones, y su reducción es viable, lo que conlleva indefectiblemente en una sensible y significativa mejora en los índices de rentabilidad de la empresa.
- Tercera:** Se recomienda a los directivos de la empresa Serramon S.A. la implementación de medidas de control y seguimiento, tales como la mejora de los manuales básicos de normas y procedimientos (Manual del Trabajador, MAPROS, etc.) a seguir por el personal para el desarrollo de las diversas operaciones y servicios que conforman la actual gestión de la empresa, con el propósito de asegurar su eficiente desarrollo y cumplimiento; dichas medidas deberán incidir sobre manera en el control, supervisión y monitoreo de los recursos humanos, materiales, financieros y tics; dichas acciones permitirán

reducir el índice del riesgo operacional y por ende como se ha demostrado optimizar de manera significativa los índices de rentabilidad de la empresa materia de la presente investigación.

**Cuarta:** Se recomienda a los directivos de la empresa Serramon S.A. orientar y alinear la gestión de riesgo operacional con la misión empresarial, en busca de incrementar de manera sostenida los índices de rentabilidad, al tratarse de una empresa comercial en donde gran parte de los ingresos generados provienen del área de ventas, esta deberá de contar con el personal idóneo, la supervisión constante de los procedimientos internos, así mismo la empresa deberá invertir en la renovación de su planta tecnológica (tics), debido a la gran importancia que representa la información oportuna y veraz para las organizaciones de hoy en día. Además, el área comercial de la empresa deberá formular planes de contingencia ante la posible ocurrencia de eventos externos que condicionen negativamente el buen funcionamiento del área.

## REFERENCIAS

- Molina, M. J., Manrique, S. D., & Manosalva, M. M. (2017). *El riesgo operativo y su influencia en las pequeñas y medianas empresas. [tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Católica de Colombia: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15372/1/RIESGO%20OPERATIVO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20PEQUEN%C3%83AS%20Y%20MEDIANAS%20EMPRESAS.pdf>
- Camacho, P. J. (2003). *Metodología para medir el riesgo operacional en empresas del sector industrial. [tesis de grado, Universidad de Los Andes]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Los Andes: <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/21012/u245979.pdf?sequence=1>
- Lung, I. E., & Tejada, R. Y. (2005). *Gestión del riesgo operativo dentro del riesgo crediticio en una empresa financiera: El caso de un Banco Peruano. [tesis de maestría, Universidad del Pacífico]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico: [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2199/Elizabeth\\_%20Tesis\\_maestria\\_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2199/Elizabeth_%20Tesis_maestria_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortega, E. P. (17 de marzo de 2021). *La gestión del riesgo operacional y la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras (pymes) en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito período 2018 - 2019. [tesis de licenciatura, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/24428/T-ESPE-044500.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Usulle, S. M. (septiembre de 2022). *Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría con mención en Riesgos Operativos y Financieros. [tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3789/1/78223.pdf>

- Rossi, C. Ó. (2021). *Influencia de la Gestión del Riesgo Operacional y la Rentabilidad en la banca múltiple en el Perú, 2018*. [tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Ricardo Palma: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4558/M-ADM-T030\\_09854400\\_M%20%20%20ROSSI%20CASTILLO%20OSCAR%20ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4558/M-ADM-T030_09854400_M%20%20%20ROSSI%20CASTILLO%20OSCAR%20ANDRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortega, E. P. (18 de marzo de 2021). *La gestión del riesgo operacional y la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras (pymes) en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito período 2018 - 2019*. [tesis de grado, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE]. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/24428/1/T-ESPE-044500.pdf>
- Sánchez, S. S. (18 de noviembre de 2015). *El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato*. [tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17801/1/T3104i.pdf>
- Avilés, G. F. (10 de marzo de 2020). *Riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC "Fernando Daquilema" Ltda., Matriz Riobamba, período 2018*. [tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6656/1/8%20TRABAJO%20DE%20TITULACION%20FANNY%20MARLENE%20AVILES%20GUAMAN.pdf>
- Chero, L. F., & Cura, R. P. (02 de diciembre de 2019). *La Gestión de Riesgo y su impacto en la Rentabilidad de la empresa Transportes Krisma EIRL. Casma 2017-2018*. [tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44348/Chero\\_LFC-Cura\\_RPDR-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44348/Chero_LFC-Cura_RPDR-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Torres, P. G. (12 de noviembre de 2017). *Riesgos operativos y la rentabilidad de la empresa Casal Ingenieros SRL. Lima 2016. [tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Univesidad Autónoma del Perú: [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/458/TE\\_SIS%20TORRES%201412.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/458/TE_SIS%20TORRES%201412.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cáceres, P. F. (2018). *La gestión de riesgos y su impacto en la rentabilidad de las empresas de telecomunicaciones ubicadas en Lima Metropolitana 2012-2015. [tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de San Martín de Porres: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3580/cacere\\_s\\_pfa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3580/cacere_s_pfa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camargo, C. J., & Solano, H. M. (2021). *Relación del riesgo y rentabilidad de las empresas procesadoras de petróleo de Perú y Chile periodo 2016-2020. [tesis de grado, Universidad Continental]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Continental: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10488/2/IV\\_FCE\\_316\\_TE\\_Camargo\\_Solano\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10488/2/IV_FCE_316_TE_Camargo_Solano_2021.pdf)
- Rojas, A. E. (2020). *Riesgo operacional y rentabilidad en Banca Múltiple registradas en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP- Perú, periodo 2016 - 2018. [tesis de grado, Universidad César Vallejo]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54317/Rojas\\_AEZ.pdf?sequence=2](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54317/Rojas_AEZ.pdf?sequence=2)
- Cesce. (2021 de enero de 2021). *¿Qué es el riesgo operacional?* Obtenido de Cesce: [https://www.cesce.es/es/w/asesores-de-pymes/que-es-el-riesgo-operacional#:~:text=Denominamos%20%22riesgo%20operacional%22%20a%20toda,accidentes%2C%20desastres%2C%20etc\)](https://www.cesce.es/es/w/asesores-de-pymes/que-es-el-riesgo-operacional#:~:text=Denominamos%20%22riesgo%20operacional%22%20a%20toda,accidentes%2C%20desastres%2C%20etc)).
- Untref. (18 de noviembre de 2019). *¿Qué es la Rentabilidad?* Obtenido de Untref. Diseño, evaluación y gestión de proyectos: <https://proyectosuntref.wixsite.com/proyectos/post/qu%C3%A9-es-la-rentabilidad>

- Ñaupas, P. H., Valdivia, D. M., Palacios, V. J., & Romero, D. H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5ta ed.)*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (6ta ed.)*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Vara, H. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México D.F.: Limusa Editores.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación (3ed.)*. Bogotá D.C.: Pearson Educación.
- García, D. J. (2016). *Metodología de la investigación para Administradores (1era ed.)*. Bogotá D.C.: Ediciones de la U.
- Eco, U. (2014). *Cómo se hace una tesis. Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. Salamanca: Gedisa. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Salamanca.
- Santos, S. G. (enero de 2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla. [tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Puebla]*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Puebla: <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Castellanos, J. (2007). *Gestión del Riesgo Operacional*. Obtenido de Riesgo operacional: <http://www.riesgooperacional.com/docs/31%20Riesgo%20oper%20paper.pdf>

- Coronado, M., Colorado, M., & Osorio, G. J. (2019). Gestión del riesgo operacional en el proceso de transporte de productoterminado en el sector azucarero. *Scientia et Technica*, 604-610.
- Llaguno, M. J. (2005). Gestión del riesgo operativo en las entidades de crédito: un camino sin retorno. *Cuadernos de Gestión*, 53-77.
- Núñez, M. J., & Chávez, G. J. (2010). *Riesgo operativo: esquema de gestión y modelado del riesgo*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/413/41313083007.pdf>
- Shevchenko, M. (2006). The Structural Modelling of Operational Risk via Bayesian inference: Combining Loss Data with Expert Opinions. *The Journal of Operational Risk*, 3-26.
- Aguirre, S. C., Barona, M. C., & Dávila, D. G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial . *Valor Contable*, 50-64.
- De la Hoz, S. B., Ferrer, M. A., & De la Hoz, S. A. (2008). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo. *Ciencias Sociales*, 88-109.
- Escobar, Z. H., Surichaqui, C. L., & Calvanapón, A. F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de Futuro*, 160-181.
- Ceupe. (s.f.). *¿Qué es la rentabilidad económica?* Obtenido de Ceupe: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-rentabilidad-economica.html>
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. *Actualidad Contable Faces*, 35-48.
- Raisin. (s.f.). *Rentabilidad: qué es, tipos y cómo se calcula*. Obtenido de Raisin: <https://www.raisin.es/educacion-financiera/rentabilidad-que-es-tipos-y-como-se-calcula/#:~:text=Rentabilidad%20comercial%20o%20rentabilidad%20sobre,un%20determinado%20periodo%20de%20tiempo>.
- Ansolabehere, K., Cortés, F., Martínez, L., & Zaremborg, G. (2018). *Diseños de investigación: Metodología en tesis de ciencias sociales*. México D.F.: Flacso.

- Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires: Clacso.
- Muñoz, R. C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis (2da ed.)*. México D.F.: Pearson Educación.
- Castillo, A. S., & Medina, R. A. (2003). *Metodología para la realización de proyectos de investigación y tesis doctorales*. Madrid: Universitas.
- Naik, S., & Prasad, C. (2021). Benefits of Enterprise Risk Management: A Systematic Review of Literature. *GATR. Journal of Finance and Banking Review*, 5(4), 28-35.
- Jurado, Z. D. (2021). Risk management. A case study of a Colombian public sector company. *Cuadernos de Contabilidad*, 1-18.
- Otero, G. L., Durán, S. P., & Tamayo, H. A. (2020). The effect of Enterprise Risk Management on the risk and the performance of Spanish listed companies. *European Research on Management and Business Economics*, 111-120.
- Karunaratne, A. K. (2022). Enterprise risk management: Challenges and the strategies for success. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 11(6), 110-115.
- Copenhagen Business School. (11 de enero de 2022). *A new approach to enterprise risk management*. Obtenido de phys.org: <https://phys.org/news/2022-01-approach-enterprise.html>
- Kunkel, M. (30 de abril de 2021). *Why Enterprise Risk Management Is Key To Organizational Resilience*. Obtenido de Forbes: <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/04/30/why-enterprise-risk-management-is-key-to-organizational-resilience/?sh=67c4dc9e3bea>
- Hayes, A. (07 de septiembre de 2022). *Enterprise Risk Management (ERM): What Is It and How It Works*. Obtenido de Investopedia: <https://www.investopedia.com/terms/e/enterprise-risk-management.asp>
- Gabriel, A. S., & Afloarei, N. A. (2020). Enterprise Risk Management: A Literature Review and Agenda for Future Research. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(11), 1-22.

- Moshesh, R., Niemann, W., & Kotzé, T. (2018). Enterprise risk management implementation challenges: A case study in a petrochemical supply chain. *South African Journal of Industrial Engineering*, 29(4), 230-244.
- Beck Da Silva, E. A., Siqueira, D. S., & Kliemann, N. J. (2017). Risk management for companies focused on innovation processes. *Production*, 27, 1-15.
- Kheris, S. A., & Suhaimi, H. (2020). Implementation of Enterprise Risk Management (ERM) to Improve Risk Culture Awareness in Alienco Photo. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 160, 233-238.
- Ghazieh, L., & Chebana, N. (2021). The effectiveness of risk management system and firm performance in the European context. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 26(52), 1-15.
- Villanueva, E., Nuñez, M. A., & Martins, I. (2022). Impact of risk governance and associated practices and tools on enterprise risk management: some evidence from Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1), 187-206.
- Macrothink Institute. (2023). Enterprise Risk Management. *Macrothink Institute*, 8(1), 1-17.
- Naik, S., & Prasad, C. (2021). Benefits of Enterprise Risk Management: A Systematic Review of Literature. *GATR. Journal of Finance and Banking Review*, 5(4), 28-35.
- Aquino, P., Jalagat, R., Mubeen, M., Mehmood, W., & Zehra, B. (2022). Enterprise risk management An important process for feasible profit and growth. *Contaduría y Administración*, 67(2), 118-141.
- Blanco, M. F., Rivera, R. J., Patiño, H. X., & Martínez, M. M. (2019). The importance of enterprise risk management in large companies in Colombia. *Technological and Economic Development of Economy*, 25(4), 600-633.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

| VARIABLES DE ESTUDIO          | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIÓN  | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------------|--|---|--|--|--------------------|
| Gestión de riesgo operacional | <p>“(…) toda posible contingencia que pueda provocar pérdidas a una empresa a causa de errores humanos, de errores tecnológicos, de procesos internos defectuosos o fallidos, o a raíz de acontecimientos externos (fraudes, accidentes, desastres, etc.)” (Cesce, 2021).</p>                        | <p>Es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y/o de negocio y el riesgo reputacional.</p>   | Procesos internos                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de innovación</li> <li>• Procesos operativos</li> <li>• Procesos de venta</li> </ul>   | Ordinal - Likert   |
|                               |  |   | Eventos externos                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación</li> <li>• Gustos y preferencias de consumidores</li> <li>• Riesgos de desastres naturales</li> <li>• Robos inminentes</li> </ul> |                    |
|                               |  |   | Recursos humanos                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Habilidades y Destrezas</li> <li>• Especialización</li> <li>• Prácticas</li> </ul>        |                    |
|                               |  |   | Tecnologías de la información y comunicación (TIC) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de información interna</li> <li>• Calidad de información externa</li> </ul>   |                    |
| Rentabilidad                  | <p>“Capacidad de una inversión determinada de arrojar beneficios superiores a los invertidos después de la espera de un período de tiempo. Se trata de un elemento fundamental en la planificación económica y financiera, ya que supone haber hecho buenas elecciones” (Sevilla y López, 2020).</p> | <p>La rentabilidad la podemos entender como los beneficios derivados de una determinada inversión. Por lo tanto, es el principal indicador para analizar el comportamiento de una inversión y, por tanto, para poder comparar entre diferentes inversiones. No es el único factor que tenemos que tener en cuenta para comparar inversiones, puesto que, junto a la rentabilidad, se debe tener en cuenta otros aspectos, como el riesgo o las cuestiones éticas.</p> | Rentabilidad económica                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de rentabilidad económica</li> </ul>   | Ordinal - Likert   |
|                               |  |   | Rentabilidad financiera                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de rentabilidad financiera</li> </ul>  |                    |
|                               |  |   | Rentabilidad comercial                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de rentabilidad comercial</li> </ul>   |                    |

## Anexo 2. Matriz de consistencia

| <b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>  |  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|--|---|
| <b>TÍTULO: “GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL Y SU AFECTACIÓN A LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SERRAMON S.A. LIMA – 2021”</b> |  |  |  |  |  |  |   |
| <b>AUTOR: ALEJANDRO ALBERTO VALLADARES TORRES</b>  |  |  |  |  |  |  |   |
|  | <b>Problema General:</b>   | <b>Objetivo general:</b>   | <b>Hipótesis general:</b>  | <b>VARIABLES</b>   |  |  |   |
|  |  |  |  | <b>Variable 1: Gestión de riesgo operacional</b>   |  |  |   |
|  | <b>Problemas específicos:</b>  | <b>Objetivos específicos:</b>  | <b>Hipótesis específicas:</b>  | <b>Dimensiones</b>   | <b>Indicadores</b>   | <b>Ítems</b>   | <b>Escala y valores</b>   |
|  | <p>¿Cuál es el efecto de la gestión de riesgo operacional a la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?</p> <p>¿En qué medida la gestión de riesgo operacional afecta la rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?</p> <p>¿En qué medida la gestión de riesgo operacional afecta la rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?</p> <p>¿En qué medida la gestión de riesgo operacional afecta la rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021?</p> | <p>Determinar el efecto de la gestión de riesgo operacional sobre la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p> <p>Determinar el efecto de la gestión de riesgo operacional sobre la rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p> <p>Determinar el efecto de la gestión de riesgo operacional sobre la rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p> <p>Determinar el efecto de la gestión de riesgo operacional sobre la rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p> | <p>La gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p> <p>La gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p> <p>La gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p> <p>La gestión de riesgo operacional afecta de manera significativa en la rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021.</p> | <p>Procesos internos</p> <p>Eventos externos</p> <p>Recursos humanos</p> <p>Tecnologías de la información y comunicación (TIC)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de innovación</li> <li>• Procesos operativos</li> <li>• Procesos de venta</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación</li> <li>• Gustos y preferencias de consumidores</li> <li>• Riesgos de desastres naturales</li> <li>• Robos inminentes</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades</li> <li>• Responsabilidades</li> <li>• Habilidades y Destrezas</li> <li>• Especialización</li> <li>• Prácticas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de información interna</li> <li>• Calidad de información externa</li> </ul> | <p>1,2,3</p> <p>4,5,6,7</p> <p>8,9,10,11,12</p> <p>13,14</p> | <p>Ordinal - Likert</p> <p>(1) Totalmente en desacuerdo</p> <p>(2) En desacuerdo</p> <p>(3) Indeciso</p> <p>(4) De acuerdo</p> <p>(5) Totalmente de acuerdo</p> |

|   |  |  |  | <b>Variable 2: Rentabilidad</b>  |   |  |  |
|---|--|--|--|--|---|--|--|
|   |  |  |  | <b>Dimensiones</b>   | <b>Indicadores</b>  | <b>Ítems</b>   | <b>Escala y valores</b>  |
|   |  |  |  | Rentabilidad económica   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de rentabilidad económica</li> </ul>  | 15,16  | Ordinal - Likert<br>(1) Totalmente en desacuerdo<br>(2) En desacuerdo<br>(3) Indeciso<br>(4) De acuerdo<br>(5) Totalmente de acuerdo |
|   |  |  |  | Rentabilidad financiera  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de rentabilidad financiera</li> </ul> | 17,18  |  |
|   |  |  |  | Rentabilidad comercial   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Índice de rentabilidad comercial</li> </ul>  | 19,20  |  |
| <b>Tipo y diseño de investigación</b>   |  | <b>Población y muestra</b>   |  | <b>Técnicas e instrumentos</b>   |   | <b>Estadística</b>   |  |
| <p><b>Tipo:</b> Básica.</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional.</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Método:</b> Hipotético - deductivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental - transversal.</p> |  | <p><b>Población:</b> La presente investigación tendrá como población a los 224 trabajadores que forman parte de las cuatro (04) sedes de la empresa Serramon S.A., ubicadas en la ciudad de Lima Metropolitana.</p> <p><b>Muestra:</b> Se determinó una muestra de 141 trabajadores de la unidad de estudio seleccionada, a través de la fórmula para determinar la muestra en poblaciones finitas.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico - Aleatorio simple por conveniencia.</p> |  | <p><b>Variable 1: Gestión de riesgo operacional</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Variable 2: Rentabilidad</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> |   | <p><b>Descriptiva:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa estadístico computacional "Statistical Package for Social Sciences" (SPSS) en su versión 25.</li> <li>Microsoft Excel 2019.</li> </ul> <p><b>Inferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa estadístico computacional "Statistical Package for Social Sciences" (SPSS) en su versión 25.</li> <li>Coefficiente de correlación de Spearman (Rho) – Contrastación de hipótesis.</li> <li>Test de normalidad de Shapiro - Wilk.</li> </ul> |  |

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO

Datos generales: N° de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

Estimado colaborador el instrumento tiene como finalidad obtener información sobre la gestión de riesgo operacional y su afectación a la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima – 2021. Cada una de las preguntas tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que usted describa mejor seleccionando del 1 a 5.

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) sólo una alternativa.

Por favor marque todos los ítems. No hay respuestas buenas ni malas.

Finalmente, su respuesta será totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| 1                        | 2             | 3        | 4          | 5                     |

| ÍTEMS |  | ESCALA DE VALORACIÓN |   |   |   |   |
|-------|--|----------------------|---|---|---|---|
|       |  | 1                    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1     | Los procesos de innovación dentro de la empresa Serramon S.A. se desarrollan de forma óptima.  |                      |   |   |   |   |
| 2     | Los procesos operativos dentro de la empresa Serramon S.A. se desarrollan de manera eficiente.   |                      |   |   |   |   |
| 3     | Los procesos de venta en la empresa Serramon S.A. se vienen desarrollando de manera adecuada.  |                      |   |   |   |   |
| 4     | El eficiente desarrollo de las operaciones desarrolladas por la empresa Serramon S.A. se ven condicionadas por aspectos relacionados con la legislación del país.      |                      |   |   |   |   |
| 5     | El nivel de riesgo que asume la empresa Serramon S.A. está representada en gran medida por las variables relacionadas a los gustos y preferencias de los consumidores. |                      |   |   |   |   |
| 6     | La eficiente operatividad de la empresa Serramon S.A. se encuentra condicionada por un riesgo latente frente a desastres naturales.                                    |                      |   |   |   |   |
| 7     | La operatividad de la empresa Serramon S.A. se encuentra condicionada por el alto riesgo de robos inminentes.  |                      |   |   |   |   |
| 8     | Las actividades desarrolladas por el personal que labora en Serramon S.A. representan un nivel de riesgo significativo en su gestión operacional.                      |                      |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 9  | Las responsabilidades que asume el personal que labora en la empresa Serramon S.A. suponen elevar el nivel de riesgo operativo en su actual gestión.    |  |  |  |  |  |
| 10 | Las habilidades y destrezas mostradas por el personal que labora en la empresa Serramon S.A. representan un alto riesgo operativo en su actual gestión. |  |  |  |  |  |
| 11 | El grado de especialización que presenta el personal que labora en la empresa Serramon S.A. supone un nivel de riesgo operativo en su actual gestión.   |  |  |  |  |  |
| 12 | Las prácticas desarrolladas por el personal que labora en la empresa Serramon S.A. suponen un riesgo operativo frente a una gestión eficiente.          |  |  |  |  |  |
| 13 | El nivel de calidad de información interna en la empresa Serramon S.A. supone un riesgo operativo en su actual gestión.                                 |  |  |  |  |  |
| 14 | El nivel de calidad de información externa en la empresa Serramon S.A. supone un riesgo operativo en su actual gestión.                                 |  |  |  |  |  |
| 15 | El nivel de rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo.  |  |  |  |  |  |
| 16 | En la empresa Serramon S.A. los activos evidencian un rendimiento sostenido en relación a la inversión realizada.                                       |  |  |  |  |  |
| 17 | El nivel de rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo.   |  |  |  |  |  |
| 18 | La empresa Serramon S.A. tiene la capacidad de generar valor para sus accionistas.  |  |  |  |  |  |
| 19 | El nivel de rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo.  |  |  |  |  |  |
| 20 | El nivel de ventas que ostenta actualmente la empresa Serramon S.A. permite obtener un nivel de rentabilidad óptimo que garantice su operatividad.      |  |  |  |  |  |

## Anexo 4. Validez del instrumento

Experto 1: Mg. Fernando Arturo Walter Sechuran

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la afectación que genera la gestión de riesgo operacional en la rentabilidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; generando un aporte científico en el ámbito académico. Agradezco su valiosa colaboración.



#### 1. Datos generales del juez:

|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
| Nombre del juez:                              | Fernando Arturo Walter Sechuran                       |                     |
| Grado profesional:                            | Maestría ( X )  | Doctor ( )          |
| Área de formación académica:                  | Contable ( )  | Financiera ( )      |
|   | Educativa ( X )                                       | Organizacional ( )  |
| Áreas de experiencia profesional:             | Ciencias económicas, Auditoría y Gestión empresarial. |                     |
| Institución donde labora:                     | Universidad César Vallejo                             |                     |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( )  | Más de 5 años ( X ) |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario para la medición del grado de afectación de la gestión de riesgo operacional sobre el nivel de rentabilidad empresarial. |
| Autora:               | Alejandro Valladares Torres.  |
| Procedencia:          | Lima.   |
| Administración:       | Individual.   |
| Tiempo de aplicación: | 5 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Empresa Serramon S.A.   |

|                |   |
|----------------|---|
| Significación: | El instrumento medirá las variables gestión de riesgo operacional (VI) y rentabilidad (VD) a través de un cuestionario, el cual comprende cuatro dimensiones (VI) y tres dimensiones (VD) distribuidos en 20 ítems que serán medidos utilizando escala ordinal de tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5) |
|----------------|---|

#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA  | Subescala (dimensiones)                            | Definición  |
|--|--|---|
|  | Procesos internos                                  | "la posibilidad de pérdida financiera asociada con el diseño incorrecto o el mantenimiento inadecuado de procesos importantes, lo que puede conducir a un desarrollo deficiente de los servicios o a la interrupción de los servicios. Esto puede incluir aspectos tales como una evaluación deficiente de los contratos y el trabajo, y plazos incumplidos, presupuestos proyectados, errores en transacciones e información contable, etc." (Cesce, 2021).  |
|  | Eventos externos                                   | "pérdidas financieras probables relacionadas con estos eventos, fuera del control de la empresa y pueden cambiar el desarrollo del negocio. Esto puede incluir interrupción de los servicios públicos, desastres naturales y ataques, conflictos legales y administrativos, así como problemas derivados de conflictos criminales o políticos en un país o región" (Cesce, 2021).   |
|  | Recursos humanos                                   | "en este apartado se incluirán en este apartado las pérdidas económicas relacionadas con error humano, negligencia, fraude, vandalismo, hurto, espionaje industrial o blanqueo de capitales, así como las pérdidas relacionadas con conflictos laborales o con el medio ambiente de trabajo. sección. Esto también puede incluir pérdidas relacionadas con la falta de especificaciones claras sobre las condiciones de contratación del personal o la falta de mano de obra calificada y/o debidamente capacitada" (Cesce, 2021).                                  |
|  | Tecnologías de la información y comunicación (TIC) | "las pérdidas financieras que pueden resultar del mal uso de los sistemas de información y tecnologías relacionadas de la empresa. La confidencialidad, así como las violaciones de la integridad, la confidencialidad o la disponibilidad". la información está digitalizada. Es ahí donde las brechas de seguridad informática, los errores en la implementación y programación de las plataformas tecnológicas, el uso de tecnologías incompatibles entre sí y/o con nuestros sistemas y procesos de negocio, nos pueden revelar" (Cesce, 2021).                 |
| Rentabilidad   | Rentabilidad económica                             | "es una medida de la capacidad de una empresa para crear valor, independientemente de cómo se financie, lo que explica la diferencia en su estructura financiera a la hora de pagar intereses. Las empresas se pueden comparar sin revelar información. Esto afecta las ganancias. Así, el beneficio económico es un determinante importante del desempeño del gobierno corporativo, porque es el comportamiento de los activos, independientemente de su fuente financiera, lo que a menudo determina si una empresa es económicamente viable o no" (Ceupe, s.f.). |

|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
|  | <b>Rentabilidad financiera</b> | "una medida de la rentabilidad relativa, es una comparación de la utilidad neta de una empresa con las ventas (ganancia o ingresos netos por ventas) con otras inversiones realizadas (rentabilidad económica o de negocios) y a expensas de los fondos aportados por sus dueños (ganancias económicas o de propiedad)" (Morillo, 2001, p. 36). |
|  | <b>Rentabilidad comercial</b>  | "(...) un indicador de la calidad comercial de una empresa. Para ello, los beneficios obtenidos por la venta se dividen entre el total de las ventas de un determinado período de tiempo" (Raisin, s.f.).   |



## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la medición del grado de afectación que genera la gestión de riesgo operacional sobre el nivel de rentabilidad empresarial aplicado en la empresa Serramon S.A., elaborado por Alejandro Valladares Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento que mide la variable gestión de riesgo operacional:** Procesos internos, Eventos externos, Recursos humanos, Tecnologías de la información y comunicación (TIC).



- **Primera dimensión:** Procesos internos

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Procesos de innovación | 1. Los procesos de innovación dentro de la empresa Serramon S.A. se desarrollan de forma óptima.  |          |            |            |                                |
| Procesos operativos    | 2. Los procesos operativos dentro de la empresa Serramon S.A. se desarrollan de manera eficiente. |          |            |            |                                |
| Procesos de venta      | 3. Los procesos de venta en la empresa Serramon S.A. se vienen desarrollando de manera adecuada.  |          |            |            |                                |

- **Segunda dimensión:** Eventos externos

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Legislación | 4. El eficiente desarrollo de las operaciones desarrolladas por la empresa Serramon S.A. se ven condicionadas por aspectos relacionados con la legislación del país. |          |            |            |                                |

|                                       |   |  |  |  |  |
|---------------------------------------|---|--|--|--|--|
| Gustos y preferencias de consumidores | 5. El nivel de riesgo que asume la empresa Serramon S.A. está representada en gran medida por las variables relacionadas a los gustos y preferencias de los consumidores. |  |  |  |  |
| Riesgos de desastres naturales        | 6. La eficiente operatividad de la empresa Serramon S.A. se encuentra condicionada por un riesgo latente frente a desastres naturales.                                    |  |  |  |  |
| Robos inminentes                      | 7. La operatividad de la empresa Serramon S.A. se encuentra condicionada por el alto riesgo de robos inminentes.  |  |  |  |  |

• **Tercera dimensión: Recursos humanos**



| Indicadores             | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Actividades             | 8. Las actividades desarrolladas por el personal que labora en Serramon S.A. representan un nivel de riesgo significativo en su gestión operacional.    |          |            |            |                                |
| Responsabilidades       | 9. Las responsabilidades que asume el personal que labora en la empresa Serramon S.A. suponen elevar el nivel de riesgo operativo en su actual gestión. |          |            |            |                                |
| Habilidades y destrezas | 10. Las habilidades y destrezas mostradas por el personal que labora en la empresa Serramon S.A. representan un alto                                    |          |            |            |                                |

|                 |   |  |  |  |  |
|-----------------|---|--|--|--|--|
|                 | riesgo operativo en su actual gestión.  |  |  |  |  |
| Especialización | 11. El grado de especialización que presenta el personal que labora en la empresa Serramon S.A. supone un nivel de riesgo operativo en su actual gestión. |  |  |  |  |
| Prácticas       | 12. Las prácticas desarrolladas por el personal que labora en la empresa Serramon S.A. suponen un riesgo operativo frente a una gestión eficiente.        |  |  |  |  |

- **Cuarta dimensión: Tecnologías de la información y comunicación (TIC)**

| Indicadores                    | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Calidad de información interna | 13. El nivel de calidad de información interna en la empresa Serramon S.A. supone un riesgo operativo en su actual gestión. |          |            |            |                                   |
| Calidad de información externa | 14. El nivel de calidad de información externa en la empresa Serramon S.A. supone un riesgo operativo en su actual gestión. |          |            |            |                                   |

**Dimensiones del instrumento que mide la variable rentabilidad:** Rentabilidad económica, Rentabilidad financiera, Rentabilidad comercial.

- **Primera dimensión:** Rentabilidad económica

| Indicadores                      | Ítem  | Claridad | Coherencia   | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|---|----------|--|------------|-----------------------------------|
| Índice de rentabilidad económica | 15. El nivel de rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo.                  |          |  |            |                                   |
|                                  | 16. En la empresa Serramon S.A. los activos evidencian un rendimiento sostenido en relación a la inversión realizada. |          |  |            |                                   |

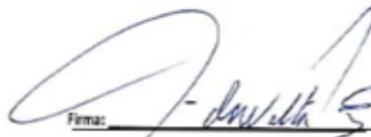
- **Segunda dimensión:** Rentabilidad financiera

| Indicadores                       | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Índice de rentabilidad financiera | 17. El nivel de rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo. |          |            |            |                                   |
|                                   | 18. La empresa Serramon S.A. tiene la capacidad de generar valor para sus accionistas.                |          |            |            |                                   |

- **Tercera dimensión:** Rentabilidad comercial

| Indicadores                      | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Índice de rentabilidad comercial | 19. El nivel de rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo. |          |            |            |                                   |

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|             | 20. El nivel de ventas que ostenta actualmente la empresa Serramon S.A. permite obtener un nivel de rentabilidad óptimo que garantice su operatividad. |          |            |            |                                   |

  
Firma: \_\_\_\_\_  
Fernando Arturo Walter Sechuran  
DNI: 10003475

## Experto 2: Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la afectación que genera la gestión de riesgo operacional en la rentabilidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; generando un aporte científico en el ámbito académico. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez:

|  |                                  |                     |
|--|----------------------------------|---------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>                              | Carlos Andrés Gil Jáuregui       |                     |
| <b>Grado profesional:</b>                            | Maestría ( )                     | Doctor ( x )        |
| <b>Área de formación académica:</b>                  | Contable ( )                     | Financiera ( x )    |
|  | Educativa ( )                    | Organizacional ( )  |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>             | Gestión universitaria y docencia |                     |
| <b>Institución donde labora:</b>                     |                                  |                     |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b> | 2 a 4 años ( )                   | Más de 5 años ( x ) |

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre de la Prueba:</b>  | Cuestionario para la medición del grado de afectación de la gestión de riesgo operacional sobre el nivel de rentabilidad empresarial. |
| <b>Autora:</b>               | Alejandro Valladares Torres.  |
| <b>Procedencia:</b>          | Lima.   |
| <b>Administración:</b>       | Individual.   |
| <b>Tiempo de aplicación:</b> | 5 minutos   |
| <b>Ámbito de aplicación:</b> | Empresa Serramon S.A.   |

|                |   |
|----------------|---|
| Significación: | El instrumento medirá las variables gestión de riesgo operacional (VI) y rentabilidad (VD) a través de un cuestionario, el cual comprende cuatro dimensiones (VI) y tres dimensiones (VD) distribuidos en 20 ítems que serán medidos utilizando escala ordinal de tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5) |
|----------------|---|

#### 4. Soporte teórico

| Escala/ÁREA                   | Subescala (dimensiones)                            | Definición  |
|-------------------------------|--|---|
| Gestión de riesgo operacional | Procesos internos                                  | "la posibilidad de pérdida financiera asociada con el diseño incorrecto o el mantenimiento inadecuado de procesos importantes, lo que puede conducir a un desarrollo deficiente de los servicios o a la interrupción de los servicios. Esto puede incluir aspectos tales como una evaluación deficiente de los contratos y el trabajo, y plazos incumplidos. presupuestos proyectados, errores en transacciones e información contable, etc." (Cesce, 2021).  |
|                               | Eventos externos                                   | "pérdidas financieras probables relacionadas con estos eventos, fuera del control de la empresa y pueden cambiar el desarrollo del negocio. Esto puede incluir interrupción de los servicios públicos, desastres naturales y ataques, conflictos legales y administrativos, así como problemas derivados de conflictos criminales o políticos en un país o región" (Cesce, 2021).   |
|                               | Recursos humanos                                   | "en este apartado se incluirán en este apartado las pérdidas económicas relacionadas con error humano, negligencia, fraude, vandalismo, hurto, espionaje industrial o blanqueo de capitales, así como las pérdidas relacionadas con conflictos laborales o con el medio ambiente de trabajo. sección. Esto también puede incluir pérdidas relacionadas con la falta de especificaciones claras sobre las condiciones de contratación del personal o la falta de mano de obra calificada y/o debidamente capacitada" (Cesce, 2021).                                  |
|                               | Tecnologías de la información y comunicación (TIC) | "las pérdidas financieras que pueden resultar del mal uso de los sistemas de información y tecnologías relacionadas de la empresa. La confidencialidad, así como las violaciones de la integridad, la confidencialidad o la disponibilidad", la información está digitalizada. Es ahí donde las brechas de seguridad informática, los errores en la implementación y programación de las plataformas tecnológicas, el uso de tecnologías incompatibles entre sí y/o con nuestros sistemas y procesos de negocio, nos pueden revelar" (Cesce, 2021).                 |
| Rentabilidad                  | Rentabilidad económica                             | "es una medida de la capacidad de una empresa para crear valor, independientemente de cómo se financie, lo que explica la diferencia en su estructura financiera a la hora de pagar intereses. Las empresas se pueden comparar sin revelar información. Esto afecta las ganancias. Así, el beneficio económico es un determinante importante del desempeño del gobierno corporativo, porque es el comportamiento de los activos, independientemente de su fuente financiera, lo que a menudo determina si una empresa es económicamente viable o no" (Ceupe, s.f.). |

|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
|  | <b>Rentabilidad financiera</b> | "una medida de la rentabilidad relativa, es una comparación de la utilidad neta de una empresa con las ventas (ganancia o ingresos netos por ventas) con otras inversiones realizadas (rentabilidad económica o de negocios) y a expensas de los fondos aportados por sus dueños (ganancias económicas o de propiedad)" (Morillo, 2001, p. 36). |
|  | <b>Rentabilidad comercial</b>  | "(...) un indicador de la calidad comercial de una empresa. Para ello, los beneficios obtenidos por la venta se dividen entre el total de las ventas de un determinado período de tiempo" (Raisin, s.f.).   |

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la medición del grado de afectación que genera la gestión de riesgo operacional sobre el nivel de rentabilidad empresarial aplicado en la empresa Serramon S.A., elaborado por Alejandro Valladares Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento que mide la variable gestión de riesgo operacional:** Procesos internos, Eventos externos, Recursos humanos, Tecnologías de la información y comunicación (TIC).

- **Primera dimensión:** Procesos internos

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Procesos de innovación | 1. Los procesos de innovación dentro de la empresa Serramon S.A. se desarrollan de forma óptima.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Procesos operativos    | 2. Los procesos operativos dentro de la empresa Serramon S.A. se desarrollan de manera eficiente. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Procesos de venta      | 3. Los procesos de venta en la empresa Serramon S.A. se vienen desarrollando de manera adecuada.  | 4        | 4          | 4          |                                   |

- **Segunda dimensión:** Eventos externos

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Legislación | 4. El eficiente desarrollo de las operaciones desarrolladas por la empresa Serramon S.A. se ven condicionadas por aspectos relacionados con la legislación del país. | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                                       |   |   |   |   |  |
|---------------------------------------|---|---|---|---|--|
| Gustos y preferencias de consumidores | 5. El nivel de riesgo que asume la empresa Serramon S.A. está representada en gran medida por las variables relacionadas a los gustos y preferencias de los consumidores. | 4 | 4 | 4 |  |
| Riesgos de desastres naturales        | 6. La eficiente operatividad de la empresa Serramon S.A. se encuentra condicionada por un riesgo latente frente a desastres naturales.                                    | 4 | 4 | 4 |  |
| Robos inminentes                      | 7. La operatividad de la empresa Serramon S.A. se encuentra condicionada por el alto riesgo de robos inminentes.  | 4 | 4 | 4 |  |

- **Tercera dimensión: Recursos humanos**

| Indicadores             | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Actividades             | 8. Las actividades desarrolladas por el personal que labora en Serramon S.A. representan un nivel de riesgo significativo en su gestión operacional.    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Responsabilidades       | 9. Las responsabilidades que asume el personal que labora en la empresa Serramon S.A. suponen elevar el nivel de riesgo operativo en su actual gestión. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Habilidades y destrezas | 10. Las habilidades y destrezas mostradas por el personal que labora en la empresa Serramon S.A. representan un alto                                    | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                 |   |   |   |   |  |
|-----------------|---|---|---|---|--|
|                 | riesgo operativo en su actual gestión.  |   |   |   |  |
| Especialización | 11. El grado de especialización que presenta el personal que labora en la empresa Serramon S.A. supone un nivel de riesgo operativo en su actual gestión. | 4 | 4 | 4 |  |
| Prácticas       | 12. Las prácticas desarrolladas por el personal que labora en la empresa Serramon S.A. suponen un riesgo operativo frente a una gestión eficiente.        | 4 | 4 | 4 |  |

- **Cuarta dimensión:** Tecnologías de la información y comunicación (TIC)

| Indicadores                    | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Calidad de información interna | 13. El nivel de calidad de información interna en la empresa Serramon S.A. supone un riesgo operativo en su actual gestión. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Calidad de información externa | 14. El nivel de calidad de información externa en la empresa Serramon S.A. supone un riesgo operativo en su actual gestión. | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones del instrumento que mide la variable rentabilidad:** Rentabilidad económica, Rentabilidad financiera, Rentabilidad comercial.

- **Primera dimensión:** Rentabilidad económica

| Indicadores                      | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Índice de rentabilidad económica | 15. El nivel de rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo.                  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                  | 16. En la empresa Serramon S.A. los activos evidencian un rendimiento sostenido en relación a la inversión realizada. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- **Segunda dimensión:** Rentabilidad financiera

| Indicadores                       | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Índice de rentabilidad financiera | 17. El nivel de rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                   | 18. La empresa Serramon S.A. tiene la capacidad de generar valor para sus accionistas.                | 4        | 4          | 4          |                                   |

- **Tercera dimensión:** Rentabilidad comercial

| Indicadores                      | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Índice de rentabilidad comercial | 19. El nivel de rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo. | 4        | 4          | 4          |                                   |

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|             | 20. El nivel de ventas que ostenta actualmente la empresa Serramon S.A. permite obtener un nivel de rentabilidad óptimo que garantice su operatividad. | 4        | 4          | 4          |                                   |

[Carlos Andrés Gil Juárez](#)

DNI: 27081377

### Experto 3: Mg. David De la Cruz Montoya

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para la medición de la afectación que genera la gestión de riesgo operacional en la rentabilidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; generando un aporte científico en el ámbito académico. Agradezco su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez:

|   |   |   |
|---|---|---|
| Nombre del juez:                              | DE LA CRUZ MONTOYA, DAVID                           |   |
| Grado profesional:                            | Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )    | Doctor ( )  |
| Área de formación académica:                  | Contable ( <input checked="" type="checkbox"/> )    | Financiera ( )  |
|   | Educativa ( )                                       | Organizacional ( )                                    |
| Áreas de experiencia profesional:             | CONTADURÍA - INVESTIGACIÓN - DOCENCIA UNIVERSITARIA |   |
| Institución donde labora:                     | UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ                       |   |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años ( )                                      | Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> ) |

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala (Cuestionario)

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario para la medición del grado de afectación de la gestión de riesgo operacional sobre el nivel de rentabilidad empresarial. |
| Autora:               | Alejandro Valladares Torres.  |
| Procedencia:          | Lima.   |
| Administración:       | Individual.   |
| Tiempo de aplicación: | 5 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | Empresa Serramon S.A.   |

|                |   |
|----------------|---|
| Significación: | El instrumento medirá las variables gestión de riesgo operacional (VI) y rentabilidad (VD) a través de un cuestionario, el cual comprende cuatro dimensiones (VI) y tres dimensiones (VD) distribuidos en 20 ítems que serán medidos utilizando escala ordinal de tipo Likert de la siguiente manera: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5) |
|----------------|---|

### 9. Soporte teórico

| Escala/ÁREA                   | Subescala (dimensiones)                            | Definición  |
|-------------------------------|--|---|
| Gestión de riesgo operacional | Procesos internos                                  | "la posibilidad de pérdida financiera asociada con el diseño incorrecto o el mantenimiento inadecuado de procesos importantes, lo que puede conducir a un desarrollo deficiente de los servicios o a la interrupción de los servicios. Esto puede incluir aspectos tales como una evaluación deficiente de los contratos y el trabajo, y plazos incumplidos. presupuestos proyectados, errores en transacciones e información contable, etc." (Cesce, 2021).  |
|                               | Eventos externos                                   | "pérdidas financieras probables relacionadas con estos eventos, fuera del control de la empresa y pueden cambiar el desarrollo del negocio. Esto puede incluir interrupción de los servicios públicos, desastres naturales y ataques, conflictos legales y administrativos, así como problemas derivados de conflictos criminales o políticos en un país o región" (Cesce, 2021).   |
|                               | Recursos humanos                                   | "en este apartado se incluirán en este apartado las pérdidas económicas relacionadas con error humano, negligencia, fraude, vandalismo, hurto, espionaje industrial o blanqueo de capitales, así como las pérdidas relacionadas con conflictos laborales o con el medio ambiente de trabajo. sección. Esto también puede incluir pérdidas relacionadas con la falta de especificaciones claras sobre las condiciones de contratación del personal o la falta de mano de obra calificada y/o debidamente capacitada" (Cesce, 2021).                                  |
|                               | Tecnologías de la información y comunicación (TIC) | "las pérdidas financieras que pueden resultar del mal uso de los sistemas de información y tecnologías relacionadas de la empresa. La confidencialidad, así como las violaciones de la integridad, la confidencialidad o la disponibilidad". la información está digitalizada. Es ahí donde las brechas de seguridad informática, los errores en la implementación y programación de las plataformas tecnológicas, el uso de tecnologías incompatibles entre sí y/o con nuestros sistemas y procesos de negocio, nos pueden revelar" (Cesce, 2021).                 |
| Rentabilidad                  | Rentabilidad económica                             | "es una medida de la capacidad de una empresa para crear valor, independientemente de cómo se financie, lo que explica la diferencia en su estructura financiera a la hora de pagar intereses. Las empresas se pueden comparar sin revelar información. Esto afecta las ganancias. Así, el beneficio económico es un determinante importante del desempeño del gobierno corporativo, porque es el comportamiento de los activos, independientemente de su fuente financiera, lo que a menudo determina si una empresa es económicamente viable o no" (Ceupe, s.f.). |

|  |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
|  | <b>Rentabilidad financiera</b> | "una medida de la rentabilidad relativa, es una comparación de la utilidad neta de una empresa con las ventas (ganancia o ingresos netos por ventas) con otras inversiones realizadas (rentabilidad económica o de negocios) y a expensas de los fondos aportados por sus dueños (ganancias económicas o de propiedad)" (Morillo, 2001, p. 36). |
|  | <b>Rentabilidad comercial</b>  | "(...) un indicador de la calidad comercial de una empresa. Para ello, los beneficios obtenidos por la venta se dividen entre el total de las ventas de un determinado período de tiempo" (Raisin, s.f.).   |

**10. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la medición del grado de afectación que genera la gestión de riesgo operacional sobre el nivel de rentabilidad empresarial aplicado en la empresa Serramon S.A., elaborado por Alejandro Valladares Torres en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.                       | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento que mide la variable gestión de riesgo operacional:** Procesos internos, Eventos externos, Recursos humanos, Tecnologías de la información y comunicación (TIC).

- **Primera dimensión:** Procesos internos

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Procesos de innovación | 1. Los procesos de innovación dentro de la empresa Serramon S.A. se desarrollan de forma óptima.  | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Procesos operativos    | 2. Los procesos operativos dentro de la empresa Serramon S.A. se desarrollan de manera eficiente. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Procesos de venta      | 3. Los procesos de venta en la empresa Serramon S.A. se vienen desarrollando de manera adecuada.  | 4        | 4          | 4          |                                   |

- **Segunda dimensión:** Eventos externos

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Legislación | 4. El eficiente desarrollo de las operaciones desarrolladas por la empresa Serramon S.A. se ven condicionadas por aspectos relacionados con la legislación del | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                                       |   |   |   |   |  |
|---------------------------------------|---|---|---|---|--|
|                                       | pais.   |   |   |   |  |
| Gustos y preferencias de consumidores | 5. El nivel de riesgo que asume la empresa Serramon S.A. está representada en gran medida por las variables relacionadas a los gustos y preferencias de los consumidores. | 4 | 4 | 4 |  |
| Riesgos de desastres naturales        | 6. La eficiente operatividad de la empresa Serramon S.A. se encuentra condicionada por un riesgo latente frente a desastres naturales.                                    | 4 | 4 | 4 |  |
| Robos inminentes                      | 7. La operatividad de la empresa Serramon S.A. se encuentra condicionada por el alto riesgo de robos inminentes.  | 4 | 4 | 4 |  |

- **Tercera dimensión:** Recursos humanos

| Indicadores             | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Actividades             | 8. Las actividades desarrolladas por el personal que labora en Serramon S.A. representan un nivel de riesgo significativo en su gestión operacional.    | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Responsabilidades       | 9. Las responsabilidades que asume el personal que labora en la empresa Serramon S.A. suponen elevar el nivel de riesgo operativo en su actual gestión. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Habilidades y destrezas | 10. Las habilidades y destrezas mostradas por el  | 4        | 4          | 4          |                                   |

|                 |   |   |   |   |  |
|-----------------|---|---|---|---|--|
|                 | personal que labora en la empresa Serramon S.A. representan un alto riesgo operativo en su actual gestión.  |   |   |   |  |
| Especialización | 11. El grado de especialización que presenta el personal que labora en la empresa Serramon S.A. supone un nivel de riesgo operativo en su actual gestión. | 4 | 4 | 4 |  |
| Prácticas       | 12. Las prácticas desarrolladas por el personal que labora en la empresa Serramon S.A. suponen un riesgo operativo frente a una gestión eficiente.        | 4 | 4 | 4 |  |

- **Cuarta dimensión: Tecnologías de la información y comunicación (TIC)**

| Indicadores                    | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Calidad de información interna | 13. El nivel de calidad de información interna en la empresa Serramon S.A. supone un riesgo operativo en su actual gestión. | 4        | 4          | 4          |                                   |
| Calidad de información externa | 14. El nivel de calidad de información externa en la empresa Serramon S.A. supone un riesgo operativo en su actual gestión. | 4        | 4          | 4          |                                   |

**Dimensiones del instrumento que mide la variable rentabilidad:** Rentabilidad económica, Rentabilidad financiera, Rentabilidad comercial.

- **Primera dimensión:** Rentabilidad económica

| Indicadores                      | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Índice de rentabilidad económica | 15. El nivel de rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo.                  | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                  | 16. En la empresa Serramon S.A. los activos evidencian un rendimiento sostenido en relación a la inversión realizada. | 4        | 4          | 4          |                                   |

- **Segunda dimensión:** Rentabilidad financiera

| Indicadores                       | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Índice de rentabilidad financiera | 17. El nivel de rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo. | 4        | 4          | 4          |                                   |
|                                   | 18. La empresa Serramon S.A. tiene la capacidad de generar valor para sus accionistas.                | 4        | 4          | 4          |                                   |

- **Tercera dimensión:** Rentabilidad comercial

| Indicadores                      | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Índice de rentabilidad comercial | 19. El nivel de rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo. | 4        | 4          | 4          |                                   |

| Indicadores | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
|             | 20. El nivel de ventas que ostenta actualmente la empresa Serramon S.A. permite obtener un nivel de rentabilidad óptimo que garantice su operatividad. | 4        | 4          | 4          |                                   |

---

David De la Cruz Montoya  
DNI: 16438146

---

DAVID DE LA CRUZ MONTOYA  
DNI: 16438146

## Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

### Resumen de procesamiento de casos

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido                | 10 | 100,0 |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
|       | Total                 | 10 | 100,0 |

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

### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,902             | 20             |

### Estadísticas de total de elemento

|  | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|--|--|---|--|---|
| Los procesos de innovación dentro de la empresa Serramon S.A. se desarrollan de forma óptima.  | 76,00  | 112,889   | ,714                                     | ,896  |
| Los procesos operativos dentro de la empresa Serramon S.A. se desarrollan de manera eficiente. | 74,70  | 94,456  | ,668                                     | ,897  |

|  |       |         |      |      |
|--|-------|---------|------|------|
| Los procesos de venta en la empresa Serramon S.A. se vienen desarrollando de manera adecuada.  | 73,60 | 111,600 | ,533 | ,897 |
| El eficiente desarrollo de las operaciones desarrolladas por la empresa Serramon S.A. se ven condicionadas por aspectos relacionados con la legislación del país.      | 74,20 | 94,844  | ,902 | ,884 |
| El nivel de riesgo que asume la empresa Serramon S.A. está representada en gran medida por las variables relacionadas a los gustos y preferencias de los consumidores. | 73,20 | 108,400 | ,549 | ,897 |
| La eficiente operatividad de la empresa Serramon S.A. se encuentra condicionada por un riesgo latente frente a desastres naturales.                                    | 75,40 | 110,711 | ,443 | ,900 |
| La operatividad de la empresa Serramon S.A. se encuentra condicionada por el alto riesgo de robos inminentes.  | 73,20 | 114,844 | ,337 | ,902 |

|   |       |         |      |      |
|---|-------|---------|------|------|
| Las actividades desarrolladas por el personal que labora en Serramon S.A. representan un nivel de riesgo significativo en su gestión operacional.       | 74,30 | 100,011 | ,745 | ,890 |
| Las responsabilidades que asume el personal que labora en la empresa Serramon S.A. suponen elevar el nivel de riesgo operativo en su actual gestión.    | 74,10 | 100,100 | ,808 | ,888 |
| Las habilidades y destrezas mostradas por el personal que labora en la empresa Serramon S.A. representan un alto riesgo operativo en su actual gestión. | 73,40 | 114,933 | ,511 | ,899 |
| El grado de especialización que presenta el personal que labora en la empresa Serramon S.A. supone un nivel de riesgo operativo en su actual gestión.   | 74,20 | 106,400 | ,438 | ,903 |

|  |       |         |      |      |
|--|-------|---------|------|------|
| Las prácticas desarrolladas por el personal que labora en la empresa Serramon S.A. suponen un riesgo operativo frente a una gestión eficiente. | 73,30 | 117,567 | ,234 | ,903 |
| El nivel de calidad de información interna en la empresa Serramon S.A. supone un riesgo operativo en su actual gestión.                        | 73,20 | 117,733 | ,214 | ,903 |
| El nivel de calidad de información externa en la empresa Serramon S.A. supone un riesgo operativo en su actual gestión.                        | 73,90 | 104,100 | ,725 | ,891 |
| El nivel de rentabilidad económica de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo.   | 73,20 | 117,289 | ,253 | ,903 |
| En la empresa Serramon S.A. los activos evidencian un rendimiento sostenido en relación a la inversión realizada.                              | 73,00 | 115,556 | ,449 | ,900 |

|  |       |         |      |      |
|--|-------|---------|------|------|
| El nivel de rentabilidad financiera de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo.  | 73,10 | 114,322 | ,531 | ,899 |
| La empresa Serramon S.A. tiene la capacidad de generar valor para sus accionistas.   | 73,00 | 111,111 | ,895 | ,894 |
| El nivel de rentabilidad comercial de la empresa Serramon S.A. se encuentra en un estado óptimo.   | 74,40 | 104,933 | ,597 | ,896 |
| El nivel de ventas que ostenta actualmente la empresa Serramon S.A. permite obtener un nivel de rentabilidad óptimo que garantice su operatividad. | 72,90 | 113,656 | ,737 | ,897 |

## Anexo 6. Cálculo de la muestra

La presente investigación tendrá como población a los 224 trabajadores que forman parte de las cuatro (04) sedes de la empresa Serramon S.A., ubicadas en la ciudad de Lima Metropolitana. Para obtener el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula estadística que se muestra a continuación:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

- N = Tamaño de la población.
- Z = Nivel de confianza (95%)
- p = Probabilidad de éxito (50%)
- q = Probabilidad de fracaso (50%)
- d = Precisión (5%)

Aplicando la fórmula:

$$\begin{aligned}n &= \frac{224 \times (1.95)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (224 - 1) + (1.95)^2 \times 0.5 \times 0.5} \\n &= \frac{212.94}{(0.0025) \times (223) + (3.8025) \times 0.25} \\n &= \frac{212.94}{0.5575 + 0.950625} \\n &= \frac{212.94}{1.508125} \\n &= 141.195193 \\n &= 141 \text{ trabajadores (redondeado)}\end{aligned}$$

## Anexo 7. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

|   |                      |
|---|----------------------|
| Nombre de la Organización:                | RUC: 20427994911     |
| SERRAMON S.A.                             |                      |
| Nombre del Titular o Representante legal: | DORILA ARENAS JULIÁN |
| Nombres y Apellidos:                      | DNI: 07304141        |
| DORILA ARENAS JULIÁN                      |                      |

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

|  |          |
|--|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación  |          |
| Gestión de riesgo operacional y su afectación a la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima - 2021. |          |
| Nombre del Programa Académico:   |          |
| Programa Académico de Maestría en Finanzas   |          |
| Autor:   | DNI:     |
| ALEJANDRO ALBERTO VALLADARES TORRES  | 43235530 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:  
Lima, Los Olivos  
08/04/2023

SERRAMÓN S.A.  
  
Dorila Arenas Julián  
Gerente General

Representante legal  
Dorila Arenas Julián

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo - Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## **Anexo 8. Consentimiento informado**

### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: Gestión de riesgo operacional y su afectación a la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima – 2021. Investigador: Valladares Torres, Alejandro Alberto.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de riesgo operacional y su afectación a la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima – 2021”, cuyo objetivo es determinar el efecto de la gestión de riesgo operacional sobre la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima, 2021. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Finanzas, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Empresa Serramon S.A.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El presente estudio busca convertirse en una herramienta académica que promueva la reflexión y análisis de la realidad problemática en torno al efecto de la gestión de riesgo operacional sobre el nivel de rentabilidad en la empresa Serramon, con la finalidad de poder detectar oportunamente los procesos que se vienen desarrollando ineficientemente y que generan pérdidas a la empresa, afectando su rentabilidad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de riesgo operacional y su afectación a la rentabilidad de la empresa Serramon S.A. Lima – 2021”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de cinco minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Valladares Torres, Alejandro Alberto email: [avalladaresto@ucv.edu.pe](mailto:avalladaresto@ucv.edu.pe) y Docente asesor Walter Sechuran, Fernando Arturo email: [fwalters@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwalters@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 10. Constancia de Idiomas



CID-CDN-2023-01-LN-7804

### CONSTANCIA

El Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo hace constar que **VALLADARES TORRES, ALEJANDRO ALBERTO**, con código **N.º 7002543643**, ha realizado estudios de **INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR**, equivalente a un total de **200 horas**; obteniendo los siguientes resultados:

| CURSO      | PROMEDIO FINAL  | MES       | AÑO  | PROGRAMA            |
|------------|-----------------|-----------|------|---------------------|
| INGLÉS I   | 14 (catorce)    | Noviembre | 2022 | (Matricula Regular) |
| INGLÉS II  | 14 (catorce)    | Febrero   | 2023 | (Matricula Regular) |
| INGLÉS III | 17 (diecisiete) | Mayo      | 2023 | (Matricula Regular) |

\*La nota mínima aprobatoria es 14/20.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 20 de junio de 2023.



Firmado digitalmente por: ERICA MERCEDES DE PAZ BERROSPI DNI:09631501 RUC:20164113532  
Motivo: Responsable de la firma  
Fecha y Hora: 20/06/2023 12:05:36

Dra. Erica Mercedes De Paz Berrospi  
**Jefe Nacional del Centro de Idiomas**



Esta constancia puede ser verificada utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

## Anexo 11. Registro Concytec

PERFIL

ALEJANDRO ALBERTO VALLADARES TORRES



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

Solicitar Incorporación

Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 10/07/2023

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Agregar foto Eliminar foto ?

Resumen

Licenciado en contabilidad

197? quedan todavia

DATOS PERSONALES (FUENTE: RENIEC)

Nombres: ALEJANDRO ALBERTO

Apellido paterno: VALLADARES

Apellido materno: TORRES

DNI: 43235530 Validar DNI ?

Domicilio: AV. BRASIL 973 DPTO 1702 TORRE 1

Departamento: LIMA Provincia: LIMA Distrito: LIMA

Nacionalidad: PERU

Género: Masculino

Fecha de nacimiento: 23-06-1985 dd/mm/yyyy

DATOS ACTUALES

Dirección actual: AV. BRASIL 973 DPTO 1702 TORRE 1

Teléfono de contacto: [icon] [input]

Celular: [icon] 948055944 [icon]

País: PERU

Departamento:\* LIMA

Provincia:\* LIMA

Distrito:\* JESUS MARIA

(\*) Campos obligatorios solo para Perú