



**ESPE**  
**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS**  
**INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA**

**Riesgos financieros de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito, al año 2019**

Pérez Taco, Janeth Jadira

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Licenciada en Finanzas, Contadora  
Pública - Auditora

Ing. Benítez Burbano, Karol Natalia Mgs.

15 de marzo del 2021



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis\_Riesgos Financieros\_Perez Janeth\_Final.docx (D98839365)  
Submitted: 3/19/2021 3:50:00 AM  
Submitted By: knbenitez@espe.edu.ec  
Significance: 2 %

### Sources included in the report:

FILTRO TURNITIN.docx (D90179107)  
Vasquez\_Garzón\_Tesis\_U.docx (D62432593)  
P\_INVESTIGACION (1).docx (D25693032)

### Instances where selected sources appear:

10



Firmado  
digitalmente por  
KAROL NATALIA  
BENITEZ BURBANO  
Fecha: 2021.03.18  
22:38:52 -05'00'



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico el trabajo de titulación, **“Riesgos financieros de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito, al año 2019”** fue realizado por la señorita **Pérez Taco Janeth Jadira**, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido, por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 15 de marzo 2021



Firmado digitalmente por  
KAROL NATALIA BENITEZ  
BURBANO  
Fecha: 2021.03.16  
22:27:56 -05'00'

.....  
Ing. Karol Natalia Benítez Burbano, Mgs.

C.C.: 1714153879

ID: L00007559



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

**RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Yo, **Pérez Taco Janeth Jadira** con cédula de ciudadanía n° 1722514146, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Riesgos financieros de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito, al año 2019”**, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

**Sangolquí, 15 de marzo de 2021**

Firma

.....

**Pérez Taco, Janeth Jadira**

C.C.: 1722514146



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Yo **Pérez Taco Janeth Jadira** con cédula de ciudadanía n° 1722514146, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“Riesgos financieros de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito, al año 2019”**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

**Sangolquí, 15 de marzo de 2021**

Firma

.....

**Pérez Taco, Janeth Jadira**

C.C.: 1722514146

## **Dedicatoria**

*Todo el esfuerzo y dedicación depositados en este trabajo quiero dedicárselo en primer lugar a Dios por ser mi guía en cada paso que doy, por su amor, gracia y sabiduría.*

*A mi madre Martha y mi padre José por ser mi mayor ejemplo de dedicación, esfuerzo y tenacidad. Por el amor incondicional que me dan, porque ustedes son mi impulso. Por demostrarme que con disciplina y perseverancia se pueden lograr los sueños. Han sido mi guía y el principal motivo para no rendirme y superar mis miedos. Por enseñarme valores y principios que me hacen mejor persona y que aportaron positivamente en todos los aspectos de mi vida.*

*A mi hermano Alexander por su apoyo y paciencia, espero ser su ejemplo a seguir, su motivación e inspiración para alcanzar sus objetivos.*

*A toda mi familia, por estar siempre para ayudarme, por ser ejemplo de superación, constancia y trabajo.*

*Con todo mi amor y gratitud les dedico esta meta.*

**Janeth Jadira Pérez Taco**

## **Agradecimientos**

*Quiero expresar mi agradecimiento a Dios por darme la oportunidad de estar aquí, por ser mi luz y guía, por permitirme alcanzar este tan anhelado sueño. Gracias mi Dios por los buenos y malos momentos porque cada uno de ellos, me dejó valiosas enseñanzas.*

*A mis amados padres: Martha y José por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. Su amor, consejos, enseñanzas y sobre todo la confianza que depositaron en mí permitieron que cumpla exitosamente esta meta. Sé que el amor y el apoyo brindado son invalorable por eso y más les estaré eternamente agradecida.*

*A toda mi familia y de manera especial a mis tías, Hilda, Blanca y Gladys por su ayuda y apoyo constante. Gracias por estar siempre a mi lado y ser mi motivación, este logro es un trabajo en conjunto.*

*A mis amigos, amigas y a quienes compartieron conmigo en las aulas gracias por su cariño, ayuda, motivación, alegrías y nuevas experiencias que atesoraré por siempre. Cada uno me enseñó cosas valiosas que me ayudaron a superarme y ser mejor ser humano.*

*A cada persona que formó parte de mi vida, por su influencia positiva en mí. Por la oportunidad de crecer y aprender algo nuevo cada día.*

*A la Ing. Karol Benítez, le agradezco por su tiempo y dedicación, por ser mi guía durante todo el proceso. Su experiencia, profesionalismo y conocimiento fueron invaluable para cumplir este objetivo.*

*A mi querida alma mater Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE por brindarme la oportunidad de ser parte de tan prestigiosa institución, me siento orgullosa de haberme formado en sus aulas. Por abrirme las puertas del conocimiento y la oportunidad de expandir mis horizontes. Mi agradecimiento y gratitud a mis docentes por su entrega, dedicación, paciencia y especialmente por la formación integral que recibí.*

**Janeth Jadira Pérez Taco**

## Índice

Resumen.....	16
Abstract.....	17
Introducción.....	18
Capítulo I.....	20
Problema de Investigación .....	20
Tema de Investigación.....	20
Planteamiento del Problema .....	20
Justificación .....	22
Objetivos .....	24
Objetivo General.....	24
Objetivos Específicos .....	24
Variables de investigación.....	24
Hipótesis .....	25
Capítulo II.....	26
Marco Teórico - Referencial .....	26
Marco Teórico .....	26
Teoría Financiera.....	26
Teoría del Riesgo .....	28
Teoría de la Gestión Financiera Operativa .....	29
Marco Referencial.....	30
Marco Conceptual.....	34
Riesgo.....	34
Incertidumbre.....	35
Mapa de Riesgo.....	35

Perfil de Riesgo .....	35
Riesgo Financiero.....	35
Riesgo de Crédito.....	35
Riesgo de Liquidez.....	36
Riesgo Operacional.....	36
Riesgo de Mercado.....	37
Cultura de Riesgo .....	37
Gestión del Riesgo .....	37
Gestión de Riesgos Financieros .....	39
Proceso de Gestión del Riesgo.....	39
Cartera de Crédito .....	41
Cuentas por Cobrar .....	41
Cartera Vencida.....	41
Gestión de la Cartera de Crédito.....	42
Control Interno .....	44
Enterprise Risk Management ERM 2017 o Gestión de Riesgos Empresariales	44
Análisis Financiero.....	46
Indicadores Financieros .....	46
Gestión del Riesgo Financiero y la Rentabilidad .....	48
Capítulo III.....	49
Metodología .....	49
Enfoque de la Investigación .....	49
Enfoque Cuantitativo .....	49
Hipotético Deductivo.....	49
Tipología de la Investigación.....	50
Por la naturaleza del objeto de estudio.....	50

	10
Por su diseño.....	50
Por su alcance.....	51
Por las fuentes de información.....	51
Por el número de variables.....	52
Definición del Objeto de Estudio .....	52
Población-Muestra.....	53
Población .....	53
Muestra .....	53
Operacionalización de Variables.....	56
Fuentes y Técnicas de Recolección de Información .....	59
Diseño del Instrumento de Investigación .....	60
Validación del Instrumento de Investigación.....	61
Validez del Instrumento.....	61
Confiabilidad o fiabilidad del instrumento .....	61
Procesamiento y Análisis de la Información .....	62
Capítulo IV .....	65
Resultados de la Investigación.....	65
Análisis de la Confiabilidad del Instrumento .....	65
Análisis de los Resultados del Riesgo Financiero de la Cartera de Crédito .....	68
Riesgo de Crédito .....	68
Riesgo de Liquidez .....	69
Riesgo Operacional .....	70
Gestión del Riesgo Financiero .....	77
Análisis de los Indicadores de Rentabilidad.....	89
Rentabilidad sobre el Activo.....	89
Rentabilidad sobre el Patrimonio .....	90

	11
Rentabilidad Neta de Ventas.....	91
Relación entre Riesgos Financieros de la Cartera de Crédito y la Rentabilidad .....	92
Prueba de Normalidad.....	92
Correlación de Variables con el Coeficiente de Spearman .....	95
Prueba de Hipótesis .....	98
Capítulo V .....	102
Propuesta: Guía Metodológica para la Gestión Eficiente y Oportuna del Riesgo.....	102
Objetivo General.....	103
Objetivos Específicos .....	103
Capítulo VI .....	127
Conclusiones y Recomendaciones .....	127
Conclusiones .....	127
Recomendaciones.....	130
Bibliografía .....	131
Anexos .....	135

### Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Variables de investigación .....	25
<b>Tabla 2</b> Principales aportes a la Teoría Financiera.....	27
<b>Tabla 3</b> Principales aportes a la Teoría del Riesgo.....	29
<b>Tabla 4</b> Resumen de artículos revisados.....	31
<b>Tabla 5</b> Exposición al Riesgo.....	38
<b>Tabla 6</b> COSO ERM 2017.....	45
<b>Tabla 7</b> Indicadores de Liquidez .....	47
<b>Tabla 8</b> Indicadores de Actividad.....	47

<b>Tabla 9</b> Indicadores de Rentabilidad .....	48
<b>Tabla 10</b> Cálculo de la muestra .....	54
<b>Tabla 11</b> Muestra de empresas de comercio al por mayor excepto de vehículos y motocicletas .....	55
<b>Tabla 12</b> Matriz de Operacionalización de Variables .....	57
<b>Tabla 13</b> Fuentes y técnicas de recolección de datos.....	59
<b>Tabla 14</b> Niveles de fiabilidad .....	62
<b>Tabla 15</b> Resumen de procesamiento de casos .....	65
<b>Tabla 16</b> Estadísticas de fiabilidad .....	65
<b>Tabla 17</b> Validez por ítem .....	66
<b>Tabla 18</b> Riesgo de crédito .....	68
<b>Tabla 19</b> Riesgo de liquidez.....	69
<b>Tabla 20</b> Información actualizada, completa y oportuna del deudor .....	70
<b>Tabla 21</b> Frecuencia de cuantificación de pérdidas .....	71
<b>Tabla 22</b> Deficiencias en los procesos y errores humanos.....	72
<b>Tabla 23</b> Fraude y error.....	74
<b>Tabla 24</b> Medidas o políticas aplicadas en el área de crédito y cartera .....	75
<b>Tabla 25</b> Metodología para la gestión del riesgo financiero.....	77
<b>Tabla 26</b> Informe a la dirección sobre la exposición al riesgo.....	78
<b>Tabla 27</b> Comité de crédito .....	79
<b>Tabla 28</b> Límites y niveles de tolerancia al riesgo financiero .....	80
<b>Tabla 29</b> Mapa o perfil de riesgos financieros .....	81
<b>Tabla 30</b> Procedimientos para identificar riesgos que afectan al desempeño .....	82
<b>Tabla 31</b> Evaluación del desempeño considerando el riesgo financiero .....	83
<b>Tabla 32</b> Procedimientos para mejorar la gestión del riesgo financiero .....	84
<b>Tabla 33</b> Sistemas de TI para respaldar la gestión del riesgo financiero .....	85

<b>Tabla 34</b> Alternativas para mejorar la gestión de riesgos .....	86
<b>Tabla 35</b> Estimaciones de la cartera de crédito.....	88
<b>Tabla 36</b> Rentabilidad .....	89
<b>Tabla 37</b> Prueba de normalidad: Riesgos financieros de la cartera de crédito .....	93
<b>Tabla 38</b> Prueba de normalidad: Riesgo de crédito .....	93
<b>Tabla 39</b> Prueba de normalidad: Riesgo de liquidez.....	93
<b>Tabla 40</b> Prueba de normalidad: Riesgo operacional .....	94
<b>Tabla 41</b> Prueba de normalidad: Gestión del riesgo financiero .....	94
<b>Tabla 42</b> Prueba de normalidad: Rentabilidad .....	94
<b>Tabla 43</b> Correlación de Spearman .....	95
<b>Tabla 44</b> Correlación de Spearman: Riesgos financieros de la cartera de crédito - rentabilidad.....	96
<b>Tabla 45</b> Correlación de Spearman: Riesgo de crédito - rentabilidad .....	96
<b>Tabla 46</b> Correlación de Spearman: Riesgo de liquidez – rentabilidad .....	97
<b>Tabla 47</b> Correlación de Spearman: Riesgo operacional – rentabilidad.....	97
<b>Tabla 48</b> Correlación de Spearman: Gestión del riesgo financiero – rentabilidad.....	98
<b>Tabla 49</b> Tabulación cruzada: Riesgos financieros de la cartera de crédito – rentabilidad .....	99
<b>Tabla 50</b> Chi cuadrado .....	99
<b>Tabla 51</b> Medidas Direccionales .....	101
<b>Tabla 52</b> Matriz para describir el riesgo.....	110
<b>Tabla 53</b> Criterios para medir la probabilidad del riesgo.....	114
<b>Tabla 54</b> Evaluación de la probabilidad de un riesgo.....	115
<b>Tabla 55</b> Criterios para valorar el riesgo de acuerdo a su impacto.....	115
<b>Tabla 56</b> Nivel de riesgo.....	118
<b>Tabla 57</b> Criterios para evaluar los controles .....	120

<b>Tabla 58</b> Calificación del test para evaluar los controles .....	121
<b>Tabla 59</b> Medición del riesgo residual .....	122

### Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Riesgo residual .....	34
<b>Figura 2</b> Información actualizada, completa y oportuna del deudor .....	70
<b>Figura 3</b> Frecuencia de cuantificación de pérdidas.....	72
<b>Figura 4</b> Deficiencias en los procesos y errores humanos .....	73
<b>Figura 5</b> Fraude y error .....	74
<b>Figura 6</b> Medidas aplicadas en el área de crédito y cartera .....	76
<b>Figura 7</b> Metodología para la gestión del riesgo financiero .....	77
<b>Figura 8</b> Informe a la dirección sobre la exposición al riesgo .....	78
<b>Figura 9</b> Comité de crédito.....	79
<b>Figura 10</b> Límites y niveles de tolerancia al riesgo financiero .....	80
<b>Figura 11</b> Mapa o perfil de riesgos financieros .....	81
<b>Figura 12</b> Procedimientos para identificar riesgos que afectan al desempeño.....	82
<b>Figura 13</b> Evaluación del desempeño considerando el riesgo financiero .....	83
<b>Figura 14</b> Procedimientos para mejorar la gestión del riesgo financiero.....	84
<b>Figura 15</b> Sistemas de TI para respaldar la gestión del riesgo financiero.....	85
<b>Figura 16</b> Alternativas para mejorar la gestión de riesgos.....	87
<b>Figura 17</b> Estimaciones de la cartera de crédito.....	88
<b>Figura 18</b> Rentabilidad sobre el activo .....	90
<b>Figura 19</b> Rentabilidad sobre el patrimonio.....	91
<b>Figura 20</b> Rentabilidad neta de ventas.....	92
<b>Figura 21</b> Prueba de hipótesis.....	100
<b>Figura 22</b> Metodología para la gestión de riesgos .....	104

<b>Figura 23</b> Política de Gestión del Riesgo .....	105
<b>Figura 24</b> Formato del Manual de políticas para la gestión del riesgo .....	106
<b>Figura 25</b> Estructura del Manual de políticas para la gestión del riesgo .....	107
<b>Figura 26</b> Establecimiento del contexto del riesgo.....	109
<b>Figura 27</b> Técnicas para redactar un riesgo.....	111
<b>Figura 28</b> Frecuencia y factibilidad .....	112
<b>Figura 29</b> Escala para medir la probabilidad.....	114
<b>Figura 30</b> Mapa de calor .....	117
<b>Figura 31</b> Definición del impacto del riesgo en el mapa de calor .....	118
<b>Figura 32</b> Riesgo antes y después del control .....	119
<b>Figura 33</b> Definición de un control.....	119
<b>Figura 34</b> Nivel del riesgo residual .....	122
<b>Figura 35</b> Respuesta al riesgo.....	123
<b>Figura 36</b> Actividades de control .....	124
<b>Figura 37</b> Mapa y plan de tratamiento de riesgos.....	125

## Resumen

En el sector comercial, la principal fuente de ingresos es la venta de productos, la cual, en su gran mayoría es a crédito. Por ello, es más propenso a la materialización del riesgo financiero, especialmente el riesgo de crédito. El riesgo es inherente a la actividad económica, por lo tanto, es importante que se establezca una metodología clara para su identificación, evaluación y tratamiento. En el país, no existe una cultura de riesgo fuerte, los controles y procesos son informales y no se promueve la mejora. Desde la práctica, la siguiente investigación busca determinar si los riesgos financieros de la cartera de crédito influyen en la rentabilidad. Para cumplir con este fin, se desarrolló seis capítulos que describen la situación actual del sector comercial, la fundamentación teórica y conceptual, la metodología, los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario compuesto por 16 preguntas y de los indicadores financieros estudiados. El procesamiento de la información se realizó por medio del Software SPSS versión 23. Se utilizó el Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad del instrumento, la prueba de bondad de ajuste de Shapiro-Wilk para identificar la normalidad de los datos, la correlación de Spearman para determinar la relación entre las variables y dimensiones y el estadístico de Chi Cuadrado para probar la hipótesis. El resultado principal es que existe una correlación negativa débil entre los riesgos financieros de la cartera de crédito y la rentabilidad. Por último, se desarrolló como propuesta de mejora una guía para una gestión eficiente y oportuna del riesgo.

Palabras clave:

- **CARTERA DE CRÉDITO**
- **RIESGO FINANCIERO**
- **GESTIÓN DEL RIESGO**
- **RENTABILIDAD**

## **Abstract**

In the commercial sector, the main source of income is the sale of products, mostly credit. Therefore, it is more prone to the materialization of financial risk, especially credit risk. Risk is inherent to economic activity; accordingly, it is important that a clear methodology is established for its identification, evaluation and treatment. The country does not have a strong risk culture, controls and processes are informal, and improvement is not promoted. From practice, the research seeks to determine whether the financial risks of the credit portfolio influence on return. To accomplish this, six chapters were developed that describe the current situation of the commercial sector, the theoretical and conceptual foundations, the methodology, the results obtained from the application of the questionnaire made up of 16 questions, and the financial indicators studied. Information processing was performed using SPSS software V23. Cronbach's Alpha was used to calculate the reliability of the instrument, the Shapiro-Wilk goodness-of-fit test to identify the normality of the data, and Spearman's correlation to determine the relationship between the variables and dimensions and the Chi Square statistic to test the hypothesis. The main result is that there is a weak negative correlation between the financial risks of the credit portfolio and return. Finally, a guide for efficient and timely risk management was developed as a proposal for improvement.

Key words:

- **CREDIT PORTFOLIO**
- **FINANCIAL RISK**
- **RISK MANAGEMENT**
- **RETURN**

## Introducción

El sector empresarial aporta significativamente a la dinamización de la economía del país ya que genera fuentes de empleo, favorece al PIB y oferta bienes o servicios demandados por la población. A su vez, contribuye al presupuesto del Estado a través de la recaudación y pago de impuestos. En toda actividad económica, el flujo de efectivo es primordial para el desarrollo de sus operaciones y el cumplimiento de obligaciones. Su principal fuente de efectivo es la venta de productos o prestación de servicios al contado o a crédito. Por lo tanto, la recuperación de cartera influye directamente en la cantidad de efectivo del que dispondrá la entidad (Cortez & Burgos, 2016).

En la actualidad, el estudio de los riesgos ha ganado más importancia en las empresas, ya que está presente en todas sus operaciones. El riesgo financiero desde su origen es administrado con más frecuencia en las entidades bancarias. En 1988 se creó el Comité de Basilea que obligó a estas entidades a mantener una capitalización adecuada para hacer frente al riesgo. Los más trascendentales son el riesgo operacional, de liquidez y de crédito (Morales Guerra, 2007).

Por otro lado, con el crecimiento de la actividad económica también han incrementado las ventas a crédito, exponiendo a las empresas a un mayor riesgo. El problema radica en que el proceso para la gestión de riesgos, calificación crediticia y el control interno de la cartera es poco efectivo, ocasionando que disminuya la liquidez y solvencia, incremente la cartera vencida y el número de créditos castigados. En este marco, la gestión del riesgo financiero es una actividad esencial para identificar, evaluar y dar una respuesta efectiva que permita aplacar su impacto (Pavón, 2018).

Por lo expuesto, en esta investigación se busca establecer una gestión del riesgo financiero acertada para una administración eficiente de la cartera de crédito. Para cumplir con este fin, el trabajo se ha dividido en seis capítulos. En el primer capítulo se realiza el planteamiento del problema, justificación, objetivos, hipótesis y variables. En el segundo se expone el marco teórico, referencial y conceptual. En el tercero se detalla la metodología utilizada. Posteriormente, en el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación incluyendo la evaluación de la gestión del riesgo de crédito, liquidez y operacional. También se realiza el análisis financiero utilizando los indicadores de rentabilidad, la correlación de variables con el coeficiente de Spearman y el análisis estadístico empleando Chi Cuadrado de Pearson para aprobar o rechazar la hipótesis planteada. Como quinto capítulo se estructurará la guía metodológica para una gestión eficiente y oportuna de los riesgos. Finalmente, en el sexto capítulo se describen las conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo I

### Problema de Investigación

#### Tema de Investigación

Riesgos financieros de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito al año 2019.

#### Planteamiento del Problema

El estudio de los riesgos en economías emergentes poco a poco ha alcanzado mayor relevancia. En estos países las crisis financieras traen consigo un deterioro profundo de la calidad del portafolio crediticio, originando problemas financieros. Esto, sumado a las condiciones poco estrictas para otorgar créditos y los deficientes procesos de supervisión, es un reto para una entidad cuantificar el riesgo (Elizondo, 2012).

Durante los últimos años, las organizaciones han experimentado un continuo crecimiento, por lo que su actividad económica, específicamente la venta o prestación de servicios ha incrementado y consecuentemente lo ha hecho el índice de morosidad como producto de las ventas a crédito (Cortez & Burgos, 2016). Debido a ello se exponen al riesgo crediticio ya que existe la posibilidad de que el cliente no cancele sus obligaciones incrementando la cartera castigada. Al riesgo de liquidez pues el aumento del no pago de los créditos eventualmente ocasiona que la organización no cuente con los recursos para enfrentar sus obligaciones corrientes. Y al riesgo operativo ya que están más propensas a pérdidas financieras como resultado de fallas en los procesos, sistemas o errores humanos (Nacimba, 2015).

Con este antecedente, es necesario que las organizaciones mantengan una gestión eficiente de los riesgos financieros de la cartera de crédito que incluya un control exhaustivo de los clientes que debido al riesgo asumido requieren la intervención de un analista de crédito (Rosero, 2013). El principal problema radica en que las empresas no cuentan con procesos definidos para la identificación, evaluación y administración de riesgos, el control interno es bajo, la gestión de cobranzas es deficiente y el personal del área de crédito no está capacitado. Esto hace que no se definan de forma clara las políticas de crédito, que no se apliquen procesos de cobranza oportuna y que la información del cliente esté incompleta o sea poco confiable. Dentro de los casos revisados, la cartera corresponde a compañías que han terminado sus operaciones y clientes con los que es imposible el contacto. Principalmente por la desactualización de la base de datos que manejan las entidades, limitando la comunicación tanto para el cobro, como para la conciliación de saldos entre las partes (Araujo, 2016).

Además, el manejo de sistemas diferentes de facturación, contabilidad y cobranzas representan otro inconveniente ya que genera inconsistencias en los saldos e información errónea (Morales Guerra, 2007). Un ejemplo es la descoordinación en el tratamiento de los abonos o cancelaciones, el problema se genera cuando el cliente realiza la acreditación bancaria pero no lo comunica al asesor de venta o si lo hace este último no realiza el registro del pago. Sin embargo, en casos puntuales es contabilidad quien no da de baja las facturas. Por lo que al conciliar los saldos los depósitos quedan como desconocidos y pasan a una cuenta de anticipos. Ello implica que se tenga que recurrir a los vendedores y como último recurso al cliente para encontrar la procedencia de los valores y aclarar los saldos, considerando que muchas veces este proceso genera molestias.

Esto favorece al incremento de la cartera vencida y por consecuencia la disminución de la liquidez y solvencia, así como el aumento del número de créditos castigados y la provisión para cuentas incobrables. Del mismo modo, se puede evidenciar la pérdida de clientes por exceder el cupo de crédito y la disminución de las ventas. Por lo mencionado se plantea como pregunta de investigación ¿Cuál es la incidencia de los riesgos financieros de la cartera de crédito en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito?

### **Justificación**

La importancia que una organización otorgue a la gestión de los riesgos, es un factor clave para el logro de sus metas, objetivos, planes y resultados debido a que influye directamente en el cliente interno y externo. El riesgo es la posibilidad de que un evento incierto se materialice y dificulte el cumplimiento de los objetivos operativos, financieros y estratégicos del ente. En la actualidad las empresas se enfrentan a riesgos más importantes y complicados día a día, ya sea por los cambios en los sistemas de información, aumento del número de clientes, cambio constante de las necesidades del mercado, etc. (Morales Guerra, 2007).

En los últimos años, el riesgo financiero ha sido foco de preocupación a nivel mundial como resultado de las constantes fluctuaciones económicas. La innovación tecnológica, la rapidez con la que se comparte la información y el cambiante perfil de riesgo de los diversos instrumentos financieros, exigen mejores técnicas para gestionar los riesgos (Rosero, 2013). Ante ello, el reto de la dirección es establecer de qué forma la incertidumbre puede influir negativamente en sus esfuerzos para incrementar el valor patrimonial. Al ser el riesgo inherente a toda actividad económica inevitablemente el fracaso o el éxito de la entidad dependerá de la efectividad con que se gestione y controle.

Existen algunos estudios acerca del impacto del riesgo de crédito especialmente en la liquidez de las instituciones financieras ya que su principal actividad es la captación y colocación de recursos económicos. También se ha realizado análisis de los determinantes de la morosidad y la influencia de estos en la liquidez o rentabilidad. Y en países como Perú, se investigó cómo se afecta el rendimiento o rentabilidad de las empresas cuando se aplica la gestión de riesgos financieros. Por lo tanto, queda comprobada la importancia de estudiar los factores de la cartera de crédito que inciden en la salud financiera de una entidad (Artaza, 2017).

Por otro lado, es preciso mencionar que para la mayor parte de empresas del sector comercial la gestión de cartera otorga la posibilidad de lograr un mayor nivel de utilidad por medio de las ventas a largo plazo (Cortez & Burgos, 2016). Por ello, la presente investigación estará orientada a identificar los riesgos por los que atraviesan las operaciones de crédito y la forma en que afectan a la obtención de pérdidas o ganancias. El estudio es pertinente debido a que se analizará tres riesgos financieros de la cartera de crédito que pueden o no influir en la rentabilidad de las empresas, lo que ayuda a tener un conocimiento más amplio sobre el tema.

Finalmente, se desarrolla esta investigación por la necesidad de mejorar el proceso de gestión de riesgos de las empresas y sobre todo, el proporcionar estrategias para reducir su impacto en la morosidad, liquidez, nivel de ventas y a largo plazo en la rentabilidad. Por tal motivo, se busca desarrollar una guía que brinde procedimientos claros y herramientas útiles para un tratamiento eficiente y oportuno de los riesgos, disminuyendo la posibilidad de que enfrenten de manera eventual problemas de liquidez, solvencia y deterioro de su rendimiento.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Determinar la incidencia de los riesgos financieros de la cartera de crédito en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito en el año 2019.

### ***Objetivos Específicos***

- Determinar la fundamentación teórica y la base conceptual de las variables de estudio.
- Evaluar la gestión del riesgo financiero de la cartera de crédito de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito.
- Realizar el diagnóstico de la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito.
- Determinar la relación que existe entre los riesgos financieros de la cartera de crédito y la rentabilidad de las empresas objeto de estudio.
- Proponer una metodología de gestión de riesgos que ayude a las empresas a mejorar sus procesos y controles con el fin de dar una respuesta oportuna y efectiva a los riesgos y favorecer a su desempeño financiero.

### **Variables de investigación**

Según (Ñaupas et al., 2014) las variables son los elementos primordiales de la hipótesis. En base a su función encontramos a la variable independiente y dependiente. La variable independiente es la que tiene influencia en la variable dependiente mientras que esta última representa el efecto. Las variables consideradas para determinar cómo los riesgos financieros de la cartera de crédito influyen en la rentabilidad de las empresas son:

**Tabla 1***Variables de investigación*

<b>Independiente</b>	<b>Dependiente</b>
Riesgos financieros de la cartera de crédito <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de liquidez</li> <li>• Riesgo de crédito</li> <li>• Riesgo operacional</li> <li>• Gestión del riesgo financiero</li> </ul>	Rentabilidad

**Hipótesis**

La hipótesis es una suposición de un evento, que puede ser verdadero o falso (Ñaupas et al., 2014). Proporciona una solución tentativa al problema de investigación.

En tal virtud, las hipótesis para el estudio son:

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** Los riesgos financieros de la cartera de crédito no influyen de forma fuerte y significativa en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito.

**Hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>):** Los riesgos financieros de la cartera de crédito influyen de forma fuerte y significativa en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito.

## Capítulo II

### Marco Teórico - Referencial

#### Marco Teórico

El marco teórico es una exploración de lo ya investigado y lo que se quiere investigar. Tiene como fin ubicar el problema de investigación en el campo científico utilizando enfoques, escuelas y teorías (Cortez Torrez, 2018). Al respecto, (Gómez, Deslauriers, & Alzate, 2010) sugieren que una teoría reúne una cantidad importante de hechos estudiados que proporcionan explicaciones para un número significativo de fenómenos. A continuación, se describe las teorías que sirven de respaldo al estudio.

#### *Teoría Financiera*

Las finanzas estudian la manera en que las organizaciones obtienen, asignan y usan sus recursos monetarios, se relacionan con la eficiencia y creación de valor en beneficio de las partes relacionadas (Saavedra & Saavedra, 2012). El éxito empresarial depende de la capacidad de la entidad de gestionar el capital para conseguir que el retorno supere a la inversión (Freije & Gómez, 2006). La Teoría surgió a inicios del siglo XX. Arthur Stone Dewing y Charles Gerstenberg en 1920, establecieron las bases para aplicar las finanzas. Sin embargo, el enfoque ya fue abordado por Adam Smith, Joseph Schumpeter y David Ricardo a finales del siglo XIX (Saavedra & Saavedra, 2012).

La evolución de la Teoría Financiera se puede describir desde tres enfoques. El Enfoque Tradicional de 1920 a 1950, consideró como eje central el problema de las decisiones de inversión, liquidez y solvencia, creando herramientas orientadas al control de presupuestos (Flórez, 2008). El Enfoque Moderno de 1950 a 1976 se caracterizó por un estudio analítico de las finanzas. Se registraron avances en la administración de flujos de fondos, capital de trabajo, optimización de recursos y formulación de

estrategias financieras para maximizar su valor de mercado (Saavedra & Saavedra, 2012). El Enfoque Contractual desde 1976 promovió el uso de técnicas cuantitativas para la gestión de las finanzas, impulsó la globalización, desregulación del mercado y la administración del riesgo financiero (Gómez-Bezares, 1995). A inicios del siglo XXI se crea el Behavioral Finance, centrado en la psicología del comportamiento del inversionista. Por último, las finanzas sociales van ganando más impacto en las empresas (Azofra & Fernández, 1992).

**Tabla 2**

*Principales aportes a la Teoría Financiera*

<b>Aporte</b>	<b>Autor</b>
Valoración de un activo financiero	Sharpe William & Lintner John
Teoría del mercado eficiente	Roberts H., Mossin J. & Fama E.
Estructura financiera de la empresa	Modigliani Franco & Miller Merton
Teoría de la agencia	Jensen Michael & Meckling William
Teoría de valoración por arbitraje	Ross Stephen
Behavioral Finance	Kahneman Daniel
Finanzas sociales	Yunus Mohamed

*Nota:* Adaptado de *Evolución y aportes de la teoría financiera y un panorama de su investigación en México: 2003-2007*. (p. 50), por Saavedra, M., & Saavedra, J., 12.

Se considera la teoría en la investigación debido a que es importante entender el papel de las finanzas en el ámbito empresarial, las cuales permiten analizar estrategias que aporten al incremento del valor agregado en todas las actividades de una empresa y propician la toma de decisiones informada, dirigida a maximizar la rentabilidad en niveles aceptables de riesgo.

### ***Teoría del Riesgo***

Según (Mir, 1999) el riesgo es la incertidumbre originada en el desarrollo de una actividad económica o la probabilidad de un daño a futuro como resultado de una decisión específica. La Escuela Escandinava fue la primera en desarrollar la Teoría del riesgo (Pérez, 2018). Sin embargo, desde finales del siglo XX, varios autores han realizado aportes significativos a esta.

En 1930, Cramer señaló que su objetivo es proveer un mecanismo para hacer frente a la probabilidad de pérdida originada por las fluctuaciones en una organización (Pérez, 2018). En 1977, Rowe planteó un modelo de cuatro etapas para el tratamiento del riesgo de forma analítica: identificación del peligro, estimación, evaluación y gestión del riesgo. En 1988, Kasperson propuso la amplificación social del riesgo con el fin de integrar sus dimensiones (Pascale, 2013).

Por otro lado, durante el desarrollo de la Teoría económica, se evidenció que la economía implica asumir riesgos y consecuentemente afrontar situaciones no conocidas, lo que se resume en incertidumbre. Por ello es relevante incluirla dentro del análisis de la conducta de las organizaciones. En este marco, es preciso definir la incertidumbre, como una no exactitud en lo conocido (Sarmiento & Vélez, 2007).

Según (Sarmiento & Vélez, 2007) el riesgo es "el peligro de pérdida al cual se enfrenta el capitalista ante la incertidumbre sobre el porvenir de la actividad económica en la que invierte" (p. 28). Por lo que, para realizar un análisis minucioso del comportamiento de las organizaciones es preciso considerar la forma en la que los individuos toman sus decisiones de inversión, uso y asignación de recursos. En la actualidad, nace la sociedad del riesgo recalcando la necesidad de gestionarlo, especialmente el asociado a los cambios tecnológicos (Albarracin, 2002).

**Tabla 3***Principales aportes a la Teoría del Riesgo*

<b>Autor</b>	<b>Aporte</b>	<b>Descripción</b>
Von Neumann & Morgenstern (1944)	Finanzas Tradicionales	Expone la Teoría de la Utilidad Esperada
Markowitz (1952-1959)	Teoría del Portafolio	El riesgo involucrado es tan relevante como el rendimiento esperado.
Tobin (1958)	Teorema de la Separación	Un portafolio eficiente tiene un activo libre de riesgo y activos de riesgo.
Sharpe (1964)	CAPM de Sharpe	El portafolio de activos riesgosos del mercado es el portafolio de riesgo óptimo.
Markowitz (2003-2006)	Teoría del riesgo	Estudia el comportamiento de los inversores a través de micro escenarios.

*Nota:* Adaptado de *Teoría del riesgo. Análisis crítico de su evolución reciente*, Pascale R. (2013)

Es importante mencionar esta información en la investigación, ya que permite orientar a las empresas a considerar que los riesgos constituyen eventos inciertos, es decir, no se puede definir exactamente la probabilidad de que se materialicen o su nivel de impacto. Ante ello, es necesario que se emplee una gestión de riesgos adecuada y que luego de un minucioso análisis se determine su nivel de exposición a riesgos específicos.

***Teoría de la Gestión Financiera Operativa***

La gestión financiera operativa es el proceso de “planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades económicas que generan flujos de efectivo” (Hernández de Alba et al., 2014, p. 163). Esta gestión se realiza con la finalidad de lograr un equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad con miras a maximizar la riqueza. Desde otro punto de vista, esta orienta sus esfuerzos al manejo del capital de trabajo porque está afectado por las decisiones financieras que se toman en el corto plazo.

Específicamente, estudia la incidencia de una gestión adecuada de los componentes del capital en la rentabilidad y el riesgo. En este contexto es preciso definir al capital de trabajo como la inversión realizada en el activo corriente. Las cuentas más significativas del activo corriente son el efectivo, las cuentas por cobrar y el inventario, las cuales dan vida al ciclo de efectivo. El inventario constituye una inversión y es imprescindible para el proceso de comercialización que realiza una organización. A consecuencia de este proceso el inventario se convierte en efectivo o en cuentas por cobrar dependiendo si la venta es de contado o a crédito. Las cuentas por cobrar son derechos que tiene la entidad sobre el valor de las facturas que no fueron canceladas de contado por el cliente. El efectivo se convierte en el dinero que obtendrá la entidad cuando el plazo de crédito llegue a su fin y el deudor cumpla con sus obligaciones (Hernández de Alba et al., 2014).

En base a lo expuesto con antelación, se afirma que la cantidad que se invierte en inventarios y la eficiencia de la gestión de cartera para recuperar el efectivo afecta al capital de trabajo. Para resumir el ciclo de efectivo está compuesto por el análisis del ciclo de pago, ciclo de cobro y ciclo de inventario (Hernández de Alba et al., 2014).

En la presente investigación, se utiliza esta teoría debido a que la gestión del ciclo de cobro juega un papel primordial en el nivel de liquidez con el que cuenta una organización y por lo tanto limita su rendimiento. Por ello es importante que se realice una gestión oportuna del riesgo asociado, para implementar acciones que aminoren su impacto y se logre una relación de equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad.

### **Marco Referencial**

El marco referencial consiste en el análisis y recopilación de los resultados de investigaciones realizadas con relación al objeto de estudio y que sirven de base para la nueva investigación (Pino, 2009). A continuación, se exponen 6 estudios relacionados.

**Tabla 4***Resumen de artículos revisados*

<b>Identificación</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Categoría/ Variable</b>	<b>Técnica de recolección de información</b>	<b>Resultados</b>
Ávila, J. (2005) "Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real", <i>Bogotá</i>	Sintetizar y adaptar las diferentes teorías y modelos para medir el riesgo financiero al sector real y crear un modelo que se pueda aplicar.	Investigación Descriptivo – explicativa	Recopilación documental (Base de datos)	Una gestión eficiente de los riesgos financieros ayuda a que la empresa se encamine a cumplir sus objetivos de rentabilidad, impulsar la eficiencia de sus operaciones y asegurar su estabilidad y solvencia.
Rosero, E. (2013) "Análisis del Riesgo Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso". <i>Sangolquí: ESPE</i>	Realizar un análisis de la situación financiera de la COAC Cooprogreso con el fin de formular acciones para minimizar los riesgos que enfrenta el ente	Investigación Descriptiva	Recopilación documental (Base de datos)	Las instituciones deben centrar sus recursos y esfuerzos en implementar acciones para gestionar el riesgo de liquidez y solvencia. Por otro lado, la gestión de riesgos al ser un proceso dinámico e interactivo necesita adaptarse a las características del negocio y la estrategia por lo que no puede aplicarse como una receta.

Identificación	Objetivo	Categoría/ Variable	Técnica de recolección de información	Resultados
Gómez C., L. (2014) “La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una administración Financiera eficiente. Un estudio de caso”. <i>Paraguay</i>	Examinar las herramientas de análisis que utiliza la banca y conocer de qué forma una efectiva gestión de crédito se convierte en una ventaja competitiva	Diseño cualitativo y cuantitativo	Recopilación documental (Base de datos)  Observación de campo	En el otorgamiento de créditos la relación riesgo-rendimiento es inversamente proporcional. Una forma de reducir el riesgo de crédito es obteniendo una garantía del cliente. Además, utilizar el credit-scoring en el análisis de las operaciones crediticias puede ayudar a disminuir el riesgo de incobrabilidad. Otro punto importante es mantener personal capacitado y políticas de crédito bien definidas.
Nacimba, N. (2015) “Gestión integral de riesgos financieros en una organización no gubernamental que otorga microcréditos en el Ecuador”. <i>Quito</i>	Implementar la gestión del riesgo financiero en la Fundación Espoir y establecer un plan para la mitigación de los riesgos identificados en el análisis.	Investigación aplicando el método deductivo y analítico	Recopilación documental (Base de datos)  Entrevistas  Observación de campo	Es importante que una entidad que otorga créditos aplique la gestión de riesgos y defina procesos y políticas que permitan su identificación, evaluación y control. Siempre se debe tomar en cuenta el tamaño del negocio y la complejidad de sus operaciones. Además, es necesario que la gestión se apoye en un comité de riesgos y en personal cualificado.

Identificación	Objetivo	Categoría/ Variable	Técnica de recolección de información	Resultados
Cortez, D. & Burgos, J. (2016) “La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales”. <i>Machala</i>	Conocer cómo el riesgo crediticio afecta a la liquidez de una entidad y la importancia de la gestión de la cartera de crédito.	Investigación Descriptiva	Recopilación documental (Base de datos)	El análisis del riesgo crediticio permite identificar a los clientes que están en condiciones de acceder a crédito favoreciendo a la disminución de los índices de morosidad y a la liquidez. El sector empresarial considera a las ventas a crédito como una opción para incrementar la rentabilidad por lo que es necesario que la gestión de cartera de una seguridad razonable de que el cliente cumplirá con su pago a tiempo.
Artaza, A. (2017) “Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de San Isidro, año 2017”. <i>Lima</i>	Establecer en qué forma incide la gestión del riesgo financieros en la rentabilidad del sector bancario.	Investigación Correlacional  <b>Variables:</b> Gestión de riesgos financieros  Rentabilidad	Recopilación documental (Base de datos)  Encuesta	La gestión del riesgo de crédito y de mercado inciden en la rentabilidad de las empresas ya que se mantiene un control más estricto al otorgar el crédito, estudiando el score crediticio, la capacidad de pago y colaterales del cliente. Además, gracias a la gestión del riesgo la entidad conoce de primera mano las fluctuaciones del mercado y puede reaccionar de forma oportuna.

## Marco Conceptual

### Riesgo

El riesgo es la probabilidad de que un evento se materialice y traiga consigo consecuencias adversas (Echemendía, 2011), es el margen de incertidumbre o la posibilidad de que una decisión desencadene una pérdida (Chávez López, 2018). Según (Gómez C., 2014), es primordial predecir el futuro para tomar una decisión acertada. A continuación, se mencionará a brevedad los que podemos encontrar.

**Riesgo inherente.** Es el riesgo propio de cada actividad y depende del tipo de empresa, de su naturaleza y características.

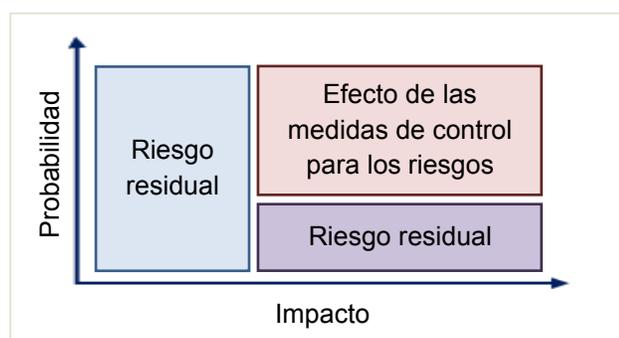
**Riesgo residual.** Es el que persiste a pesar de haber implementado las medidas necesarias para gestionar los riesgos que se han identificado.

**Riesgo de control.** Es el riesgo de que el sistema de control interno no permita detectar y gestionar un error material (Urquiza, 2015).

El riesgo se mide por su probabilidad e impacto. La posibilidad de que el riesgo ocurra se conoce como probabilidad mientras que el impacto es el efecto económico negativo (Casares & Lizarzaburu, 2016).

### Figura 1

#### Riesgo residual



Nota: Tomado de *Introducción a la Gestión Integral de Riesgos Empresariales. Enfoque: ISO 31000* (p. 76) por Casares & Lizarzaburu (2016).

### ***Incertidumbre***

Es la duda o inseguridad acerca del resultado de un evento futuro, del cual se desconoce la probabilidad con la que puede materializarse (Olarte, 2006).

### ***Mapa de Riesgo***

Es un perfil que permite a la entidad identificar y calcular la probabilidad de que un evento se materialice y cuantificar su impacto negativo (Urquiza, 2015).

### ***Perfil de Riesgo***

Es el indicador de la capacidad que tiene una entidad para asumir pérdidas. Ofrece una vista completa del riesgo que enfrenta y ayuda a definir sus nivel de exposición asociándolo siempre con los objetivos (Avila, 2005).

### ***Riesgo Financiero***

Es la posibilidad de que un evento adverso suceda y ocasione efectos financieros negativos en una organización. El nivel de riesgo depende de la actividad económica que se desempeñe (Aravena & Cifuentes, 2013). Además, está asociado con los productos o servicios que la empresa puede adquirir o colocar en un mercado financiero. En concordancia con lo expuesto, el riesgo financiero es la probabilidad de que se obtenga rendimientos que son diferentes a los esperados debido a cambios importantes en las variables financieras (Lizarzaburu et al., 2012). Los principales son el riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo operacional y riesgo de mercado. Los cuales se mencionan a continuación:

#### **Riesgo de Crédito.**

El riesgo de crédito es la posibilidad de que el deudor no pueda cumplir de forma oportuna con sus pagos o que definitivamente incumpla con las obligaciones contraídas

(Avila, 2005). También se lo denomina riesgo de default y se define como la probabilidad de una pérdida financiera como resultado de que la contraparte no cuente con los recursos necesarios para cubrir sus obligaciones crediticias. Un punto importante de recalcar es que al incumplir con el pago se reduce la calificación crediticia del cliente y al mismo tiempo sus colaterales o garantías (Rosero, 2013). Por ello es necesario que se analice los procesos para otorgamiento del crédito de acuerdo a su capacidad de pago y la documentación legal que sustenta la operación (Artaza, 2017).

### **Riesgo de Liquidez.**

El riesgo de liquidez es la posibilidad de que una entidad enfrente una pérdida potencial de su capacidad parcial o total para hacer frente a sus obligaciones financieras a corto plazo (Rosero, 2013). Es decir, es el riesgo de que la organización sea incapaz de cubrir sus obligaciones corrientes con sus propios fondos y tenga que incurrir en costos mayores por concepto de intereses de la cuenta vencida (Artaza, 2017). La liquidez es un factor determinante en la actividad empresarial porque carecer de ella afecta a la imagen de la empresa originando problemas de insolvencia a futuro (Rosero, 2013).

### **Riesgo Operacional.**

El riesgo operacional es la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallas o deficiencias en la tecnología, la infraestructura, en los procesos internos también se puede ocasionar por errores humanos o por eventos externos a la organización que sean diferentes a la liquidez, al mercado o al crédito (Aravena & Cifuentes, 2013). Cabe señalar que el impacto de este riesgo en las pérdidas es mucho mayor que el de otro riesgo financiero por lo cual es primordial implementar controles efectivos y políticas para su administración (Rosero, 2013).

En el mismo orden de ideas, el riesgo operacional incrementa cuando la empresa no cuenta con políticas o procedimientos adecuados o no se aplican (Artaza, 2017). Influyen enormemente los errores humanos, el robo, la negligencia, el fraude, la incompatibilidad de funciones, entre otros. Del mismo modo, el uso inadecuado de los sistemas de información puede mermar la integridad, confiabilidad, oportunidad y la disponibilidad de la información (Rosero, 2013). Por último, en relación a los eventos externos se puede mencionar a los desastres naturales, la modificación de la leyes o los riesgos legales (Nacimba, 2015).

### **Riesgo de Mercado.**

El riesgo de mercado es la probabilidad de que el patrimonio disminuya a consecuencia de movimientos negativos de las variables de mercado entre las que se puede señalar las tasas de interés, la cotización de las acciones y el cambio en el precio de los activos, etc. (Avila, 2005).

### ***Cultura de Riesgo***

Es el conjunto de valores, actitudes y prácticas que representan o caracterizan la forma en que una organización reacciona frente al riesgo. Abarca sus experiencias y patrones de comportamiento. Una cultura sólida permite alinear todas las áreas de la entidad de acuerdo a los objetivos estratégicos (Roisenzvit & Zárate, 2006).

### ***Gestión del Riesgo***

La gestión del riesgo es el proceso que permite la identificación, análisis, cuantificación y control de las consecuencias negativas de un evento. Al igual que la definición de acciones preventivas o correctivas orientadas a influir en el impacto de un riesgo (Rosero, 2013). Se diseñó para ayudar a las organizaciones a promover una gestión proactiva, aumentar su probabilidad de alcanzar los objetivos, desarrollar la

capacidad para identificar amenazas y oportunidades, generar más confianza en los stakeholders, mejorar y fortalecer los controles, favorecer al proceso de toma de decisiones considerando el riesgo y asegurar la confiabilidad de la información (Moran & Santor, 2007). Dentro de la gestión del riesgo existen tres factores importantes:

**Apetito de riesgo.** es el nivel de riesgo que una organización espera asumir para conseguir sus objetivos, siempre tomando en consideración la capacidad que tiene para gestionarlo (Urquiza, 2015).

**Tolerancia al riesgo.** es el nivel de desviación aceptable con relación al apetito de riesgo que puede soportar la empresa sin afectar a sus objetivos (COSO, 2004).

**Capacidad de riesgo.** es el máximo nivel de riesgo que una organización tiene la posibilidad de asumir sin afectar al cumplimiento de sus obligaciones a corto y largo plazo o con los stakeholders (Moran & Santor, 2007).

**Tabla 5**

*Exposición al Riesgo*

Condición	Exposición
Capacidad de riesgo	ALTA
Tolerancia al riesgo	Media
Apetito de riesgo	Baja
Tolerancia al riesgo	Media
Capacidad de riesgo	BAJA

*Nota:* La tabla representa el apetito, tolerancia y capacidad de riesgo de acuerdo al nivel de exposición en una empresa. Tomado de *Introducción a la Gestión Integral de Riesgos Empresariales. Enfoque: ISO 31000* (p. 76) por Casares & Lizarzaburu (2016).

### ***Gestión de Riesgos Financieros***

La gestión de riesgos financieros es primordial al momento de tomar decisiones debido a que brinda la posibilidad de tener una visión más crítica de la situación actual del ente (Artaza, 2017). Tiene como principal objetivo el definir acciones para mermar el impacto de los riesgos, impulsando la eficiencia y eficacia de las operaciones para lograr sus objetivos de rentabilidad, siempre protegiendo el capital (Avila, 2005).

Una gestión adecuada del riesgo financiero a través de un equilibrio entre el riesgo asumido y la rentabilidad esperada a largo plazo asegurará la estabilidad y solvencia de la organización (Avila, 2005). Además, creará valor para los shareholders y stakeholders dado que se maximizará la rentabilidad minimizando la exposición al riesgo y su impacto económico (Artaza, 2017).

### ***Proceso de Gestión del Riesgo***

El proceso facilita la administración de los riesgos que llegan a materializarse. Por ello es primordial que se gestione de manera integrada la totalidad de factores que pueden incidir en las actividades, operaciones y principalmente en los resultados de la organización (Moran & Santor, 2007).

**Identificar el riesgo.** Es un proceso para detectar en forma sistemática una desviación de los objetivos o las exposiciones a pérdidas económicas, de forma oportuna. Se identifica la condición que genera el riesgo y todas las situaciones que probablemente represente un peligro (Salgado, 2010).

**Medir y evaluar el riesgo.** Consiste en darle una valoración a cada riesgo identificado. Además, es preciso calcular el efecto que cada uno de ellos tendrá en los objetivos y el rendimiento de la organización para estar en la capacidad de implementar una estrategia para gestionarlos (Avila, 2005).

**Establecer los límites de aceptación al riesgo.** La organización define el nivel máximo hasta el que puede asumir pérdidas a consecuencia de la materialización de los factores de riesgo. El límite se determina considerando el apetito y tolerancia al riesgo previamente establecidos (Avila, 2005).

**Seleccionar e implementar la respuesta al riesgo.** La dirección establece cuál será su respuesta a los riesgos evaluados, tomando en consideración su probabilidad, impacto y la relación beneficio-costos. Esta tiene que lograr que el riesgo residual se encuentre dentro del nivel de tolerancia definido (COSO, 2004).

- **Evitar:** Se toma la decisión de no llevar a cabo una actividad con el fin de que el riesgo no se materialice (COSO, 2004). Por lo general se aplica cuando el impacto negativo y la probabilidad de ocurrencia es alta.
- **Reducir:** Consiste en implementar controles que favorezcan a la disminución de la probabilidad de que se genere el riesgo (Avila, 2005).
- **Compartir:** Es reducir su impacto o efecto trasladando parte del riesgo, por medio de aseguradoras, acuerdos con otras organizaciones, externalizando procesos, etc. (COSO, 2004).
- **Aceptar:** La entidad puede aceptar el riesgo si conoce que la probabilidad de que ocurra es baja y se ajusta a su nivel de tolerancia. No establece controles, solo convive con el riesgo (COSO, 2004).

**Supervisión.** Es importante que se realice un monitoreo y control permanente de la efectividad de las actividades de control implementadas con el objetivo de identificar oportunamente las deficiencias y corregirlas (Avila, 2005).

### ***Cartera de Crédito***

Según (Arroyo & Bravo, 2014), “la cartera de crédito es un acto de confianza entre un comprador y un vendedor, en el cual existe de por medio un compromiso de pago” (p. 18). En otras palabras, son beneficios económicos futuros para la organización ya que obtendrá pagos a corto o largo plazo por los bienes entregados o servicios prestados al cliente (Cortez & Burgos, 2016).

El sector empresarial con el fin de asegurar ventas frecuentes se ve en la obligación de conceder crédito. Por ello, es preciso que se definan políticas para cupos de crédito, descuentos por pronto pago o recargos e intereses cuando exista mora. De igual forma, para incrementar las probabilidad de recuperar la cartera se debe establecer un proceso ágil y confiable para evaluar las solicitudes de crédito y las garantías que ofrece un cliente (Arroyo & Bravo, 2014).

### ***Cuentas por Cobrar***

Las cuentas por cobrar son todo lo que terceros le deben o adeudan a la organización (Pavón, 2018). Son el activo máspreciado de una entidad ya que conceder un crédito implica una decisión importante y riesgosa. Es decir, son fondos que se espera obtener después por una venta realizada hoy (Arroyo & Bravo, 2014).

### ***Cartera Vencida***

La cartera vencida es la porción de la cartera total de una entidad que presenta un retraso en los pagos por parte de los deudores. Esta incrementa cuando se conceden créditos sin evaluar la capacidad del cliente para hacer frente a sus obligaciones o no se aplica una gestión de cobranza eficiente (Cuenca, 2017). Su incremento traerá como consecuencia un mayor número de créditos castigados y el aumento de la provisión para cuentas incobrables que debe mantener la organización.

### **Gestión de la Cartera de Crédito**

La Gestión de la Cartera se aplica de forma más frecuente en las empresas comerciales, pues ofrece a los clientes la posibilidad de prolongar sus pagos en el tiempo. En la actualidad, gracias al desarrollo de la tecnología se ha mejorado la gestión de cartera logrando un ahorro significativo de tiempo y recursos económicos. Es muy importante definir políticas de crédito que ayuden a identificar a los clientes que tienen la capacidad, el carácter y el capital para cubrir las obligaciones contraídas. Tomando como base aquello se puede también analizar las garantías que respaldarán el crédito de acuerdo al monto y riesgo asociado (Cortez & Burgos, 2016).

De acuerdo a Ceballos S., (2015) las ventas a crédito ofrecen una mayor rentabilidad aumentando el riesgo lo que implica la necesidad de analizar el comportamiento de la cartera para provisionar valores que cubran posibles pérdidas derivadas de la incobrabilidad de los créditos.

**Comité de Crédito.** El comité de crédito es el encargado de establecer los lineamientos, estrategias o políticas para garantizar una correcta administración y supervisión del crédito que se otorga a los clientes. Además, definirán el apetito de riesgo del área de crédito y cartera, y se encargarán de aprobar o rechazar las solicitudes de crédito una vez que se haya realizado el análisis de la capacidad de pago y garantías del solicitante (UniCCo, 2018). De igual forma, son quienes conceden plazos especiales o descuentos en ventas puntuales.

**Políticas de Crédito.** Son normas que define una entidad con el fin de gestionar los créditos otorgados. Entre las más comunes están las políticas para el otorgamiento y recuperación de los créditos, políticas para establecer los límites de tolerancia al riesgo de acuerdo a la exposición crediticia y las políticas para el seguimiento de la cartera y creación de provisiones para cuentas incobrables (Arroyo & Bravo, 2014).

**Cambios en los Modelos de Cobranza.** Hoy en día las organizaciones han adoptado técnicas y herramientas nuevas para realizar una evaluación mucho más exacta del riesgo inherente de cada cliente. El objetivo es enfocar los esfuerzos de cobranza en las cuentas con más oportunidad de recuperación. Para reducir los costos y mejorar el servicio prestado al cliente. Según Deloitte (2015) las prácticas más utilizadas son:

- **Segmentos/Clientes:** La segmentación de clientes es más efectiva cuando se realiza en base a la probabilidad de que se reciba el pago y al costo de gestión. Se debe considerar su comportamiento crediticio para predecir su conducta.
- **Canales:** el desarrollo de la tecnología ofrece nuevos medios para establecer comunicación con los clientes para ofrecer el producto o realizar la gestión de cobranza. Esto ayuda a generar relaciones más estrechas y fructíferas.
- **Procesos:** La estrategia más recomendable para mejorar los procesos es promover su estandarización y realizar mediciones periódicas de su desempeño. Es preciso también implementar la mejora continua en toda la organización.
- **Tecnología:** Con el avance de la tecnología se presenta la oportunidad de implementar herramientas para mejorar los procesos y automatizarlos.
- **Gente:** Es necesario que el asesor de cobranza tenga una visión completa del deudor para ofrecer soluciones integrales y una atención más personalizada.

### ***Control Interno***

Es un proceso que se desarrolla por toda la organización incluida la dirección con el objetivo de dar una seguridad razonable del alcance de los objetivos de reporte, cumplimiento y los relacionados a la efectividad de las operaciones (Casares & Lizarzaburu, 2016). En el área de crédito y cartera es importante debido a que las cuentas por cobrar son un activo significativo dentro del balance de las empresas comerciales. Al ser derechos de la entidad sobre recursos de terceros es primordial que se mantenga una custodia segura de las garantías como el pagaré, las letras de cambio o cualquier otro documento de respaldo (Arroyo & Bravo, 2014). Debe existir también un registro oportuno y confiable de las operaciones de crédito y una supervisión constante de todos los procesos del área.

### ***Enterprise Risk Management ERM 2017 o Gestión de Riesgos Empresariales***

En el año 2017, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway COSO publicó la actualización del Marco Integrado ERM 2004 denominada Gestión del Riesgo Empresarial: Integrando Estrategia y Desempeño. Surge por la necesidad de los directivos de tener información mucho más completa sobre los riesgos en un entorno de constante cambio y nuevos desafíos (COSO, 2017).

COSO ERM 2017 recalca la importancia de considerar el riesgo cuando se define la estrategia y durante su ejecución. Su implementación permite optimizar los recursos, aprovechar las oportunidades y encaminarse a una mayor resiliencia. Consta de 5 componentes y 20 principios que describen cómo se debe llevar a cabo la administración, documentación y respuesta al riesgo (COSO, 2017).

Tabla 6

COSO ERM 2017

Gobierno y Cultura 	Estrategia y establecimiento de objetivos 	Desempeño 	Revisión y monitoreo 	Información, comunicación y reporte 
1. Ejerce la supervisión del riesgo a través del Consejo de Administración 2. Establece estructuras operativas 3. Define la cultura deseada 4. Demuestra compromiso con los valores clave 5. Atrae, desarrolla, retiene a profesionales capacitados	6. Analiza el contexto empresarial 7. Define el apetito de riesgo 8. Evalúa estrategias alternativas 9. Formula objetivos de negocio	10. Identifica el riesgo 11. Evalúa la gravedad del Riesgo 12. Prioriza los riesgos 13. Implementa respuestas a los riesgos 14. Desarrolla una visión a nivel de cartera	15. Evalúa los cambios significativos 16. Revisa el riesgo y el desempeño 17. Persigue la mejora de la gestión del riesgo empresarial	18. Aprovecha la información y tecnología 19. Comunica información sobre el riesgo 20. Informa sobre el riesgo, cultura y desempeño

*Nota:* Componentes y principios de COSO ERM 2017. Tomado de *Gestión del Riesgo Empresarial: Integrando Estrategia y Desempeño* (p. 11). Por COSO (2017).

**Gobierno y cultura.** El gobierno permite a la organización reforzar la importancia de aplicar la gestión del riesgo y definir la responsabilidad de supervisión. Mientras que la cultura se relaciona con los valores y comportamientos éticos que se desea mantener en la entidad (COSO, 2017).

**Estrategia y establecimiento de objetivos.** Es necesario definir el apetito de riesgo alineándolo a la estrategia. Los objetivos permiten aplicar la estrategia y son el pilar para la identificación, evaluación y respuesta al riesgo (COSO, 2017).

**Desempeño.** Es imprescindible la identificación y evaluación de los riesgos que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos tanto estratégicos como de negocio. Por lo tanto, luego de priorizar el riesgo considerando su gravedad, se define la respuesta y se comunica los resultados a los grupos de interés (COSO, 2017).

**Revisión y monitorización.** Evaluar el desempeño de la organización cumple un papel muy importante en la gestión de riesgos debido a que ayuda a conocer cómo funcionaría el ERM en un ambiente de constante cambio y a identificar aspectos que requieren revisiones o modificaciones (COSO, 2017).

**Información, comunicación y reporte.** El ERM necesita que el proceso de comunicación e intercambio de información sea continuo, incluya fuentes internas, externas y se extienda a todos los niveles de la empresa (COSO, 2017).

### ***Análisis Financiero***

El análisis financiero según Van Horne & Wachowicz, (2010) consiste en convertir el contenido de los estados financieros en información beneficiosa y oportuna para la toma de decisiones. Examina la capacidad de una entidad pagar sus obligaciones corrientes y no corrientes y generar rendimientos (Martínez, 2013).

### ***Indicadores Financieros***

Los indicadores financieros permiten “evaluar la condición financiera y el desempeño de una empresa” (Van Horne & Wachowicz, 2010, p. 135). Su importancia radica en que los grupos de interés necesitan conocer el rendimiento financiero de la organización y el nivel de riesgo actual y a futuro para tomar decisiones (Pavón, 2018).

**Liquidez.** La liquidez mide o evalúa la capacidad de una entidad para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo (Martínez, 2013). Para evaluar el riesgo de liquidez se utilizarán los siguientes indicadores.

**Tabla 7**

*Indicadores de Liquidez*

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>
Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
Prueba ácida	$\frac{\text{Act. C.} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$

*Nota: Concepto y Fórmula de los Indicadores.* Por Superintendencia de Compañías, (2017).

Es recomendable que el resultado sea mayor a 1 de lo contrario representa la incapacidad de cubrir los pagos y se tendría que recurrir al activo fijo.

**Actividad o Gestión.** Los indicadores de actividad permiten a la entidad medir la eficiencia con la que emplean sus recursos (Superintendencia de Compañías, 2017). Para evaluar el riesgo de crédito se hará uso de los siguientes indicadores.

**Tabla 8**

*Indicadores de Actividad*

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>
Morosidad simple	$\frac{\text{Cart. Vencida}}{\text{Cartera Total}}$
Periodo medio de cobro	$\frac{\text{C. C.} \times 365}{\text{Ventas}}$
Rotación de cartera	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Ctas x cobrar}}$

*Nota: Concepto y Fórmula de los Indicadores.* Por Superintendencia de Compañías, (2017).

**Rentabilidad.** La rentabilidad es el retorno que obtiene un ente por los recursos o activos que tiene en su poder (Artaza, 2017). Estos indicadores evalúan qué tan efectiva es la administración de la entidad controlando sus costos y gastos y convirtiendo sus ingresos en utilidades (Superintendencia de Compañías, 2017).

**Tabla 9**

*Indicadores de Rentabilidad*

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>
Rentabilidad neta del activo ROA	$\frac{Utilidad\ Neta}{Activo\ total}$
Rentabilidad neta del Patrimonio ROE	$\frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio}$
Rentabilidad neta de Ventas	$\frac{Utilidad\ Neta}{Ventas}$

*Nota: Concepto y Fórmula de los Indicadores.* Por Superintendencia de Compañías, (2017).

**Gestión del Riesgo Financiero y la Rentabilidad**

El sector empresarial tiene como objetivo maximizar la riqueza. Para lograrlo las entidades toman la decisión de invertir su dinero en actividades que traen consigo riesgos financieros, cuando mayor sea la rentabilidad el riesgo asociado incrementará. Por lo tanto, para evitar pérdidas significativas se debe analizar a profundidad el impacto y la probabilidad de que el riesgo ocurra. Este análisis puede utilizarse para determinar el apetito de riesgo que la empresa está dispuesta a tolerar con el fin de alcanzar sus objetivos. En consecuencia, la gestión del riesgo financiero ayuda a las empresas a conocer su situación financiera actual y evaluar posibles alternativas de inversión antes de tomar decisiones, evitando pérdidas económicas y financieras por correr riesgos innecesarios (Artaza, 2017).

## Capítulo III

### Metodología

El diseño metodológico guía u orienta al investigador sobre cómo observar y medir las variables, los métodos y técnicas a utilizar así como el proceso para obtener y procesar los datos (Ñaupas et al., 2014). A continuación, se detalla el tipo de investigación, población, muestra y las técnicas de recolección y análisis de datos.

#### Enfoque de la Investigación

##### ***Enfoque Cuantitativo***

El enfoque cuantitativo usa los datos recolectados para probar la hipótesis por medio del análisis estadístico. Es un proceso secuencial y probatorio que inicia con la idea, los objetivos y la pregunta de investigación que da origen a las hipótesis y variables, posteriormente se realiza el estado del arte y la sustentación teórica. Además, se define la metodología para medir las variables usando métodos estadísticos y con los resultados se establece conclusiones (Hernández et al., 2014).

En este marco, la investigación emplea el enfoque cuantitativo para estudiar la relación de las variables utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos, el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis y la estadística para el procesamiento y presentación de los resultados.

##### ***Hipotético Deductivo***

Este método teórico parte de la hipótesis planteada buscando aceptarla o rechazarla. Con base en ello se deduce las conclusiones que están estrechamente relacionadas con los hechos (Cortez Torrez, 2018). En la investigación se aplicará técnicas y procedimientos orientados a refutar o aceptar la hipótesis nula para conocer si los riesgos financieros de la cartera de crédito afectan o no a la rentabilidad.

## **Tipología de la Investigación**

### ***Por la naturaleza del objeto de estudio***

**Investigación Empírica.** Es un estudio en donde los resultados y las conclusiones se obtienen exclusivamente de pruebas que se basan en los hechos observados. Toda la evidencia se puede obtener por medio de métodos de investigación cualitativos y cuantitativos (Arias, 2006). Así, las conclusiones del estudio nacen del procesamiento y análisis de los datos obtenidos de la muestra a través de la encuesta y la recopilación documental de las bases de datos bibliográficas y del portal de la Superintendencia de Compañías.

### ***Por su diseño***

**Investigación No Experimental.** Es una investigación no experimental debido a que se realiza sin manipular las variables, únicamente se observa al objeto de estudio en su entorno con el fin de analizarlo (Hernández et al., 2014).. En este caso no es posible manipular la variable independiente que son los riesgos financieros de la cartera de crédito ya que no se tiene un control directo sobre su ocurrencia o sus efectos. Por ello el estudio se limitará a observar cómo se desarrolla la variable en las 49 organizaciones estudiadas.

**Investigación Transeccional o Transversal.** Es transeccional porque estudia la variable de modo simultáneo en un momento específico, en lugar de analizarla en un periodo determinado que puede ser o no mayor a los 5 años (Ñaupas et al., 2014). En el trabajo se analizará el comportamiento de las variables en el año 2019.

### ***Por su alcance***

**Investigación Descriptiva.** La investigación es descriptiva dado que busca caracterizar el objeto de estudio con el único propósito de conocer su comportamiento, sin indagar en cómo suceden o qué lo origina (Ñaupas et al., 2014). Este estudio facilita el proceso de recolección de datos acerca de los riesgos financieros de la cartera de crédito utilizando la encuesta y permite describir como estos influyen en la rentabilidad de las empresas.

**Investigación Correlacional.** Es correlacional porque define cuál es el grado de relación que existe en las variables que se están estudiando. Estas se miden por separado para cuantificarlas y analizarlas antes de establecer su vínculo (Hernández et al., 2014). Se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman para medir la relación entre el riesgo financiero de la cartera de crédito y la rentabilidad en las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas durante el año 2019.

### ***Por las fuentes de información***

**Investigación Documental.** La investigación documental es la indagación, revisión, análisis e interpretación de los datos obtenidos por otros investigadores, como son los libros, artículos científicos, etc. (Arias, 2006).

Se efectuará una revisión de diferentes fuentes documentales alojadas en bases de datos bibliográficas como Redalyc para construir el marco teórico y se obtendrá los estados financieros de las empresas, de la base de datos de la Superintendencia de Compañías.

**Investigación de Campo.** La investigación es de campo ya que se recolectará la información in situ, directamente desde la realidad del objeto de estudio (Arias, 2006). Por consiguiente, se obtendrá los datos de fuentes primarias, en este caso de 49 empresas aplicando la encuesta al Jefe del área de crédito y cartera. Cabe recalcar que no se manipulará la variable y los datos obtenidos servirán para entender mejor su comportamiento.

#### ***Por el número de variables***

**Investigación Bivariada.** La investigación es bivariada puesto que busca identificar la relación que existe entre dos variables (Ñaupas et al., 2014). En este caso, se tiene como fin determinar la incidencia de los riesgos financieros de la cartera de crédito en la rentabilidad.

#### **Definición del Objeto de Estudio**

El objeto de estudio surge de la problemática que se ha planteado y es aquello que se quiere saber (Arias, 2006). En la investigación el objeto de estudio es conocer la relación que existe entre el Riesgo Financiero (riesgo de liquidez, riesgo de crédito y riesgo operacional) y la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor excepto de vehículos y motocicletas de la ciudad de Quito, durante el año 2019.

En países con economías emergentes como Ecuador el otorgamiento de créditos se rige por condiciones poco estrictas y por bajos niveles de supervisión, lo que provoca que sea más difícil cuantificar el riesgo. Además, gracias a la necesidad que tiene el sector empresarial de crecer, se opta por vender un mayor porcentaje de productos a crédito sin medir las consecuencias para su salud financiera. Entre las que se puede mencionar está el incremento de la morosidad, la disminución de la liquidez y la capacidad de pago de la organización.

Otro aspecto importante es que la mayoría de empresas no cuenta con procesos de gestión de riesgos y control interno definidos, dificultando su seguimiento y supervisión. Por lo expuesto se busca obtener información que permita analizar cómo una entidad gestiona su riesgo financiero. Con base en los resultados se quiere identificar estrategias para reducir el impacto del riesgo por medio de una administración eficiente y efectiva.

## **Población-Muestra**

### ***Población***

La población es el conjunto de hechos que se quiere estudiar aplicando las técnicas y métodos seleccionados (Arias, 2006). La investigación tiene una población total de 55 empresas comerciales de Quito, pertenecientes al grupo G46 Comercio al por mayor, excepto el de vehículos y motocicletas. Se consideró como población a empresas constituidas como sociedades anónimas, con más de 30 empleados, que se encuentran activas y cumplieron con la obligación de presentar el Formulario 101 y los estados financieros al organismo regulador durante el año 2019. La información fue obtenida del Ranking Empresarial de la Superintendencia de Compañías actualizada al año 2020, considerando la Clasificación Industrial Uniforme de las Actividades Económicas (CIIU).

### ***Muestra***

Según (Ñaupas et al., 2014) la muestra es una porción representativa del universo de estudio. En un estudio transeccional correlacional Mertens (2010) y Borg & Gall (1989) sugieren un mínimo de 30 casos como muestra. A razón de que estudiar toda la población implica mayor esfuerzo, recursos y tiempo, es preciso calcular una muestra que represente el objeto de estudio para generalizar los resultados.

Para el efecto, se consideró la fórmula para poblaciones finitas:

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

**Tabla 10**

*Cálculo de la muestra*

Factor	Valor	Detalle
<b>N</b>	55	Total de la población
<b>z</b>	1,96 (Confianza del 95%)	Nivel de confianza
<b>p</b>	0,50	Probabilidad esperada de éxito
<b>q</b>	0,50	Probabilidad esperada de fracaso
<b>e</b>	0,05	Margen de error muestral

$$n = \frac{1,96^2 \times 55 \times 0,50 \times 0,50}{(0,05^2 \times (55 - 1)) + 1,96^2 \times 0,50 \times 0,50}$$

$$n = 48,22, \text{ entonces } n \approx \mathbf{49}$$

Considerando un error del 5% y un nivel de confianza del 95%, se concluye que la muestra son 49 empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de la ciudad de Quito.

### **Selección de Elementos Muestrales**

La selección se efectuará con el muestreo probabilístico, donde todos los elementos cuentan con una probabilidad igual o similar de ser elegidos de manera aleatoria. Se usa principalmente en estudios correlacionales, descriptivos o transeccionales (Hernández et al., 2014).

Específicamente se empleará el muestreo aleatorio, aplicando la tabla de números aleatorios de William H. Beyer. Este método consiste en identificar el punto de partida al azar y partiendo de ahí buscar los elementos muestrales. Como la población es de 55 empresas, en la tabla se utilizará de cada número valores entre 1 y 55, hasta completarla, excluyendo a los que se repitan. Una vez definidos los valores se identificó las empresas en el listado. A continuación, se presenta las organizaciones que forman la muestra.

**Tabla 11**

*Muestra de empresas de comercio al por mayor excepto de vehículos y motocicletas*

N°	Nombre	Actividad económica	N° de empleados
1	Quimasa S.A.	Venta de abonos y productos químicos	171
2	SQM Ecuador S.A.	Venta de abonos y productos químicos	42
3	Comercial Kywi S.A.	Venta de artículos de ferretería	90
4	Leterago del Ecuador S.A.	Venta de artículos farmacéuticos	791
5	Bayer S.A.	Venta de artículos farmacéuticos	130
6	Sanofi-Aventis del Ecuador S.A.	Venta de artículos farmacéuticos	99
7	Glaxosmithkline Ecuador S.A.	Venta de artículos farmacéuticos	48
8	Laboratorios Bago del Ecuador S.A.	Venta de artículos farmacéuticos	73
9	Beiersdorf S.A.	Venta de artículos farmacéuticos	36
10	Tecnoquímicas del Ecuador S.A.	Venta de artículos farmacéuticos	93
11	Vinos y Espirituosos Vinesa S.A.	Venta de bebidas alcohólicas	71
12	Arcacontinental Ecuador Arcador	Venta de bebidas no alcohólicas	1132
13	Eni Ecuador S.A.	Venta de combustibles líquidos	335
14	Compañía Nacional de Gas Congas	Venta de combustibles líquidos	281
15	Esain S.A.	Venta de combustibles líquidos	75
16	Intcomex del Ecuador S.A.	Venta de computadoras	61
17	Inacorpsa del Ecuador S.A.	Venta de computadoras	48
18	Megamicro S.A.	Venta de computadoras	74
19	Trex S.A.	Venta de diversos productos	733
20	QSI Ecuador S.A.	Venta de diversos productos	133
21	Mb-Mayflower Buffalos S.A.	Venta de diversos productos	110
22	Productos Autoadhesivos Arclad	Venta de diversos productos	39
23	Golderie Trading S.A.	Venta de diversos productos	53
24	Ensambec S.A.	Venta de electrodomésticos	45
25	Comohogar S.A.	Venta de electrodomésticos	96
26	Siemens S.A.	Venta de equipo eléctrico	45

N°	Nombre	Actividad económica	N° de empleados
27	Servicios Cybercell S.A.	Venta de equipo eléctrico	73
28	Royalflowers S.A.	Venta de flores y plantas	1020
29	Floricultura Josarflor S.A.	Venta de flores y plantas	348
30	Asertia Comercial S.A.	Venta de fruta y hortalizas	347
31	Sintofil C.A.	Venta de hilos, lanas y tejidos	195
32	Distritex S.A.	Venta de hilos, lanas y tejidos	40
33	Alconlab Ecuador S.A.	Venta de instrumental médico	40
34	Prodontomed S.A.	Venta de instrumental médico	42
35	COMREIVIC S.A.	Venta de maquinaria para la minería	69
36	PA-CO Comercial e Industrial S.A.	Venta de material de papelería, libros	92
37	Santillana S.A.	Venta de material de papelería, libros	36
38	Coheco S.A.	Venta de materiales de construcción	592
39	Acero Comercial Ecuatoriano S.A.	Venta de materiales de construcción	114
40	Bebelandia S.A.	Venta de otros artículos uso doméstico	212
41	Graphicsource C.A.	Venta de papel y cartón	93
42	Matallana S.A.	Venta de papel y cartón	59
43	Pat Primo Ecuador Com. S.A.	Venta de prendas de vestir	106
44	I.A.E. Inaexpo C.A.	Venta de productos comestibles	484
45	Yanbal Ecuador S.A.	Venta de productos cosméticos	423
46	Grupofarma del Ecuador S.A.	Venta de productos medicinales	68
47	Herbalife del Ecuador S.A.	Venta de productos medicinales	48
48	Interquimec S.A.	Venta de productos químicos industria	70
49	Krugercorporation S.A.	Venta de programas informáticos	235

### Operacionalización de Variables

La variable riesgos financieros de la cartera de crédito se analizará de acuerdo a 4 dimensiones: el riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgos operacional y gestión del riesgo financiero, cada uno con sus respectivos indicadores. En la Tabla 12 se presenta la matriz de variables que se utilizaron en el desarrollo de la investigación.

Tabla 12

## Matriz de Operacionalización de Variables

Objetivo	Hipótesis	Variable	Conceptualización	Dimensión	Indicador	Medición	Técnica /Instrumento
Evaluar la gestión del riesgo financiero de la cartera de crédito de las empresas objeto de estudio	Ho: Los riesgos financieros de la cartera de crédito no influyen de forma fuerte y significativa en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito.	<b>Independiente</b> <i>Riesgos financieros de la cartera de crédito</i>	El riesgo financiero Según Aravena & Cifuentes, (2013) es la posibilidad de materialización de un evento que genera efectos financieros negativos en la organización.	Riesgo de crédito	1. Morosidad simple 2. Periodo medio de cobro 3. Rotación de cartera	$\frac{Cart. Vencida}{Cart. Total}$ $\frac{C.C. \times 365}{Ventas}$ $\frac{Ventas}{Ctas \times cobrar}$	Recopilación documental /Base de datos
				Riesgo de liquidez	1. Liquidez Corriente 2. Prueba ácida	$\frac{Activo Cte.}{Pasivo Cte.}$ $\frac{Act. C. - Inv.}{Pasivo Cte.}$	Recopilación documental /Base de datos
				Riesgo operacional	1. Disponibilidad y oportunidad de la información 2. Frecuencia con la que se cuantifica las pérdidas 3. Deficiencias en procesos, personas y TI 4. Fraude y error	Pregunta 1,2,3,4	Encuesta /Cuestionario
				Gestión del riesgo financiero		Pregunta 6, 8,9,11,12,13, 14,15	Encuesta /Cuestionario

Objetivo	Variable	Conceptualización	Dimensión	Indicador	Medición	Técnica /Instrumento
Realizar el diagnóstico de la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito.	<b>Dependiente</b>  <i>Rentabilidad</i>	La rentabilidad es el rendimiento obtenido en una inversión o la remuneración que se espera conseguir dentro de la organización (Farro, 2018).		1. Rentabilidad neta del Activo ROA	$\frac{U. Neta}{Activo total}$	Recopilación documental /Base de datos
				2. Rentabilidad neta del Patrimonio ROE	$\frac{U. Neta}{Patrimonio}$	
				3. Rentabilidad neta de Ventas	$\frac{U. Neta}{Ventas}$	

## Fuentes y Técnicas de Recolección de Información

La recolección de información sobre los riesgos financieros de la cartera de crédito y la rentabilidad se realizará a través de fuentes primarias y secundarias.

**Tabla 13**

*Fuentes y técnicas de recolección de datos*

<b>Fuente</b>	<b>Técnica de recolección de datos</b>	<b>Instrumento</b>
Primaria	Encuesta	Cuestionario
Secundaria	Recopilación documental	Base de datos

### ***Fuente Primaria***

En una fuente primaria la información procede directamente del objeto de estudio por medio de la aplicación de entrevistas, encuestas o la observación directa. Es toda la información original que un autor publica, de la cual no se han realizado interpretaciones o análisis (Miranda & Acosta, 2018). En la investigación se utilizará como técnica de recolección de datos la encuesta.

**Encuesta.** La encuesta es una estrategia para recoger información acerca de un tema en específico. Los datos únicamente son válidos para ese estudio pues con el tiempo pueden cambiar las opiniones (Arias, 2006). El cuestionario permitirá obtener datos sobre la gestión de los riesgos financieros de la cartera de crédito y el control interno del área de crédito y cartera de cada unidad de análisis. Para el efecto se aplicará el instrumento vía correo electrónico al Jefe del área de crédito y cartera en las 49 empresas que forman parte del estudio.

### ***Fuente Secundaria***

En una fuente secundaria se analiza, reorganiza o sintetiza la información primaria. Esta tiene como objetivo facilitar e incrementar las posibilidades de acceder a fuentes originales (Miranda & Acosta, 2018). En este contexto, se recogerá información de los índices y estados financieros del portal de la Superintendencia de Compañías para realizar un análisis de la rentabilidad de las empresas y evaluar el riesgo de liquidez y de crédito con la ayuda de los indicadores establecidos en la matriz de operacionalización de variables. También, se utilizará artículos científicos, libros, informes, revistas y tesis alojadas en bases de datos bibliográficas como SciELO, Redalyc, Dialnet, Google Académico, etc. para elaborar el marco teórico, el estado del arte y enriquecer el estudio.

Por otro lado, toda la información recolectada acerca de las variables de investigación se codificará y procesará con una matriz de datos para facilitar su análisis.

### **Diseño del Instrumento de Investigación**

El instrumento de recolección de información seleccionado es el cuestionario. Según (Hernández et al., 2014) es un conjunto de preguntas que pueden ser abiertas o cerradas y que son afines a la variable investigada. Es importante que esté relacionado con el problema y las hipótesis. Se empleará un cuestionario que consta de 16 preguntas cerradas con varias opciones usando una escala de Likert. Para el efecto, el encuestado deberá seleccionar la respuesta que más describa la situación actual del área de crédito y cartera.

El cuestionario está estructurado en 2 partes como se puede ver en el Anexo 1. En la primera, se indaga acerca del riesgo operacional y en la segunda se cuestiona sobre la gestión del riesgo financiero.

## **Validación del Instrumento de Investigación**

El instrumento debe ser confiable, objetivo y válido. Es confiable cuando al aplicarlo varias veces al mismo individuo se consiguen resultados equivalentes, válido si mide realmente la variable y objetivo cuando no es fácilmente susceptible a la influencia de sesgos del investigador (Hernández et al., 2014).

### ***Validez del Instrumento***

La validez es la eficacia con la que el instrumento representa lo que se buscaba medir. Según (Ñaupas et al., 2014) es necesario revisar que exista validez predictiva, de contenido, criterio y de constructo. En la investigación se recurrirá a la validez de un experto o también denominada face validity. Para ello se seleccionará a tres docentes de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, expertos en el área financiera para que determinen si el instrumento realmente mide la variable que nos interesa.

La validación de cada pregunta se realizó utilizando una matriz con cuatro criterios de valoración: representatividad, comprensión, interpretación y claridad. A los que se asignó una puntuación entre 1 y 3 como se puede ver en el Anexo 2. Una vez aplicadas las recomendaciones de los expertos se concluyó que el instrumento es aplicable debido a que las preguntas planteadas tienen alta claridad y representatividad, son fáciles de comprender, tienen una única interpretación y permiten cumplir con el fin de recolectar información acerca del riesgo operacional y la gestión del riesgo.

### ***Confiabilidad o fiabilidad del instrumento***

Los métodos para calcular la fiabilidad del instrumento de medición dan como resultado un coeficiente entre 0 y 1. Donde 0 implica que la herramienta no es confiable y 1 simboliza el mayor grado de confiabilidad. Un resultado más próximo a 0 implica que existe un error mucho más grande en la medición (Hernández et al., 2014).

Es aceptable un coeficiente que oscile entre 0,66 y 0,71 (Ñaupas et al., 2014). Un valor por encima del 0,70 evidencia una relación fuerte entre las preguntas. En el estudio se utilizará la medida de coherencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach.

**Alfa de Cronbach.** Es un coeficiente empleado para establecer la confiabilidad de un cuestionario que usa como opciones de respuesta una escala de Likert (Arias, 2006). El resultado del coeficiente se obtendrá por medio del software SPSS versión 23 y se interpretará de acuerdo al nivel de fiabilidad que se muestra en la Tabla 14.

#### **Tabla 14**

##### *Niveles de fiabilidad*

<b>N°</b>	<b>Nivel de fiabilidad</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
1	Excelente	Entre 0,90 y 1
2	Muy bueno	Entre 0,70 y 0,90
3	Bueno	Entre 0,5 y 0,70
4	Regular	Entre 0,3 y 0,5
5	Deficiente	De 0 a 0,30

*Nota:* Adaptado de *Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios* (p. 41). Por (Tuapanta et al., 2017)

#### **Procesamiento y Análisis de la Información**

Una vez que los datos recolectados se codificaron, depuraron y organizaron en una matriz, se procede con su análisis. Para ello se utilizará el software estadístico SPSS versión 23 debido a que facilita el manejo, análisis y presentación de resultados. Es útil para obtener tablas de frecuencias, histogramas, estadísticos descriptivos, análisis de varianza, pruebas paramétricas y no paramétricas, correlación de variables, regresiones, análisis factorial, etc. El programa permite al investigador realizar desde un análisis simple hasta uno más complejo empleando estadística inferencial para evaluar la relación de las variables (Hernández et al., 2014).

Una vez ingresados los datos al SPSS se ejecutará el programa para obtener los diferentes análisis. En primer lugar, se describirá los resultados obtenidos para cada uno de los ítems de las variables, haciendo uso de la distribución de frecuencias, gráficos de barra y pasteles. Además, para los indicadores del riesgo de liquidez, riesgo de crédito y rentabilidad se obtendrá el promedio de los índices detallados en la Matriz de Operacionalización de Variables.

De igual manera, se evaluará la confiabilidad del instrumento por medio del Alfa de Cronbach y se interpretará su resultado. Además, se utilizará la estadística inferencial para generar explicaciones sobre el comportamiento de las variables y probar la validez o significancia de los resultados. En primer lugar, se evaluará la normalidad de los datos con el estadístico de Shapiro-Wilk ya que la muestra es menor a 50. En segundo lugar, se medirá la relación entre los riesgos financieros de la cartera de crédito y la rentabilidad con el coeficiente de Correlación de Spearman. En tercer lugar, se probará la hipótesis con la prueba estadística no paramétrica Chi Cuadrada. Una vez realizado todo este proceso se preparará y ordenará los resultados para presentarlos.

### ***Contraste de normalidad***

El contraste de normalidad tiene como objetivo establecer si la muestra estudiada tiene una distribución normal. Se puede realizar usando la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov para una muestra mayor a 50 o Shapiro Wilk cuando es menor (Ñaupás et al., 2014). El resultado ayuda a determinar si es mejor realizar una prueba paramétrica o una no paramétrica.

### ***Coefficiente de Correlación de Spearman***

El coeficiente de Spearman es utilizado generalmente para relacionar variables que tienen escalas de Likert y permite medir de forma simultánea la intensidad y la orientación existente entre las variables. La correlación puede ser negativa, es decir, cuando una variable aumenta la otra disminuye o positiva cuando al aumentar la una, la otra también lo hace (Ñaupás et al., 2014). Además, si fluctúa entre -1 y 1 puede ser perfecta y negativa o perfecta y positiva según corresponda. Y es nula cuando el coeficiente es 0.

### ***Chi Cuadrado***

En el análisis no paramétrico no es necesario suponer si la distribución de las variables es normal. Se emplea cuando se analiza variables nominales u ordinales, también se puede utilizar variables de intervalo o razón siempre que se transforme a ordinales. Para probar la hipótesis primero se calcula e interpreta la tabla de contingencia y posteriormente con el estadístico se concluye si se acepta o rechaza la hipótesis nula.

## Capítulo IV

### Resultados de la Investigación

#### Análisis de la Confiabilidad del Instrumento

Con la ayuda del estadístico, Alpha de Cronbach se determinó la fiabilidad del cuestionario. El instrumento se compone por 16 preguntas, el tamaño de la muestra es de 49 encuestados y el nivel de confiabilidad es del 95%. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el software estadístico SPSS versión 23.

**Tabla 15**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	49	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	49	100,0

**Tabla 16**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,783	44

#### Interpretación:

A medida que el Alfa de Cronbach más se aproxime a 1, la fiabilidad del instrumento será mayor. Para la investigación, se consideró que un coeficiente superior a 0,70 asegura la fiabilidad de la escala utilizada. Una vez, realizado el cálculo se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,783, concluyendo que el instrumento es muy confiable. En la Tabla 17 se presenta el resultado del Alfa si un ítem se elimina.

**Tabla 17***Validez por ítem*

	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
La información financiera histórica del deudor	110,53	159,004	,330	,777
El número de veces que un cliente estuvo en mora	112,08	162,993	,061	,788
La documentación de crédito	109,92	158,952	,332	,777
Acciones para obtener información que permita cuantificar eventos y pérdidas	110,20	156,832	,304	,777
Incumplimiento de normas y políticas	110,67	160,433	,182	,782
Errores en el ingreso de datos al sistema	111,37	165,737	-,026	,791
Expedientes de crédito incompletos	111,29	162,833	,045	,791
No registro de los colaterales o garantías	111,16	158,306	,247	,780
Errores en los sistemas por tiempos prolongados afectando el servicio	111,43	164,708	,013	,789
Fraude en solicitudes de crédito	111,35	152,398	,379	,773
Duplicidad de los cobros	111,29	154,375	,343	,775
Robo o alteración de la base de datos	110,29	162,458	,176	,782
Aprobación de créditos sin autorización del jefe de área	110,45	167,294	-,086	,789
Utilización inapropiada del código del cliente	109,61	164,492	,049	,786
Existe una persona responsable de verificar los datos de la solicitud de crédito	110,16	156,014	,525	,772
Se cuenta con un registro documental de los análisis de crédito realizados.	110,92	157,618	,360	,776
Se mantiene un resguardo seguro y ordenado de la documentación	110,67	151,516	,652	,766
El personal de crédito y cobranza es capacitado de forma periódica	111,98	150,729	,576	,766
¿Se ha definido una metodología clara para la administración del riesgo financiero que permita su identificación, medición, control y mitigación?	110,76	147,605	,434	,770
¿Se informa a la alta dirección acerca de la exposición al riesgo asumido?	110,39	159,242	,251	,779

¿La organización cuenta con un Comité de Crédito que se encargue de establecer las políticas de crédito y definir el apetito de riesgo?	110,33	152,599	,430	,771
¿En el área de crédito y cartera se define de forma clara los límites y niveles de tolerancia del riesgo financiero?	111,02	148,312	,442	,769
¿La organización ha elaborado un mapa o perfil de riesgos financieros?	111,45	153,128	,319	,777
¿Se establece procedimientos para identificar los riesgos que afectan el desempeño de los objetivos del área y la estrategia de negocio?	111,02	151,812	,634	,766
¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño de la entidad?	111,16	158,556	,445	,775
¿Se establecen políticas y procedimientos que permitan mejorar la gestión del riesgo financiero?	111,33	153,183	,633	,768
¿Se utiliza los sistemas de información y tecnología de la organización para respaldar la gestión del riesgo financiero?	110,55	156,711	,485	,773
Mejorar los conocimientos y la experiencia del personal	110,57	162,250	,150	,783
Desarrollar la cultura de riesgo	109,59	162,497	,245	,781
Mejorar la comunicación al interior de la organización	111,04	158,915	,205	,782
Definir un equipo encargado únicamente de la administración del riesgo	110,73	158,782	,256	,779
Revisar la validez de los procesos de administración del riesgo	110,45	162,878	,101	,785
El nivel de incumplimiento del pago	112,02	153,187	,327	,776
El costo incurrido en la recuperación de cartera debido al incumplimiento	111,96	157,165	,155	,788
El monto que se recupera a pesar del incumplimiento	110,43	160,542	,116	,787

Si se suprime la pregunta: ¿Se definen acciones para mitigar el impacto de las deficiencias en los procesos y errores humanos que afectan al área de crédito y cartera? para el elemento errores en el ingreso de datos al sistema y expedientes de crédito incompletos el coeficiente Alfa incrementa a 0,791. Sin embargo, eliminarlos no provoca un cambio significativo en el resultado, por lo que para el análisis se mantienen todos los ítems.

## **Análisis de los Resultados del Riesgo Financiero de la Cartera de Crédito**

### ***Riesgo de Crédito***

El riesgo de crédito de las empresas de comercio al por mayor excepto de vehículos y motocicletas de la ciudad de Quito durante el año 2019, se evaluó utilizando el indicador de morosidad simple, periodo medio de cobro y la rotación de cartera.

**Tabla 18**

### *Riesgo de crédito*

<b>Morosidad Simple</b>	<b>Periodo medio de cobro</b>	<b>Rotación de cartera</b>
26,56%	78,68 días	20,77 veces

El índice de morosidad simple compara la cartera vencida con la cartera total sin deducir las provisiones por cuentas incobrables. Mientras más alto sea su valor significa que la entidad tiene problemas mayores para recuperar su cartera. El índice de morosidad simple promedio para las 49 empresas objeto de estudio es de 26,56% lo cual es un signo de alerta. Sin embargo, esto se debe principalmente a que se otorga créditos a corto plazo. Entre los 30 y 120 días dependiendo del monto y de las políticas de crédito de cada organización.

El periodo medio de cobro ayuda a conocer el grado de liquidez, expresado en días, que tienen las cuentas por cobrar. Esto se refleja directamente en su gestión y buen desempeño. En la realidad influye en la liquidez de una entidad ya que puede ser que el tiempo entre la venta y el momento que el cliente paga sea bastante largo y no se cuente con los recursos para cubrir las obligaciones con terceros. En promedio el tiempo en que las 49 empresas recuperan su cartera es 79 días lo cual representa una gestión de cartera poco efectiva pues la mayor parte de los créditos son a 30 días.

La rotación de cartera indica el número de veces que en promedio giran las cuentas por cobrar en un periodo establecido, que por lo general es de un año. En promedio las cuentas por cobrar de las empresas analizadas rotan 21 veces al año. En otras palabras, la cartera se convierte en efectivo cada 17,38 días, este resultado demuestra la eficiencia de las entidades en el manejo de su ciclo de efectivo. Considerando el resultado de los 3 indicadores se puede concluir que el riesgo de crédito de las empresas de comercio al por mayor es medio.

### ***Riesgo de Liquidez***

El riesgo de liquidez de las empresas objeto de estudio, se evaluó por medio del indicador de liquidez corriente y la prueba ácida.

**Tabla 19**

#### *Riesgo de liquidez*

<b>Liquidez Corriente</b>	<b>Prueba ácida</b>
2,0937	1,2501

La liquidez corriente indica la capacidad que tiene una empresa para cubrir sus obligaciones en el corto plazo. Mientras más alto sea este valor, demuestra una mayor probabilidad de cumplir con sus pagos. Realizar un análisis oportuno y periódico de este índice ayuda a prevenir problemas de iliquidez y más adelante de insolvencia en las organizaciones. El índice de liquidez promedio de las empresas estudiadas es de 2,0937. En otras palabras, en promedio las entidades disponen de \$2,09 de activo corriente para cubrir \$1,00 de deuda a corto plazo. Esto es favorable ya que puede cubrir sus obligaciones y queda aún una diferencia de \$1,09 aproximadamente.

La prueba ácida permite determinar la capacidad que posee la entidad para cubrir o enfrentar sus deudas corrientes sin tomar en consideración la comercialización del inventario, en otras palabras únicamente con sus activos más líquidos como el efectivo, la cartera de crédito, entre otros. En promedio la prueba ácida para la muestra estudiada es de 1,2501 lo que significa que las empresas disponen de \$1,25 de activo circulante sin tomar en consideración los inventarios para cubrir \$1,00 de deuda. Por lo tanto, las empresas de comercio tienen un riesgo de liquidez bajo.

### **Riesgo Operacional**

#### **1. ¿La base de datos del área de crédito y cartera permite obtener información actualizada, completa y oportuna del deudor?**

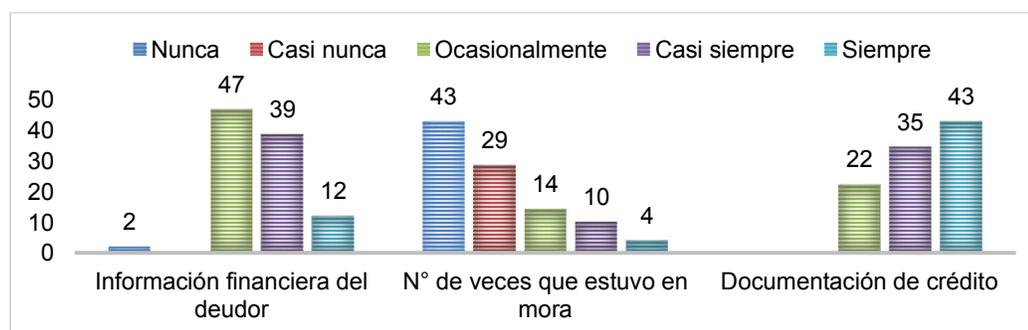
**Tabla 20**

*Información actualizada, completa y oportuna del deudor*

<b>Respuesta</b>	<i>Información financiera del deudor</i>		<i>N° de veces que estuvo en mora</i>		<i>Documentación de crédito</i>	
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	1	2,0	21	42,9		
Casi nunca			14	28,6		
Ocasionalmente	23	46,9	7	14,3	11	22,4
Casi siempre	19	38,8	5	10,2	17	34,7
Siempre	6	12,2	2	4,1	21	42,9
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 2**

*Información actualizada, completa y oportuna del deudor*



### Interpretación:

En la encuesta que se aplicó se obtuvo que la base de datos del área de crédito y cartera no siempre proporciona información actualizada, completa y oportuna del cliente. El 43% de los encuestados sostiene que ocasionalmente puede visualizar la información financiera histórica del deudor y el 12% lo puede hacer siempre. Esto impide que se conozca su comportamiento de pago y no se pueda prever su conducta a futuro.

En el 72% de empresas nunca o casi nunca se conoce el número de veces que un cliente estuvo en mora, por lo que se corre el riesgo de dar crédito a alguien que frecuentemente no cumpla con sus obligaciones en el plazo establecido. Por otro lado, en el 78% de los casos se cuenta con datos sobre la documentación presentada por el deudor, facilitando la realización de los análisis de crédito y el proceso de validación de las referencias personales, comerciales y otros documentos. Esto reduce el riesgo de asignar un cupo de crédito que no se ajuste a la capacidad, comportamiento, carácter, capital y garantías del deudor.

## 2. ¿Se establecen acciones concretas para obtener información que permita cuantificar eventos y pérdidas ocasionadas por el riesgo operacional?

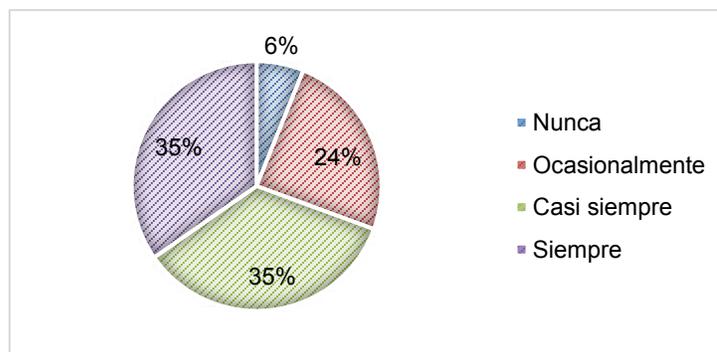
**Tabla 21**

*Frecuencia de cuantificación de pérdidas*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	3	6,1
Ocasionalmente	12	24,5
Casi siempre	17	34,7
Siempre	17	34,7
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 3**

*Frecuencia de cuantificación de pérdidas*



**Interpretación:**

En la encuesta aplicada a las empresas de comercio al por mayor excepto de vehículos y motocicletas se encontró que el 70% establece casi siempre estrategias para cuantificar los eventos y pérdidas ocasionados por el riesgo operacional. El 24% realiza este proceso ocasionalmente. Y en el 6% de empresas no se define ninguna acción para ello, incrementando la posibilidad de pérdidas por falta de procesos oportunos para dar respuesta a los riesgos.

**3. ¿Se definen acciones para mitigar el impacto de las deficiencias en los procesos y errores humanos que afectan al área de crédito y cartera?**

**Tabla 22**

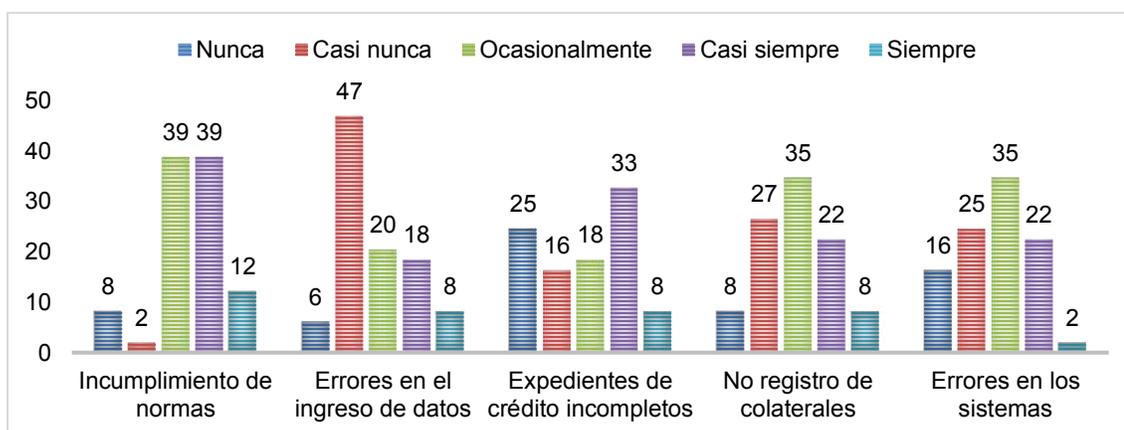
*Deficiencias en los procesos y errores humanos*

Respuesta	<i>Incumplimiento de normas</i>		<i>Errores en el ingreso de datos</i>		<i>Expedientes de crédito incompletos</i>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nunca	4	8,2	3	6,1	12	24,5
Casi nunca	1	2,0	23	46,9	8	16,3
Ocasionalmente	19	38,8	10	20,4	9	18,4
Casi siempre	19	38,8	9	18,4	16	32,7
Siempre	6	12,2	4	8,2	4	8,2
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Respuesta	No registro de colaterales		Errores en los sistemas	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nunca	4	8,2	8	16,3
Casi nunca	13	26,5	12	24,5
Ocasionalmente	17	34,7	17	34,7
Casi siempre	11	22,4	11	22,4
Siempre	4	8,2	1	2,0
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 4**

*Deficiencias en los procesos y errores humanos*



**Interpretación:**

En el 39% de empresas casi siempre se establecen acciones para aminorar el impacto del riesgo operacional ocasionado por el incumplimiento de normas y procedimientos. El 33% efectúa este proceso casi siempre para reducir el número de expedientes de crédito incompletos con el fin de asegurar que se cuente con la información para iniciar un proceso judicial en caso de requerirlo. Por otra parte, el 35% define ocasionalmente políticas para reducir los errores en los sistemas y para mantener un registro completo y confiable de los colaterales que entrega el deudor. Mientras que el 47% casi nunca toma acciones para evitar errores al ingresar datos al sistema. Principalmente porque no es un evento frecuente y su impacto es bajo.

4. ¿Se definen acciones para mitigar el impacto del fraude o error humano que afecta al área de crédito y cartera?

Tabla 23

Fraude y error

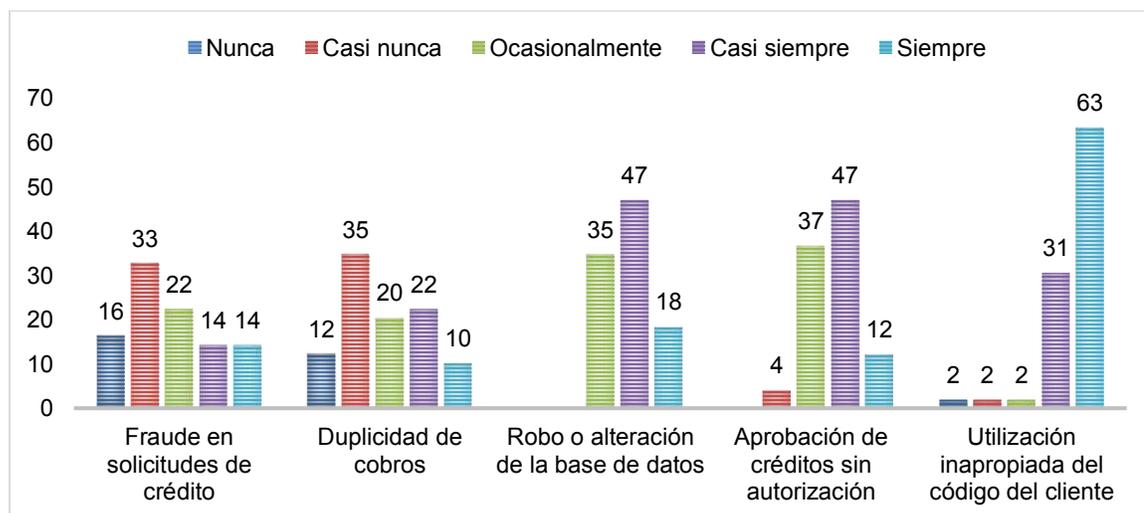
Respuesta	Fraude en solicitudes de crédito		Duplicidad de cobros		Robo o alteración de la base de datos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nunca	8	16,3	6	12,2		
Casi nunca	16	32,7	17	34,7		
Ocasionalmente	11	22,4	10	20,4	17	34,7
Casi siempre	7	14,3	11	22,4	23	46,9
Siempre	7	14,3	5	10,2	9	18,4
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Respuesta	Aprobación de créditos sin autorización		Utilización inapropiada del código del cliente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nunca			1	2,0
Casi nunca	2	4,1	1	2,0
Ocasionalmente	18	36,7	1	2,0
Casi siempre	23	46,9	15	30,6
Siempre	6	12,2	31	63,3
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

Figura 5

Fraude y error



### Interpretación:

El 63% de encuestados establece acciones para reducir el impacto en los resultados, que ocasiona la utilización inapropiada del código del cliente, dado que es habitual que el asesor de venta lo emplee para su beneficio y al efectuar una auditoría se encuentre facturas que no le pertenecen al cliente, material no entregado o cobros no registrados. De igual forma, el 47% de las empresas coincide que el robo o alteración de la base de datos y la aprobación de créditos sin autorización del jefe de área incrementa el riesgo ya que afecta a la confiabilidad, oportunidad, integridad y confidencialidad de la información del deudor por lo que casi siempre implementan actividades de control. Por otro parte, la duplicidad de cobros es un evento poco probable y se puede gestionar fácilmente por lo que casi nunca se emprende acciones para evitar su ocurrencia.

### 5. ¿Con qué frecuencia se pone en práctica estas medidas o políticas en el área de crédito y cartera?

**Tabla 24**

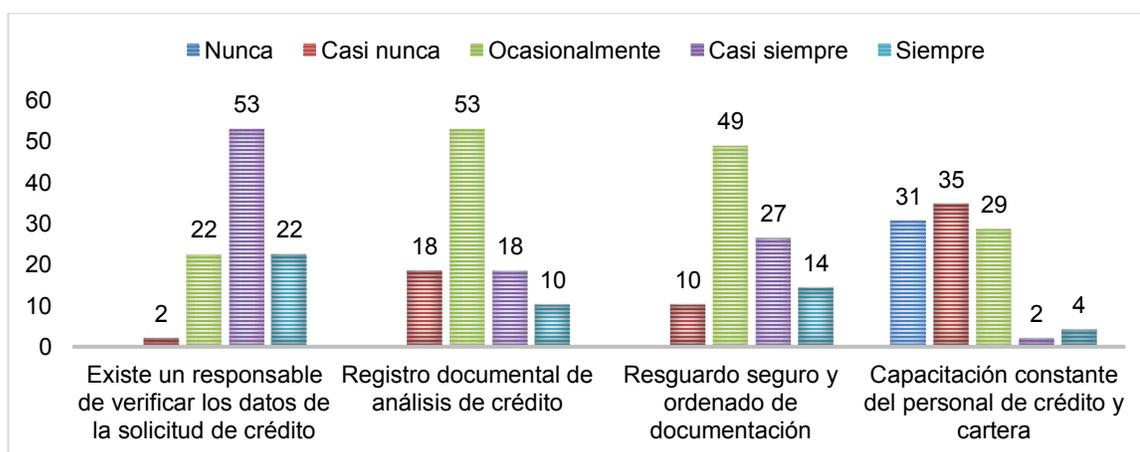
*Medidas o políticas aplicadas en el área de crédito y cartera*

Respuesta	<i>Existe un responsable de verificar los datos de la solicitud de crédito</i>		<i>Registro documental de análisis de crédito</i>		<i>Resguardo seguro y ordenado de documentación</i>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nunca						
Casi nunca	1	2,0	9	18,4	5	10,2
Ocasionalmente	11	22,4	26	53,1	24	49,0
Casi siempre	26	53,1	9	18,4	13	26,5
Siempre	11	22,4	5	10,2	7	14,3
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

<i>Capacitación constante del personal de crédito y cartera</i>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	15	30,6
Casi nunca	17	34,7
Ocasionalmente	14	28,6
Casi siempre	1	2,0
Siempre	2	4,1
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 6**

*Medidas aplicadas en el área de crédito y cartera*



### **Interpretación:**

En el área de crédito y cartera el 53% de las veces existe una persona responsable de verificar los datos de la solicitud de crédito con el fin de detectar a tiempo el fraude o engaño e incrementar la confiabilidad de la información. El 49% ocasionalmente mantiene un resguardo seguro y ordenado de la documentación (pagarés, cheques devueltos, cheques con órdenes de no pago, etc.) para evitar su pérdida y el 41% lo realiza la mayor parte del tiempo. El 71% de empresas casi nunca lleva un registro documental de los análisis de crédito que realiza, solo el 10% lo hace de manera frecuente. En relación a la capacitación del personal del área, el 66% de encuestados concuerda que casi nunca se realiza.

## Gestión del Riesgo Financiero

### 6. ¿Se ha definido una metodología clara para la gestión del riesgo financiero que permita su identificación, medición, control y mitigación?

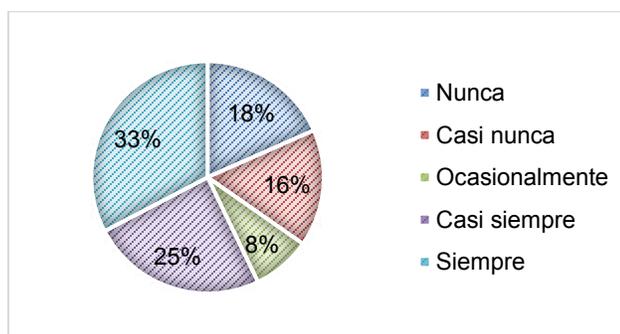
**Tabla 25**

*Metodología para la gestión del riesgo financiero*

Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	9	18,4
Casi nunca	8	16,3
Ocasionalmente	4	8,2
Casi siempre	12	24,5
Siempre	16	32,7
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 7**

*Metodología para la gestión del riesgo financiero*



#### **Interpretación:**

En la encuesta aplicada se encontró que el 33% de las empresas tiene una metodología clara para gestionar el riesgo financiero lo que hace más fácil su identificación, medición, control y tratamiento. El 25% casi siempre define esta metodología, mientras que el 34% nunca o casi nunca realiza este proceso. Lo que significa que estas empresas son más vulnerables a la materialización del riesgo analizado y de igual forma su impacto económico es mucho mayor.

**7. ¿Se informa a la alta dirección acerca de la exposición al riesgo asumido por el área de crédito y cartera?**

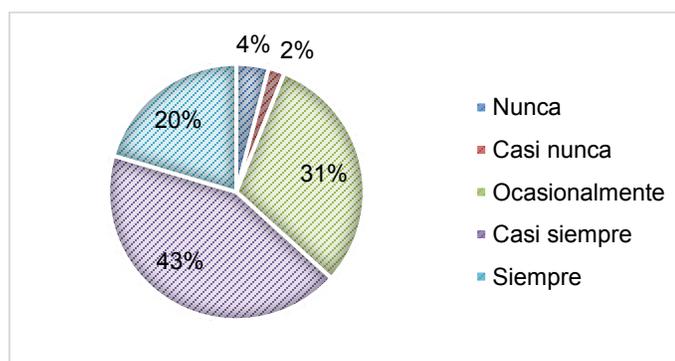
**Tabla 26**

*Informe a la dirección sobre la exposición al riesgo*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	2	4,1
Casi nunca	1	2,0
Ocasionalmente	15	30,6
Casi siempre	21	42,9
Siempre	10	20,4
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 8**

*Informe a la dirección sobre la exposición al riesgo*



**Interpretación:**

El 20% de empresas siempre informa a la alta dirección sobre la exposición al riesgo asumido por el área de crédito y cartera. El 43% lo hace casi siempre y el 31% de ocasional. Efectuar este informe de manera frecuente permite tomar decisiones oportunas e informadas que influyan positivamente en la probabilidad de ocurrencia y el impacto del riesgo. Sin embargo, el 6% de empresas nunca lo realiza.

**8. ¿La organización cuenta con un Comité de Crédito que se encargue de establecer las políticas de crédito y definir el apetito de riesgo?**

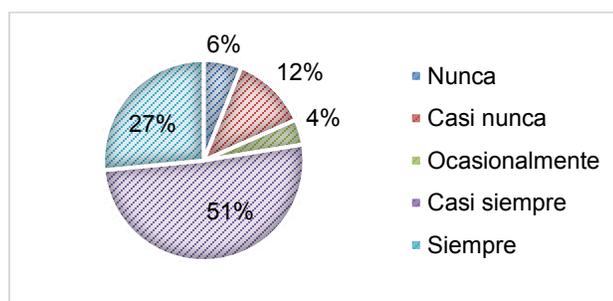
**Tabla 27**

*Comité de crédito*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	3	6,1
Casi nunca	6	12,2
Ocasionalmente	2	4,1
Casi siempre	25	51,0
Siempre	13	26,5
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 9**

*Comité de crédito*



**Interpretación:**

El 27% de encuestados afirma que cuenta con un Comité de crédito encargado de definir el apetito de riesgo y las políticas de crédito. En el 51% de empresas casi siempre el comité realiza estas tareas y en el 4% lo hace de manera ocasional. Es importante mencionar, que el 6% de empresas no tiene un Comité de crédito por lo que no se establece de forma clara las políticas de crédito aumentando el riesgo de aprobar solicitudes y asignar un cupo que no va de acuerdo a la capacidad de pago del cliente. Y en el 12% de los casos casi nunca hay un comité por lo que no se define el nivel de riesgo que la empresa espera asumir considerando su capacidad para gestionarlo.

**9. ¿En el área de crédito y cartera se define de forma clara los límites y niveles de tolerancia al riesgo financiero?**

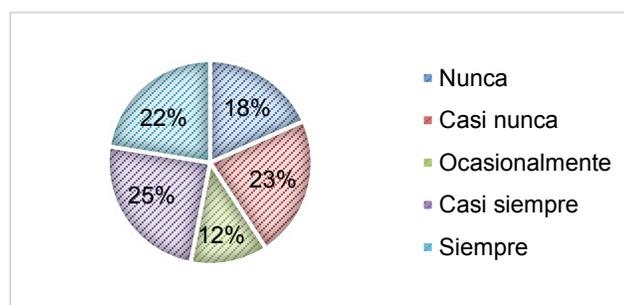
**Tabla 28**

*Límites y niveles de tolerancia al riesgo financiero*

Respuesta	Frecuencia	%
Nunca	9	18,4
Casi nunca	11	22,4
Ocasionalmente	6	12,2
Casi siempre	12	24,5
Siempre	11	22,4
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 10**

*Límites y niveles de tolerancia al riesgo financiero*



**Interpretación:**

En el 47% de empresas la mayoría de veces se define de forma clara los límites y la tolerancia al riesgo. El 12% lo hace de manera ocasional mientras que el 23% casi nunca define esto. Es importante mencionar que el 18% de los encuestados afirma que nunca establece el nivel de tolerancia o el límite de riesgo que la entidad está dispuesta a asumir. Esto es perjudicial debido a que no se conoce el nivel de desviación aceptable, con respecto al apetito de riesgo, que la empresa está en la capacidad de soportar sin que afecte a sus objetivos. A su vez, puede ocasionar que se asuma un riesgo mayor al que se puede tolerar y se incurra en pérdidas económicas elevadas.

**10. ¿La organización elabora un mapa o perfil de riesgos financieros que permita identificarlos desde el más crítico hasta el de menor impacto?**

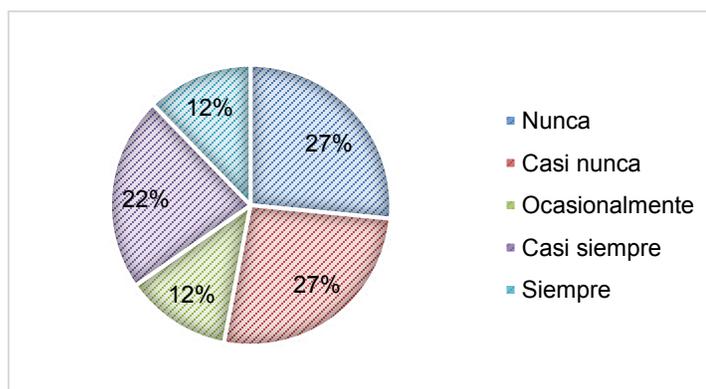
**Tabla 29**

*Mapa o perfil de riesgos financieros*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	13	26,5
Casi nunca	13	26,5
Ocasionalmente	6	12,2
Casi siempre	11	22,4
Siempre	6	12,2
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 11**

*Mapa o perfil de riesgos financieros*



**Interpretación:**

El 34% de encuestados afirma que siempre o casi siempre elabora un mapa de riesgos con el fin de priorizarlos y seleccionar la mejor respuesta. El 12% lo hace ocasionalmente y aproximadamente el 58% nunca o casi nunca lo realiza. Esto ocasiona que no se pueda identificar los eventos de riesgo, cuantificar su probabilidad de ocurrencia, nivel de impacto y definir una metodología clara para su gestión.

**11. ¿Se establece procedimientos para identificar los riesgos que afectan el desempeño de los objetivos del área y la estrategia de negocio?**

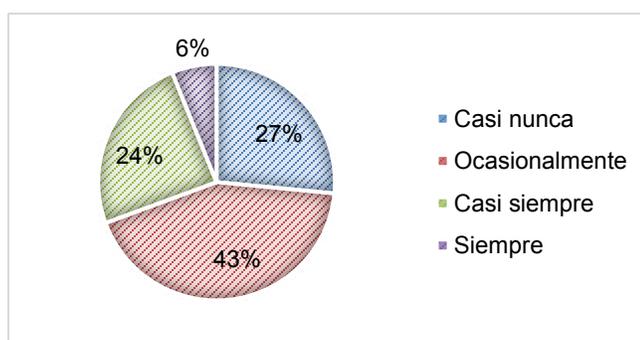
**Tabla 30**

*Procedimientos para identificar riesgos que afectan al desempeño*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Casi nunca	13	26,5
Ocasionalmente	21	42,9
Casi siempre	12	24,5
Siempre	3	6,1
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 12**

*Procedimientos para identificar riesgos que afectan al desempeño*



**Interpretación:**

El 43% de las empresas ocasionalmente establece procedimientos para identificar los riesgos que afectan el desempeño de los objetivos del área y la estrategia de negocio. En el 6% de entidades se realiza siempre y en el 24% casi siempre. Sin embargo, el 27% de encuestados afirma que casi nunca identifica los riesgos que pueden incidir en el cumplimiento de los objetivos y en la aplicación de la estrategia. En este marco, es necesario que estos apoyen la misión del ente y sean consistentes con el riesgo aceptado.

**12. ¿Se realiza una evaluación periódica del desempeño de la entidad considerando el riesgo financiero?**

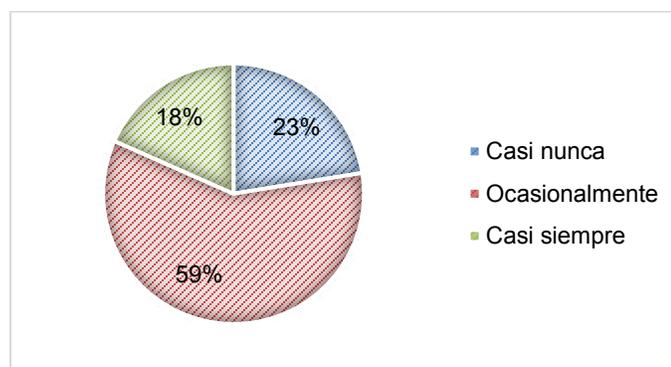
**Tabla 31**

*Evaluación del desempeño considerando el riesgo financiero*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Casi nunca	11	22,4
Ocasionalmente	29	59,2
Casi siempre	9	18,4
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 13**

*Evaluación del desempeño considerando el riesgo financiero*



**Interpretación:**

En el 18% de empresas casi siempre se evalúa el desempeño de la entidad considerando el riesgo financiero. En el 59% restante la evaluación se realiza ocasionalmente. Mientras que el 23% de entidades casi nunca lo hace. Es preciso que el riesgo se priorice de acuerdo a su gravedad tomando en cuenta el apetito de riesgo, se seleccione la respuesta y los resultados se comuniquen a las partes interesadas con el fin de dar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos y la estrategia.

### 13. ¿Se establecen políticas y procedimientos que permitan mejorar la gestión del riesgo financiero?

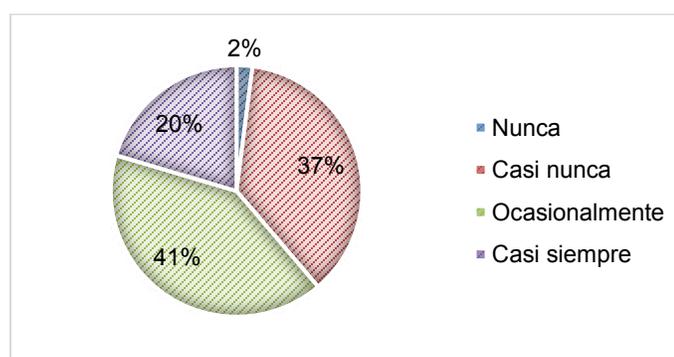
**Tabla 32**

*Procedimientos para mejorar la gestión del riesgo financiero*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	1	2,0
Casi nunca	18	36,7
Ocasionalmente	20	40,8
Casi siempre	10	20,4
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 14**

*Procedimientos para mejorar la gestión del riesgo financiero*



#### **Interpretación:**

En el proceso de revisión y monitorización es importante que se establezcan procedimientos para mejorar la gestión del riesgo, identificando los aspectos que se deben analizar y modificar. Sin embargo, solo el 20% de las empresas realiza casi siempre este proceso y el 41% ocasionalmente. Lo más preocupante es que aproximadamente el 39% de entidades no lo hace. Esto impide que se conozca cómo funciona cada uno de los componentes de la gestión del riesgo en un entorno con cambios en su estructura o funcionamiento considerando el paso del tiempo.

**14. ¿Se utiliza los sistemas de información y tecnología de la organización para respaldar la gestión del riesgo financiero?**

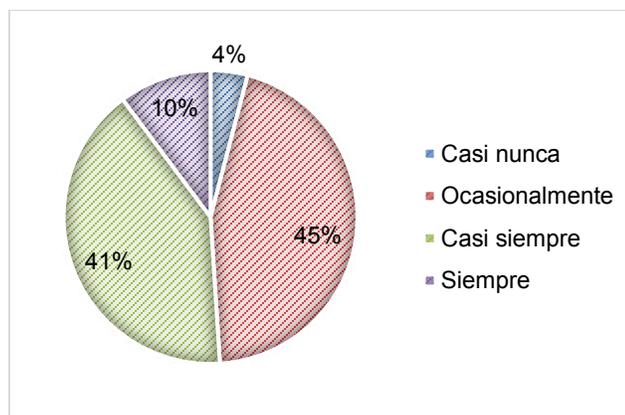
**Tabla 33**

*Sistemas de TI para respaldar la gestión del riesgo financiero*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Casi nunca	2	4,1
Ocasionalmente	22	44,9
Casi siempre	20	40,8
Siempre	5	10,2
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 15**

*Sistemas de TI para respaldar la gestión del riesgo financiero*



**Interpretación:**

En la actualidad, es necesario que se aproveche la tecnología y la información, para respaldar la gestión del riesgo financiero. El 51% de las empresas estudiadas utiliza sus sistemas de TI para apoyar y mejorar su gestión, el 45% lo hace de manera ocasional y el 4% nunca consideró necesario utilizarlos para garantizar una continua obtención e intercambio de información.

**15. ¿Qué factores mejorarían la gestión de riesgos en el área de crédito y cartera? Califique del 1 al 5 según la importancia, siendo 5 “Muy importante” y 1 “Nada importante”.**

Se evalúa si desarrollar una cultura de riesgo, mejorar la comunicación interna, el conocimiento del personal y su experiencia, definir un equipo exclusivamente para gestionar el riesgo y revisar la validez de este proceso favorece a su mejora.

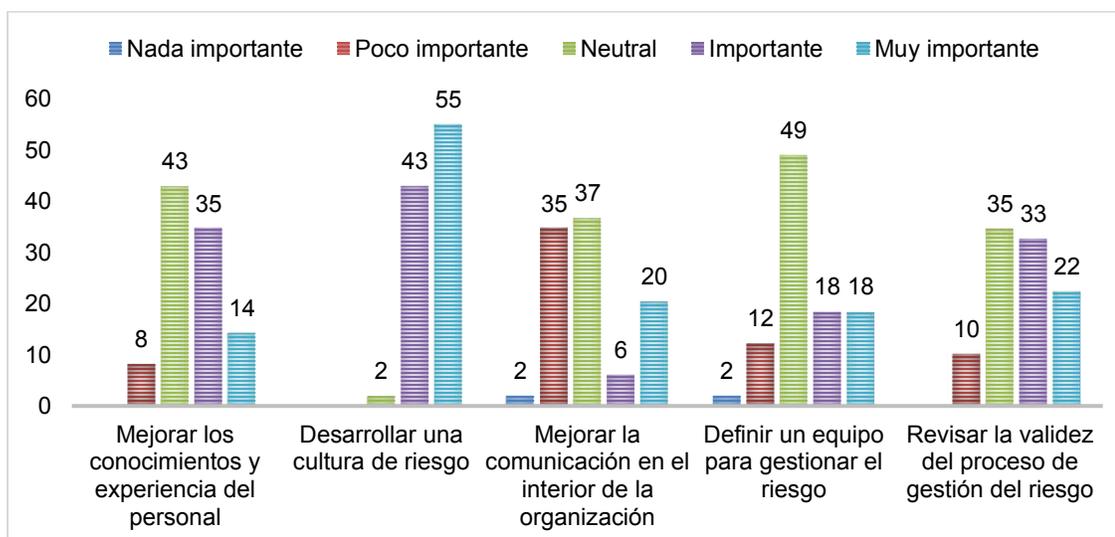
**Tabla 34**

*Alternativas para mejorar la gestión de riesgos*

	<i>Mejorar los conocimientos y experiencia del personal</i>		<i>Desarrollar una cultura de riesgo</i>		<i>Mejorar la comunicación en el interior de la organización</i>	
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nada importante					1	2,0
Poco importante	4	8,2			17	34,7
Neutral	21	42,9	1	2,0	18	36,7
Importante	17	34,7	21	42,9	3	6,1
Muy importante	7	14,3	27	55,1	10	20,4
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>
	<i>Definir un equipo para administrar el riesgo</i>		<i>Revisar la validez del proceso de gestión del riesgo</i>			
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>		
Nada importante	1	2,0				
Poco importante	6	12,2	5	10,2		
Neutral	24	49,0	17	34,7		
Importante	9	18,4	16	32,7		
Muy importante	9	18,4	11	22,4		
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>		

**Figura 16**

*Alternativas para mejorar la gestión de riesgos*



### **Interpretación:**

El 55% de los encuestados considera que desarrollar una cultura de riesgo mejoraría su gestión. Involucrando a todo el personal, desde el CEO hasta los operarios, se puede identificar oportunidades de mejora y amenazas, definir un plan de acción con el fin de incrementar la posibilidad de cumplir los objetivos, impulsar la proactividad, el compromiso y la resiliencia.

Para el 35% de empresas perfeccionar los conocimientos y la experiencia del personal es importante para favorecer a la gestión del riesgo mientras que el 49% mantiene una posición neutral con respecto a definir un equipo que se dedique únicamente a esta tarea, es decir, no tiene un impacto significativo dentro del indicador analizado. Por otro lado, el 35% menciona que mejorar la comunicación interna es poco importante y el 33% considera que revisar la validez del proceso de gestión del riesgo puede ofrecer oportunidades de mejora.

**16. ¿Con qué frecuencia la información disponible acerca de la cartera de crédito permite realizar las siguientes estimaciones?**

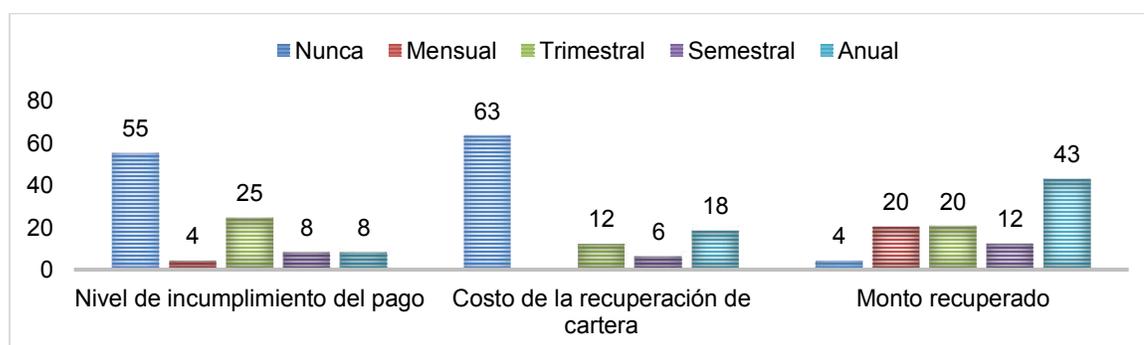
**Tabla 35**

*Estimaciones de la cartera de crédito*

Respuesta	Nivel de incumplimiento del pago		Costo de la recuperación de cartera		Monto recuperado	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Nunca	27	55,1	31	63,3	2	4,1
Mensual	2	4,1			10	20,4
Trimestral	12	24,5	6	12,2	10	20,4
Semestral	4	8,2	3	6,1	6	12,2
Anual	4	8,2	9	18,4	21	42,9
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>

**Figura 17**

*Estimaciones de la cartera de crédito*



**Interpretación:**

Se encontró que en el 43% de entidades se puede realizar estimaciones anuales del monto recuperado a pesar del impago. El 25% de las veces las entidades obtienen información trimestral y el 4% mensual sobre el nivel de incumplimiento de un pago, lo que les permite llevar un control efectivo de los vencimientos y gestionar el cobro. Por otro lado, únicamente el 12% de empresas conoce el costo de recuperación de la cartera de forma trimestral y el 18% lo hace de forma anual.

Es importante mencionar que alrededor del 59% de veces las empresas no tienen información acerca del nivel de incumplimiento del pago, costo de recuperación de cartera y tiempo previsto para inicio de procesos legales.

### **Análisis de los Indicadores de Rentabilidad**

Con el fin de evaluar la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor excepto de vehículos y motocicletas se consideró el ROA (rentabilidad del activo), ROE (rentabilidad del patrimonio) y el margen neto o rentabilidad de las ventas.

**Tabla 36**

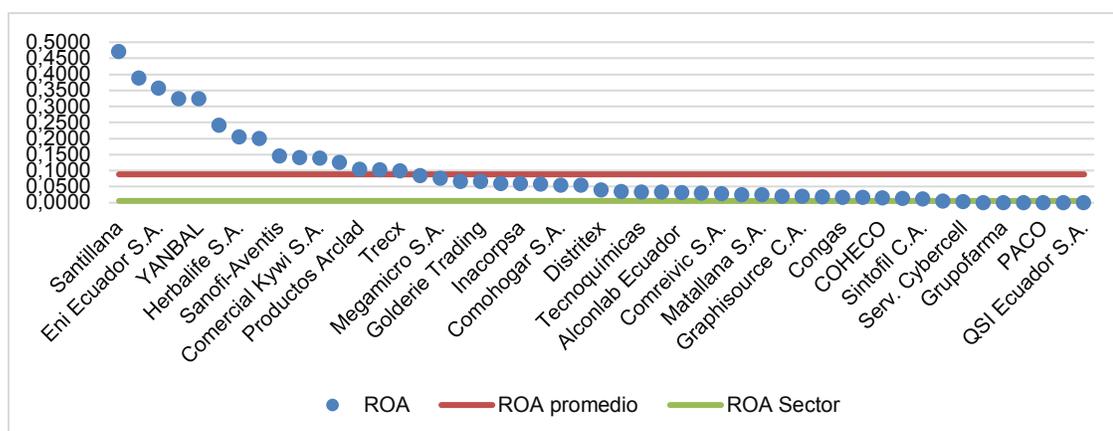
#### *Rentabilidad*

<b>ROA</b>	<b>ROE</b>	<b>Rentabilidad neta de ventas</b>
0,0883	0,2688	0,0594

#### ***Rentabilidad sobre el Activo***

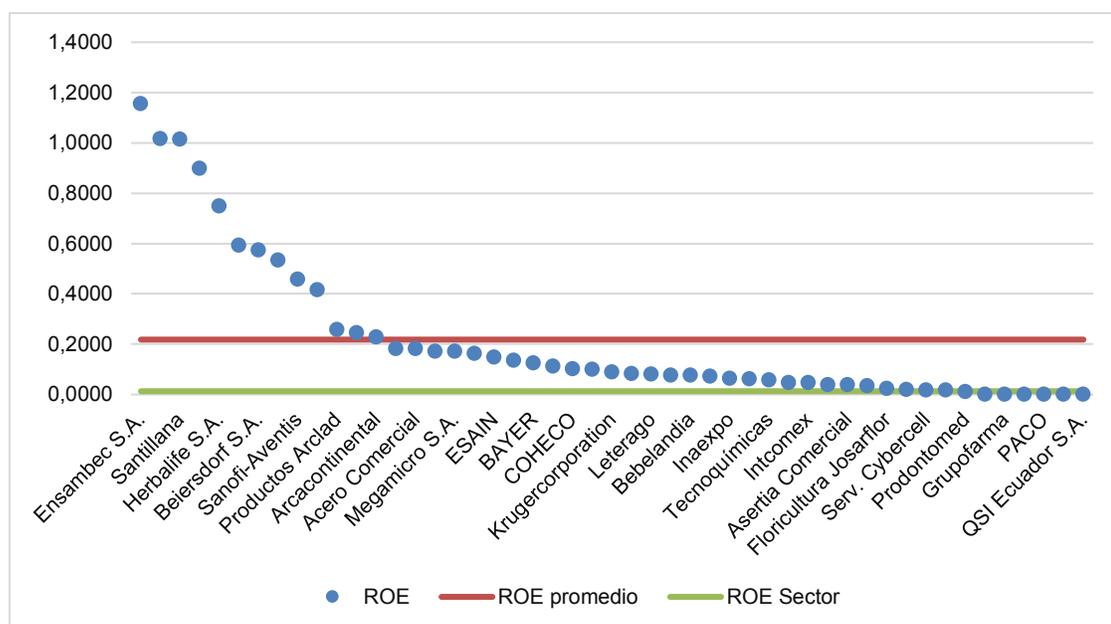
El ROA indica la capacidad que tienen los activos para generar utilidades, sin considerar su forma de financiamiento. Mientras más elevado es su valor más rentable resulta invertir en la empresa. El índice del sector comercial es de 0,0055 lo que no es muy significativo o alentador.

La Figura 18 muestra el índice de rentabilidad de las 49 empresas estudiadas y se evidencia que el 84% supera el índice del sector comercial, lo que es favorable. Por otro lado, 5 empresas que representan el 10% tuvieron pérdidas durante el año 2019. Entre ellas Grupofarma, Mayflower, PACO, Pat Primo y QSI Ecuador. El promedio del indicador ROA de las empresas analizadas es de 0,0883 superando al del sector. Es decir, generaron aproximadamente \$0,09 centavos por cada dólar invertido en el activo, sin considerar si se financió con fondos propios o de terceros. Sin embargo, solo el 31% de las empresas que se analiza obtuvieron una rentabilidad mayor al promedio.

**Figura 18****Rentabilidad sobre el Activo****Rentabilidad sobre el Patrimonio**

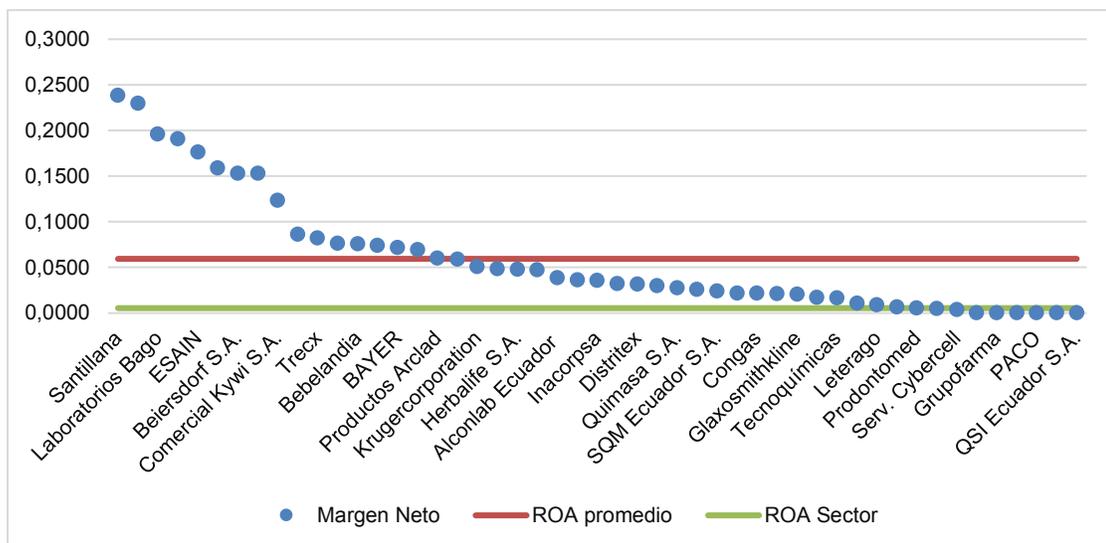
El ROE permite determinar el beneficio neto que obtienen los accionistas o socios por el capital invertido en la entidad. Este debe ser mayor al costo de oportunidad. Es decir, a lo que dejan de percibir por invertir en otras opciones que suponen un riesgo mayor. La rentabilidad financiera del sector comercial es de 0,0131 o de 1,31% lo cual es muy bajo si se considera que la tasa pasiva referencial para el año 2019 según el Banco Central del Ecuador es de 6,17%.

En la Figura 19 se puede observar que el 88% de las empresas superan el índice del sector y el 65% se encuentra por encima de la tasa pasiva referencial lo que es favorable, ya que los accionistas obtienen mejores rendimientos aunque a un mayor riesgo. El promedio del indicador ROE de las 49 empresas estudiadas es de 0,2182 o 21,82% lo que es mayor al del sector comercial. La empresa que obtuvo el mejor resultado durante el año 2019 es Ensambec generando una rentabilidad del 115,57% de su inversión. Mientras que el 10% de la muestra no genera utilidades y el 24% tiene una rentabilidad menor que el costo de oportunidad que se analiza en este caso. Los índices obtenidos son buenos por lo que las empresas son atractivas para la inversión.

**Figura 19****Rentabilidad sobre el Patrimonio****Rentabilidad Neta de Ventas**

La rentabilidad neta de ventas o margen neto refleja la utilidad de la empresa por cada unidad vendida. El indicador del sector comercial es de 0,0054 lo que significa que por cada unidad de venta se obtuvo una utilidad de \$0,01 centavo.

En la Figura 20 se presenta el margen neto de las 49 empresas comerciales que se está analizando. El 84% de las entidades supera el índice del sector, siendo un resultado favorable ya que supone mayores beneficios económicos. El promedio del indicador para la muestra es de 0,0594 o 5,94% lo cual es mucho mayor al del sector comercial. Se puede mencionar también que únicamente el 35% de las empresas tienen un indicador de rentabilidad neta de ventas superior al del promedio. Las empresas que durante el año 2019 obtuvieron el mejor resultado son Santillana y Laboratorios Bago con un 23,87% y 22,94% respectivamente.

**Figura 20***Rentabilidad neta de ventas***Relación entre Riesgos Financieros de la Cartera de Crédito y la Rentabilidad*****Prueba de Normalidad***

En la investigación con el fin de determinar si los datos analizados tienen una distribución normal se utilizó la prueba de bondad de ajuste de Shapiro-Wilk porque la muestra de estudio es menor a 50. De acuerdo a ella, si el estadístico “p” es menor a 0.05, se acepta la hipótesis alterna (H1) y por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho). Siendo este el caso se concluye que la variable sometida a prueba no es normal, por lo tanto debe aplicarse pruebas no paramétricas. La hipótesis a probar es:

- **Ho:** La distribución es normal
- **H1:** La distribución no es normal

Para obtener este resultado se utilizó el software SPSS versión 23, donde el valor de “p” es la significancia (Sig.).

**Tabla 37**

*Prueba de normalidad: Riesgos financieros de la cartera de crédito*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgos financieros de la cartera de crédito	,544	49	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la variable riesgos financieros de la cartera de crédito, el valor “p” es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula concluyendo que la distribución no es normal. Por lo tanto, es necesario aplicar una prueba no paramétrica.

**Tabla 38**

*Prueba de normalidad: Riesgo de crédito*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	,807	49	,000
Periodo medio de cobro	,801	49	,000
Rotación de cartera	,492	49	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la dimensión riesgo de crédito, el valor “p” es menor que 0,05. Por ello se concluye que la distribución no es normal y se debe aplicar una prueba no paramétrica.

**Tabla 39**

*Prueba de normalidad: Riesgo de liquidez*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Liquidez Corriente	,755	49	,000
Prueba ácida	,758	49	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la dimensión riesgo de liquidez como el valor de “p” es menor que 0,05 se concluye que la distribución no es normal por lo que se debe aplicar una prueba no paramétrica.

**Tabla 40**

*Prueba de normalidad: Riesgo operacional*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Riesgo operacional	,807	49	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

En la dimensión riesgo operacional la distribución no es normal pues el valor “p” es menor que 0,05, por lo tanto se requiere la aplicación de una prueba no paramétrica.

**Tabla 41**

*Prueba de normalidad: Gestión del riesgo financiero*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del riesgo financiero	,780	49	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

En la dimensión gestión del riesgo financiero se concluye que la distribución no es normal, ya que el valor “p” es menor que 0,05, siendo necesario utilizar una prueba no paramétrica.

**Tabla 42**

*Prueba de normalidad: Rentabilidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Rentabilidad	,585	49	,000
ROA	,607	49	,000
ROE	,709	49	,000
Rentabilidad neta de ventas	,621	49	,000

En la variable rentabilidad el valor “p” es inferior a 0,05, por lo que la distribución no es normal y se debe aplicar una prueba no paramétrica. Además, en cada dimensión de la variable se llega a la misma conclusión.

### ***Correlación de Variables con el Coeficiente de Spearman***

En la investigación se utilizó la correlación de Spearman considerando que la escala empleada en el cuestionario es ordinal y que la variable con escala de razón se puede transformar a una escala ordinal. Para la interpretación del resultado se consideró las magnitudes que se detallan en la Tabla 43.

**Tabla 43**

#### *Correlación de Spearman*

<b>Magnitud de correlación</b>	<b>Interpretación</b>
-1	Negativa perfecta
-0,90	Negativa fuerte
-0,75	Negativa considerable
-0,50	Negativa media
-0,10	Negativa débil
0	Correlación nula
+0,10	Positiva débil
+0,50	Positiva media
+0,75	Positiva considerable
+0,90	Positiva muy fuerte
1	Positiva perfecta

Nota: Tomado de *Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de San Isidro, año 2017* (p. 70). Por Artaza, (2017).

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo utilizando el software SPSS versión 23 considerando las hipótesis planteadas en la investigación.

**Tabla 44***Correlación de Spearman: Riesgos financieros de la cartera de crédito - rentabilidad*

			Riesgo financiero	Rentabilidad
Rho de Spearman	Riesgos financieros de la cartera de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	-,122
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	49	49
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	-,122	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	49	49

El coeficiente de correlación entre la variable riesgos financieros de la cartera de crédito y la rentabilidad es de -0,122 (-12,2%), es decir hay una correlación negativa débil. Por lo tanto, cuando el riesgo financiero disminuye la rentabilidad incrementa.

**Tabla 45***Correlación de Spearman: Riesgo de crédito - rentabilidad*

			ROA	ROE	Margen neto
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,068	-,124	-,158
		Sig. (bilateral)	,142	,395	,277
		N	49	49	49
	Periodo medio de cobro	Coeficiente de correlación	-,015	-,178	-,210
		Sig. (bilateral)	,119	,220	,148
		N	49	49	49
Rotación de cartera	Coeficiente de correlación	-,013	,101	,096	
	Sig. (bilateral)	,228	,188	,112	
	N	49	49	49	

La correlación entre la dimensión riesgo de crédito y la rentabilidad es débil. Como se puede apreciar en la Tabla 45, la morosidad tiene una correlación negativa débil de -15,8% con la rentabilidad neta de ventas.

El periodo medio de cobro tiene una correlación de  $-21\%$  con ese indicador y una correlación de  $-17,8\%$  con el ROE. Por otro lado, la rotación de cartera tiene una relación débil positiva de  $10,1\%$  con la rotación sobre patrimonio.

**Tabla 46**

*Correlación de Spearman: Riesgo de liquidez – rentabilidad*

			ROA	ROE	Margen neto
Rho de Spearman	Liquidez corriente	Coefficiente de correlación	,075	,206	,136
		Sig. (bilateral)	,107	,155	,150
	N		49	49	49
	Prueba ácida	Coefficiente de correlación	,120	,334*	,155
		Sig. (bilateral)	,110	,019	,289
		N	49	49	49

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

La correlación entre la dimensión riesgo de liquidez y la rentabilidad es débil. Como se presenta en la Tabla 46, la liquidez corriente tiene una correlación positiva débil de  $20,6\%$  con el ROE y de  $13,6\%$  con la rentabilidad neta de ventas. Mientras que la prueba ácida evidencia una correlación significativa positiva de  $33,4\%$  con el ROE y una correlación positiva débil de  $15,5$  con la rentabilidad neta de ventas.

**Tabla 47**

*Correlación de Spearman: Riesgo de operacional – rentabilidad*

			ROA	ROE	Margen neto
Rho de Spearman	Riesgo operacional	Coefficiente de correlación	-,178	-,189	-,211
		Sig. (bilateral)	,222	,194	,146
		N	49	49	49

La correlación entre la dimensión riesgo operacional y la rentabilidad es negativa débil. Esta dimensión tiene una correlación de -17,8% con el ROA, de -18,9% con el ROE y de -21,1% con la rentabilidad neta de ventas.

**Tabla 48**

*Correlación de Spearman: Gestión del riesgo financiero – rentabilidad*

			ROA	ROE	Margen neto
Rho de Spearman	Gestión del riesgo financiero	Coefficiente de correlación	,041	,187	,083
		Sig. (bilateral)	,179	,199	,270
		N	49	49	49

La dimensión gestión del riesgo financiero y la rentabilidad tienen una correlación positiva débil. La correlación más significativa es de 18,7% con el ROE.

### **Prueba de Hipótesis**

El método estadístico para realizar la prueba de hipótesis es chi cuadrado ( $\chi^2$ ):

$$\chi^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Donde:**

- $O_i$ : Frecuencia observada o el resultado obtenido del instrumento.
- $E_i$ : Frecuencia esperada o el resultado que se esperaba

Si  $\chi_c^2$  es mayor que  $\chi_t^2$  se debe rechazar la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa. De lo contrario se acepta la nula  $H_0$  y se rechaza la alternativa  $H_1$ . Para el efecto se consideró las hipótesis que se presenta a continuación:

**$H_0$ :** Los riesgos financieros de la cartera de crédito no influyen de forma fuerte y significativa en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito.

**H1:** Los riesgos financieros de la cartera de crédito influyen de forma fuerte y significativa en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito.

**Tabla 49**

*Tabulación cruzada: Riesgos financieros de la cartera de crédito – rentabilidad*

		Rentabilidad			Total
		Baja	Media	Alta	
Riesgos financieros de la cartera de crédito	Alto	1	1	0	2
	Medio	30	5	6	41
	Bajo	5	1	0	6
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>49</b>

La tabulación cruzada o tabla de contingencia elaborada para la variable riesgos financieros de la cartera de crédito y rentabilidad demostró que 30 de las empresas encuestadas tienen un riesgo financiero medio y una rentabilidad baja, otros 5 un riesgo bajo y una rentabilidad alta, 5 más tienen un riesgo medio y una rentabilidad media mientras que 6 cuentan con un riesgo medio y una rentabilidad alta.

**Tabla 50**

*Chi cuadrado*

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,336 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	3,616	4	,001
N de casos válidos	49		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,24.

### Contraste

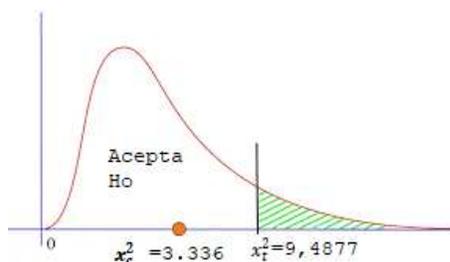
Con el fin de validar la hipótesis es necesario comparar el resultado obtenido en el SPSS con el valor teórico de chi cuadrada. Con un nivel de confianza del 95% y 4 grados de libertad, el valor  $\chi_t^2$  es de 9,4877.

## Discusión

El resultado de  $x_c^2$  es de 3,336;  $x_c^2$  es menor que  $x_c^2$  (3,336 < 9,4877) por lo que se decide tomar como válida la hipótesis nula y dejar sin efecto la hipótesis alternativa.

## Figura 21

*Prueba de hipótesis*



## Conclusión

Una vez realizado el análisis y la prueba de hipótesis utilizando la estadística se concluye que los riesgos financieros de la cartera de crédito no influyen de forma fuerte y significativa en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas de Quito. Sin embargo, se evidencia que existe una correlación muy débil entre las variables. Las más significativas son la correlación de la morosidad con el margen neto y las del periodo medio de cobro, la rotación de cartera, la liquidez, la prueba ácida, el riesgo operacional y la gestión de riesgos con el ROE.

Existe una correlación negativa débil entre el riesgo financiero de la cartera de crédito y la rentabilidad por lo que se puede concluir que hay una relación leve entre las dos variables. Es cierto que la correlación es baja pero una gestión efectiva y oportuna de los riesgos ayudaría a las empresas a conseguir una mejora en su rentabilidad sobre el patrimonio.

**Tabla 51***Medidas Direccionales*

			<b>Valor</b>
Nominal por intervalo	Eta	Riesgos financieros de la cartera de crédito	,160
		Rentabilidad dependiente	,090

De igual manera, se realizó la prueba estadística Eta utilizando el SPSS, para establecer el grado de incidencia que existe entre las variables. Entonces, se puede concluir que los riesgos financieros inciden en un 16% en la rentabilidad de las empresas de comercio al por mayor excepto de vehículos y motocicletas de Quito en el año 2019.

## Capítulo V

### **Propuesta: Guía Metodológica para la Gestión Eficiente y Oportuna del Riesgo**

La guía que se presenta a continuación tiene como fin proporcionar una metodología clara y concisa para gestionar los riesgos que afrontan las empresas día a día. Ayudará a focalizar los esfuerzos de la entidad y proporcionará información confiable, integra y oportuna para tomar decisiones que beneficien al desarrollo económico de la entidad.

El documento se compone de 3 pasos a seguir para identificar, valorar y dar respuesta a los riesgos identificados. Se inicia describiendo los objetivos de la guía para luego hacer una breve introducción sobre la metodología para la gestión de riesgos que se desarrollará a lo largo de la propuesta.

El primer paso es definir la política de gestión del riesgo en donde se detalle el apetito, la tolerancia al riesgo, los niveles para medir la probabilidad y el impacto, así como el proceso para dar respuesta o tratamiento. El segundo paso abarca la identificación del riesgo. Este proceso incluye la definición del contexto interno, externo y del proceso de riesgo y de igual manera su identificación aplicando una matriz para describirlo. El tercer paso es la valoración del riesgo. Para ello se analiza la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto de cada uno, lo que permitirá ubicarlo en el mapa de calor. La siguiente etapa es la evaluación de riesgos antes y después de la aplicación de controles. En este apartado se hace mención a la medición de los controles para determinar el riesgo residual. Luego de ello viene la respuesta que puede ser aceptarlo, evitarlo, compartirlo y reducirlo. Además, se presenta un mapa y plan de tratamientos de riesgos que reúne información del riesgo, respuesta, actividades de control, soporte, responsable, tiempo e indicadores de medición. Finalmente, se hace referencia al seguimiento, a la información y comunicación.

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

## **Introducción**

El siguiente documento es una guía para las empresas comerciales que buscan estrategias para mejorar su gestión del riesgo y quieren promover una cultura de riesgo en su equipo de trabajo.

## **Objetivo General**

Proveer a las empresas comerciales una metodología clara y concisa para una gestión efectiva de los riesgos que afectan al cumplimiento de sus objetivos.

## **Objetivos Específicos**

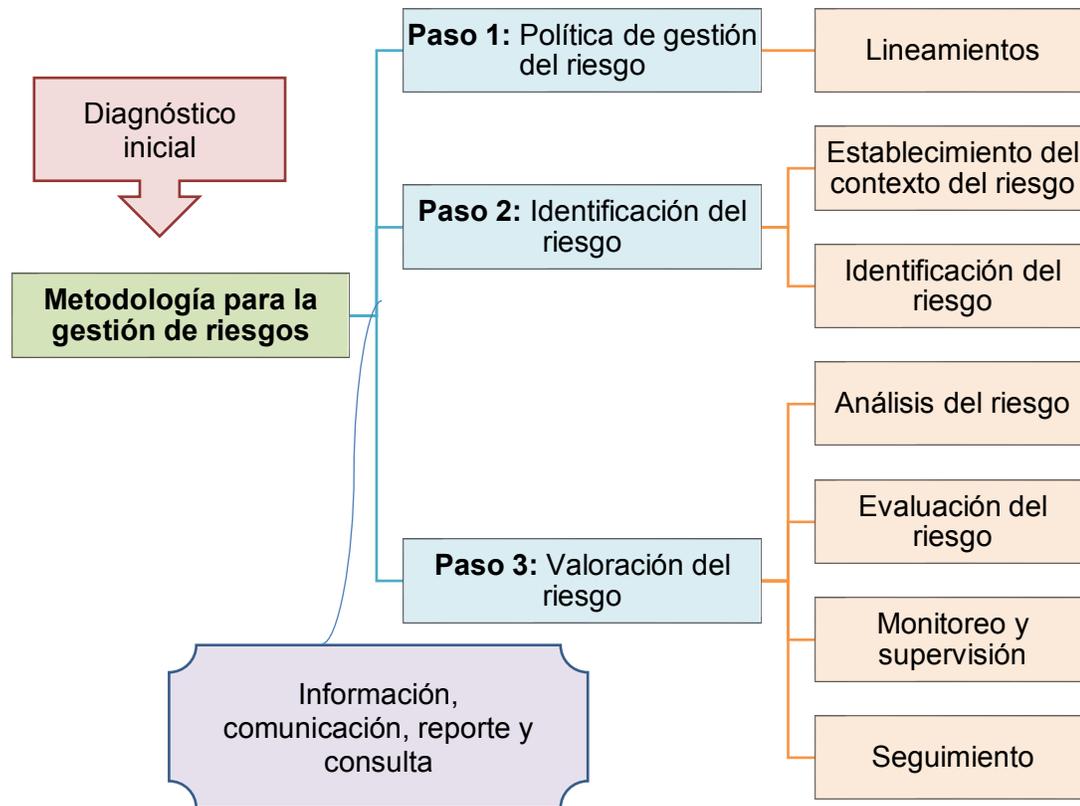
- Proporcionar herramientas que permitan identificar, analizar, medir y evaluar los riesgos así como determinar el rol y la responsabilidad del personal en el proceso de gestión de riesgos.
- Establecer lineamientos para una efectiva gestión del riesgo que ayuden a la dirección a lograr una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos.
- Promover el fortalecimiento del enfoque preventivo en las organizaciones para facilitar el proceso de gestión de riesgos.

## Metodología para la Gestión del Riesgo

Antes de establecer una metodología para gestionar los riesgos es importante conocer la entidad: su misión, visión y objetivos estratégicos. Además, es necesario realizar un diagnóstico inicial de la estructura del riesgo, su administración, las estrategias implementadas, los controles, la comunicación entre los grupos de interés y la supervisión. A continuación, se presenta un esquema de la metodología para gestionar los riesgos.

**Figura 22**

*Metodología para la gestión de riesgos*



	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

## 1. PASO 1: Política de Gestión del Riesgo

La política de gestión del riesgo debe reunir los lineamientos específicos para la identificación, medición, respuesta y seguimiento de los riesgos identificados.

### Figura 23

#### Política de Gestión del Riesgo

<p><b>¿Quién debe establecerla?</b></p>	<p>La Alta dirección en conjunto con el comité de crédito.</p>	
<p><b>¿Qué se debe considerar?</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La planificación estratégica de la organización: objetivos, misión, visión.</li> <li>• Los niveles de responsabilidad y líneas de comunicación que apoyan la gestión del riesgo.</li> </ul>	
<p><b>¿Cuál es la estructura?</b></p> 	<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Es importante que esté alineado con los objetivos estratégicos de la entidad y de los departamentos. Su fin es establecer acciones para gestionar los riesgos a niveles aceptables.</p>
	<p><b>Alcance</b></p>	<p>La gestión de riesgos debe abarcar a todos los procesos de la organización o del departamento.</p>
	<p><b>Nivel de aceptación al riesgo</b></p>	<p>Es necesario establecer hasta qué punto la entidad está dispuesta a asumir un riesgo sin afectar al cumplimiento de sus objetivos.</p>

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

<p><b>¿Cuál es la estructura?</b></p> 	<b>Niveles para determinar el impacto del riesgo</b>	Se determina en base a la complejidad de la organización, la naturaleza de sus actividades y el sector económico al que pertenecen.
	<b>Tratamiento del riesgo</b>	Detalle del proceso a seguir para aminorar el impacto del riesgo.

Tomando en cuenta estos lineamientos se puede detallar la política de gestión del riesgo como una guía o manual que puede tener la estructura que se presenta a continuación:

## Figura 24

*Formato del Manual de políticas para la gestión del riesgo*

### 1. Carátula

<p><b>Empresa "XY"</b></p>  <p><b>Manual de Políticas para la Gestión del Riesgo Financiero</b></p> <p><b>Departamento de Crédito y Cartera</b></p> <p>2021</p>
--

### 2. Índice del Manual

<b>Índice</b>
1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Niveles de tolerancia al riesgo
5. Términos y definiciones
6. Políticas para la gestión del riesgo

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

### 3. Desarrollo del manual

**Figura 25**

*Estructura del Manual de políticas para la gestión del riesgo*

	<b>Manual de Políticas para la Gestión del Riesgo Financiero</b>	
<b>Introducción</b> <p>Detallar la importancia de una gestión de riesgos oportuna para el logro de los objetivos y la necesidad de implementar una política de gestión del riesgo que oriente la conducta del personal, facilite el establecimiento de controles y promueva la mejora continua.</p>		
<p><b>1. Objetivo:</b></p> <p>Definir los principios básicos y de manera general la forma de actuar de la entidad para controlar y gestionar los riesgos a los que se enfrenta.</p>		
<p><b>2. Alcance:</b></p> <p>Detallar el ámbito de aplicación de las políticas, puede ser a todos los procesos de la organización o a un área específica. Esto se realiza con el fin de asegurar que todos los niveles conozcan cómo gestionar el riesgo y apliquen los controles pertinentes.</p>		

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

### **3. Niveles de tolerancia al riesgo**

El nivel de tolerancia al riesgo debe estar alineado con la estrategia de la organización. Se puede establecer de forma global o para cada proceso.

### **4. Términos y definiciones**

Detallar los términos relacionados a la gestión del riesgo y a los puntos clave que aborde el manual. Esto permitirá que los usuarios comprendan el contenido del manual y su aplicación.

### **5. Políticas para la gestión del riesgo**

En este apartado se detalla la metodología a emplear y se debe incluir por lo menos los siguientes puntos:

- Las herramientas a utilizar y su manejo.
- Factores de riesgo que servirán de base para el diagnóstico inicial.
- Los lineamientos para gestionar de forma oportuna el riesgo.
- La periodicidad con la que se va a realizar el monitoreo y control así como el seguimiento.
- El nivel de riesgo aceptado y cómo manejarlo.
- La matriz de probabilidad e impacto que servirá para valorar los riesgos.
- Aspectos que la organización considere importantes para orientar de forma clara y concisa al personal sobre la gestión del riesgo.

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

## 2. PASO 2: Identificación del Riesgo

En la segunda etapa es preciso definir los factores o eventos de riesgo, sus causas y efectos.

### 2.1. Establecimiento del contexto del riesgo

Los factores que se establezcan permitirán a la organización definir las causas de los riesgos a estudiar.

**Figura 26**

*Establecimiento del contexto del riesgo*



	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

## 2.2. Identificación de riesgos

Los riesgos que pueden afectar al logro de objetivos, se identifican en base al contexto establecido con antelación. Al momento de identificar el riesgo se puede considerar las siguientes preguntas:

- ¿Qué puede pasar?
- ¿Cómo puede pasar?
- ¿Cuándo puede pasar?
- ¿Cuáles serán las consecuencias si el evento se materializa?

El riesgo debe definirse de forma clara y concisa. Es importante revisar que no haya confusiones en su interpretación o con sus causas. Un ejemplo de matriz para definir el riesgo es:

**Tabla 52**

*Matriz para describir el riesgo*

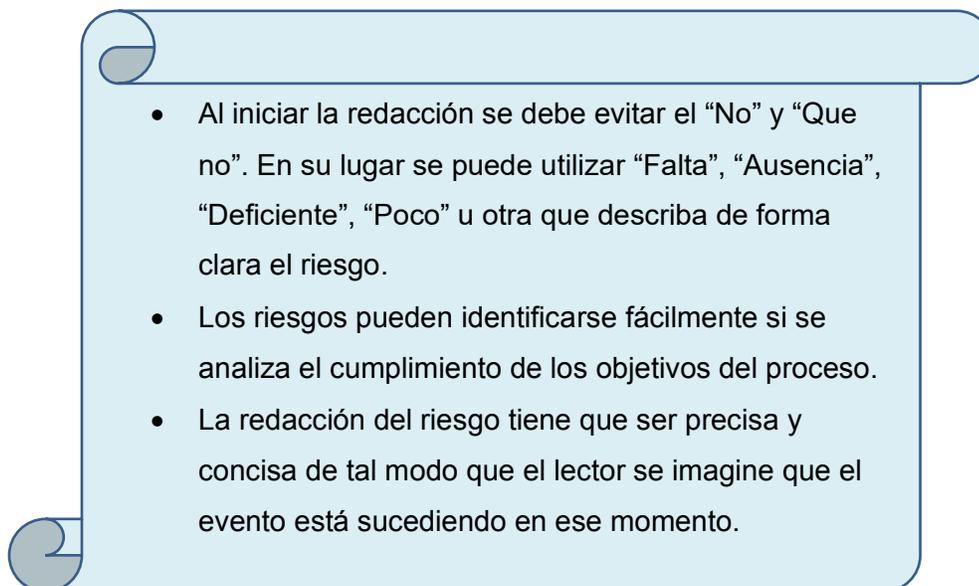
Riesgo	Descripción del riesgo	Tipo	Causas	Consecuencias
Inadecuada utilización del código del cliente	La unión de factores como la falta de controles, políticas no definidas con claridad o seguimiento y monitoreo pueden ocasionar que exista una inadecuada utilización del código del cliente, afectando a la confiabilidad e integridad de la información	Operacional	Ausencia de políticas claras para el manejo de la cartera de crédito Falta de capacitación del personal Ausencia de controles en el proceso de venta y crédito	1. Pérdida de la confianza del cliente 2. Aumento de pérdidas financieras debido al fraude. 3. Incremento de la cartera incobrable y de los costos de recuperación de cartera.

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

### Técnicas a considerar antes de redactar un riesgo

#### Figura 27

##### *Técnicas para redactar un riesgo*



### 3. PASO 3: Valoración del Riesgo

La valoración del riesgo consiste en definir la probabilidad e impacto del riesgo con el fin de conocer el riesgo inherente.

#### 3.1. Análisis de riesgos

En esta etapa se determina cuál es la probabilidad de que el riesgo se materialice y de hacerlo cuáles serían sus consecuencias. Para ello, se analiza las causas del riesgo, considerando los objetivos estratégicos y de cada proceso. Debido a que no todas las actividades gozan de la misma importancia es preciso identificar las que afectan al cumplimiento de los objetivos. Estas son los factores claves de éxito y

 <p><b>ESPE</b> UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA</p>	<p><b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b></p>	
---	--	--

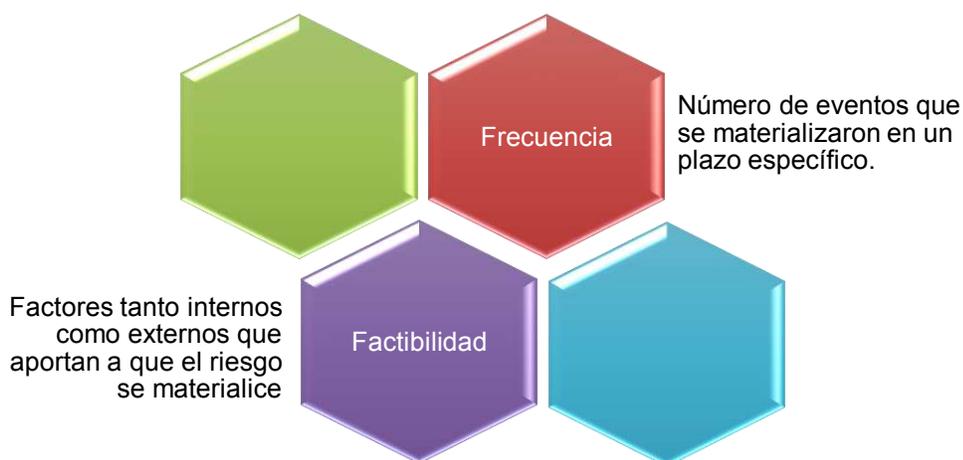
sirven de base para establecer las causas que pueden desencadenar la materialización del riesgo.

### 3.1.1. Definir la probabilidad

La probabilidad se puede medir considerando criterios como la frecuencia y factibilidad.

#### Figura 28

*Frecuencia y factibilidad*



### 3.1.2. Establecer el nivel de impacto

El impacto son los efectos o consecuencias que la materialización del riesgo puede traer a la organización.

### 3.1.3. Probabilidad e impacto

#### Probabilidad

 <b>ESPE</b> UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
--	---	--

En la probabilidad se determina cuál es la posibilidad de que el riesgo ocurra. Se define considerando la siguiente escala:

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

**Figura 29**

*Escala para medir la probabilidad*



### Criterios para medir la probabilidad del riesgo

**Tabla 53**

*Criterios para medir la probabilidad del riesgo*

Nivel	Escala	Detalle	Frecuencia
1	Muy improbable	El evento ocurre en circunstancias poco comunes o excepcionales.	Ninguna vez en 5 años
2	Improbable	Es posible que el evento se pueda materializar en un momento determinado.	Por lo menos 1 vez en 5 años
3	Posible	El evento ocurrirá en un momento determinado.	Por lo menos 1 vez en 2 años.
4	Muy probable	Es casi seguro que el evento se materialice en la mayoría de circunstancias.	Por lo menos 1 vez al año
5	Casi seguro	El evento ocurrirá la mayoría de veces.	1 o más veces al año

A continuación se presenta un ejemplo de la Matriz de priorización de probabilidad que se puede utilizar para medir los riesgos cuando no se tiene información histórica sobre los eventos que se materializaron en un tiempo específico.

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

**Tabla 54**

*Evaluación de la probabilidad de un riesgo*

Nº	Riesgo	Detalle	P1	P2	P3	P4	Total	Prom.	Escala
1	Inadecuada utilización del código del cliente	El evento puede ocurrir la mayoría de veces	4	5	4	3	16	4	Muy Probable

\*P1= Calificación de los participantes, **Prom.** = promedio de la calificación

### Impacto

Para definir el impacto del riesgo se puede tomar en consideración la siguiente escala de medición y criterios:

**Tabla 55**

*Criterios para valorar el riesgo de acuerdo a su impacto*

Nivel	Impacto	Criterios de impacto para valorar un riesgo financiero	
		Impacto Cuantitativo	Impacto cualitativo
1	Insignificante	Afecta al presupuesto del ente en un valor $\geq X\%$ Incrementa las pérdidas en un valor $\geq X\%$ Disminuye la liquidez del ente en un valor $\geq X\%$ Disminuye la rentabilidad en un valor $\geq X\%$	No afecta al presupuesto No incrementa las pérdidas No disminuye la liquidez No disminuye la rentabilidad

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

Nivel	Impacto	Criterios de impacto para valorar un riesgo financiero	
		Impacto Cuantitativo	Impacto cualitativo
2	Leve	<p>Afecta al presupuesto del ente en un valor <math>\geq X\%</math></p> <p>Incrementa las pérdidas en un valor <math>\geq X\%</math></p> <p>Disminuye la liquidez del ente en un valor <math>\geq X\%</math></p> <p>Disminuye la rentabilidad en un valor <math>\geq X\%</math></p>	<p>Afecta levemente al presupuesto</p> <p>Incrementa levemente las pérdidas</p> <p>Disminuye levemente la liquidez</p> <p>Disminuye levemente la rentabilidad</p>
3	Moderado	<p>Afecta al presupuesto del ente en un valor <math>\geq X\%</math></p> <p>Incrementa las pérdidas en un valor <math>\geq X\%</math></p> <p>Disminuye la liquidez del ente en un valor <math>\geq X\%</math></p> <p>Disminuye la rentabilidad en un valor <math>\geq X\%</math></p>	<p>Afecta de forma moderada al presupuesto</p> <p>Incrementa de forma moderada las pérdidas</p> <p>Disminuye de forma moderada la liquidez</p> <p>Disminuye de forma moderada la rentabilidad</p>
4	Grave	<p>Afecta al presupuesto del ente en un valor <math>\geq X\%</math></p> <p>Incrementa las pérdidas en un valor <math>\geq X\%</math></p> <p>Disminuye la liquidez del ente en un valor <math>\geq X\%</math></p> <p>Disminuye la rentabilidad en un valor <math>\geq X\%</math></p>	<p>Afecta de forma grave al presupuesto</p> <p>Incrementa de forma grave las pérdidas</p> <p>Disminuye de forma grave la liquidez</p> <p>Disminuye de forma grave la rentabilidad</p>

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

Nivel	Impacto	Criterios de impacto para valorar un riesgo financiero	
		Impacto Cuantitativo	Impacto cualitativo
5	Catastrófico	Afecta al presupuesto del ente en un valor $\geq X\%$ Incrementa las pérdidas en un valor $\geq X\%$ Disminuye la liquidez del ente en un valor $\geq X\%$ Disminuye la rentabilidad en un valor $\geq X\%$	Afecta de forma muy grave al presupuesto Incrementa de forma muy grave las pérdidas Disminuye de forma muy grave la liquidez Disminuye de forma muy grave la rentabilidad

### Mapa de calor

Una vez definido el impacto y la probabilidad se puede presentar de manera gráfica el nivel de riesgo con la ayuda de un mapa de calor con 5 niveles para cada variable, como se muestra a continuación.

**Figura 30**

*Mapa de calor*

		Impacto				
		Insignificante	Leve	Moderado	Grave	Catastrófico
Probabilidad	Muy improbable	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio
	Improbable	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Alto
	Posible	Bajo	Medio	Medio	Alto	Alto
	Muy probable	Medio	Medio	Alto	Alto	Muy alto
	Casi seguro	Medio	Medio	Alto	Muy alto	Muy alto

*Gestión del Riesgo Empresarial: Integrando Estrategia y Desempeño. Por COSO (2017).*

 <p><b>ESPE</b> UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA</p>	<p><b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b></p>	
---	--	--

### Nivel de riesgo

El nivel de riesgo se define de acuerdo a la probabilidad e impacto del riesgo de acuerdo a la siguiente escala

**Tabla 56**

*Nivel de riesgo*

Riesgo	Exposición
Extremo	Muy alto
Alto	Alto
Moderado	Medio
Bajo	Bajo

Continuando con el ejemplo anterior el riesgo de una inadecuada utilización del código del cliente es **Muy probable** que se materialice y su impacto es **Moderado**, por lo tanto el nivel de riesgo es **Alto**.

**Figura 31**

*Definición del impacto del riesgo en el mapa de calor*

		Impacto				
		Insignificante	Leve	Moderado	Grave	Catastrófico
Probabilidad	Muy improbable					
	Improbable					
	Posible					
	Muy probable			R1		
	Casi seguro					

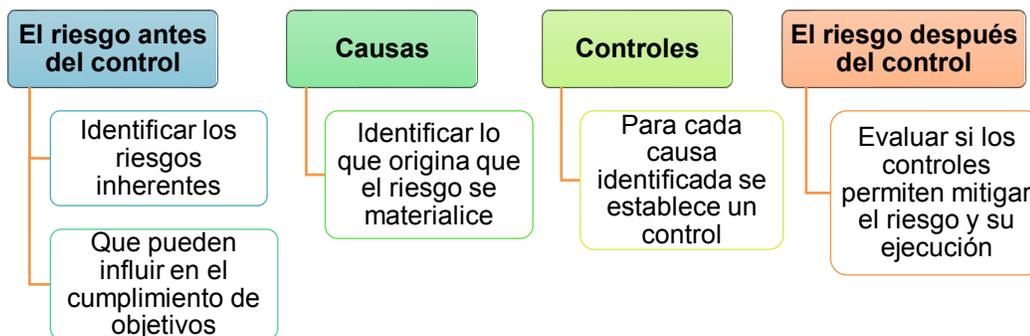
### 3.2. Evaluación de riesgos

#### 3.2.1. El riesgo antes y después de la aplicación de controles

Es necesario que la organización determine si los controles ayudan de forma efectiva a disminuir las causas que aportan a la materialización del riesgo.

**Figura 32**

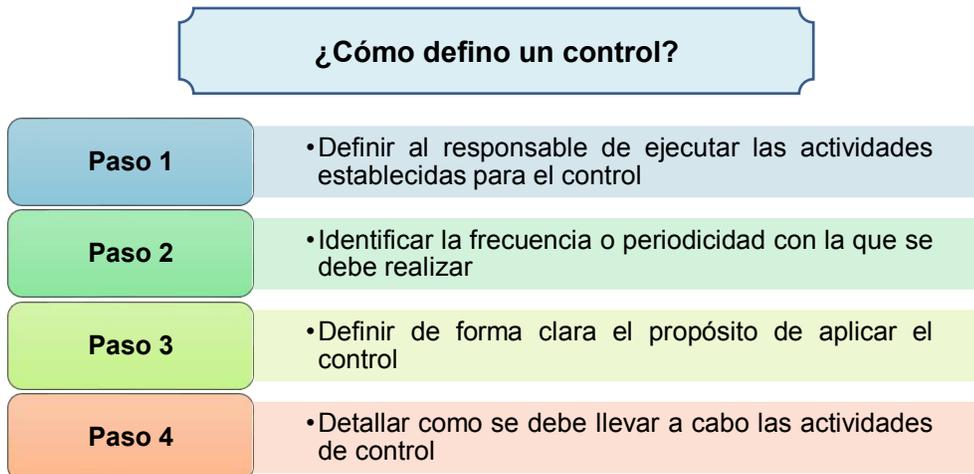
*Riesgo antes y después del control*



#### 3.2.2. Evaluación de los controles

**Figura 33**

*Definición de un control*



	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

<b>Paso 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer como proceder con las observaciones que surjan luego de la ejecución del control</li> </ul>
<b>Paso 6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante establecer que todo control debe contar con la evidencia de su ejecución</li> </ul>

Los controles deben ser medidos de acuerdo a su capacidad para reducir el impacto y la probabilidad del riesgo considerando los siguientes criterios:

**Tabla 57**

*Criterios para evaluar los controles*

<b>Criterios para la evaluación</b>	<b>Aspecto que se evalúa</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Calificación</b>
	¿Se ha asignado a un responsable de ejecutar el control?	Asignado	10
		No asignado	0
Responsable	¿La persona responsable posee la autoridad y competencia para realizar el control?	Si	10
		No	0
Frecuencia	¿La periodicidad con que se realiza el control permite aminorar el impacto y probabilidad del riesgo?	Si	10
		No	0
Propósito	¿Las actividades de control permiten detectar o prevenir las causas de los riesgos?	Detectar y prevenir	10
		No es control	0
Ejecución del control	¿La información utilizada para llevar a cabo el control es confiable, integra y oportuna?	Si	10
		No	0
Tratamiento de las observaciones	¿Las observaciones identificadas son resueltas y analizadas de forma efectiva y oportuna?	Si	10
		No	0

 <b>ESPE</b> UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
--	---	--

<b>Criterios para la evaluación</b>	<b>Aspecto que se evalúa</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Calificación</b>
Evidencia de que el control se ejecutó	¿Existe evidencia de la ejecución del control que facilite su seguimiento y evaluación?	Existe No existe	10 0

Las variables analizadas son importantes debido a que su ausencia provoca que las actividades de control no cumplan con su objetivo. La calificación total del test es de 60 puntos y se interpreta de la siguiente manera:

### Tabla 58

*Calificación del test para evaluar los controles*

<b>Resultado del test</b>	<b>Calificación del diseño del control</b>	<b>Interpretación</b>
Entre 56 y 60	Fuerte	La ejecución del control es consistente, oportuna y periódica
Entre 46 y 55	Moderado	El control es ejecutado algunas veces
Entre 0 y 45	Débil	No se ejecuta el control

Cuando el resultado de la calificación es menor a 46 es necesario que se defina un plan de acción para rediseñar los controles.

### 3.2.3. Riesgo residual

El riesgo residual se mide en términos de probabilidad e impacto, pero para ello es importante desplazar el riesgo inherente. Esto debido a que ningún control elimina del todo un riesgo. El desplazamiento se determina en base a la calificación de los controles.

 <b>ESPE</b> UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
--	---	--

**Tabla 59**

*Medición del riesgo residual*

Diseño del control	Disminución de la probabilidad	Disminución del impacto	N° de espacios que se desplaza en la probabilidad	N° de espacios que se desplaza en el impacto
Fuerte	Directa	Directa	2	2
Fuerte	Directa	Indirecta	2	1
Fuerte	Directa	No disminuye	2	0
Fuerte	No disminuye	Directa	0	2
Moderado	Directa	Directa	1	1
Moderado	Directa	Indirecta	1	0
Moderado	Directa	No disminuye	1	0
Moderado	No disminuye	Directa	0	1

Supongamos que luego de evaluar el diseño de controles para el riesgo “inadecuada utilización del código del cliente”, se obtiene como respuesta que es **Fuerte**, disminuye directamente la probabilidad, pero no disminuye el impacto. Entonces, el riesgo inherente se desplazará 2 espacios en la probabilidad. A continuación, se representa este resultado en el mapa de calor.

**Figura 34**

*Nivel del riesgo residual*

		Impacto				
		Insignificante	Leve	Moderado	Grave	Catastrófico
Probabilidad	Muy improb.					
	Improbable			RR 1		
	Posible			R1		
	Muy prob.					
	Casi seguro					

 <p><b>ESPE</b> UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA</p>	<p><b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b></p>	
---	--	--

### 3.2.4. Respuesta al riesgo

La respuesta a los riesgos identificados dependerá de las políticas de gestión de riesgo que establezca la organización, la importancia del riesgo de acuerdo a su probabilidad e impacto y del análisis de la relación beneficio-costos. En síntesis una empresa puede optar por las siguientes:

**Figura 35**

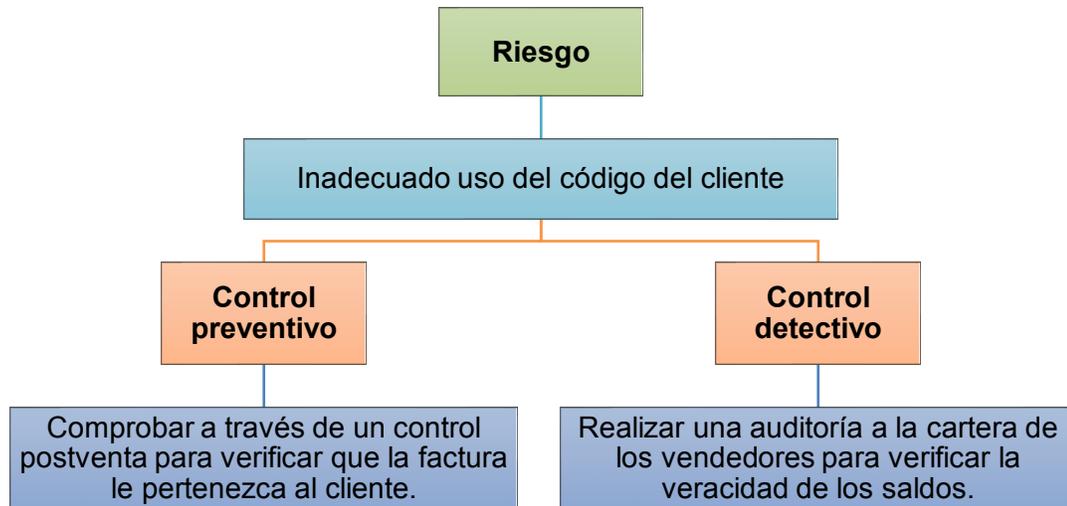
*Respuesta al riesgo*

<p><b>1. Aceptar el riesgo</b> → Cuando el riesgo está dentro de los parámetros de tolerancia y apetito de riesgo.</p>		
<p><b>Riesgos antes de la respuesta</b></p>	<p><b>ACEPTAR</b></p> <p>No se establecen controles o medida alguna que afecta al impacto o probabilidad del riesgo</p>	<p><b>Riesgo después de la respuesta</b></p>
<p><b>2. Evitar el riesgo</b> → Cuando el riesgo es extremo es preferible evitarlo.</p>		
<p><b>Riesgo antes de la respuesta</b></p>	<p><b>EVITAR</b></p> <p>Se decide no realizar las actividades que originan el riesgo.</p>	<p><b>No hay riesgos</b></p>
<p><b>3. Compartir el riesgo</b> → La entidad no está en la posibilidad de afrontar el riesgo por lo que puede compartirlo.</p>		
<p><b>Riesgo antes de la respuesta</b></p>	<p><b>COMPARTIR</b></p> <p>Se busca reducir el impacto o la probabilidad del riesgo transfiriéndolo o compartiéndolo. Puede ser utilizando seguros o externalización de servicios.</p>	<p><b>Riesgo después de la respuesta</b></p>
<p><b>4. Reducir el riesgo</b> → Se establece controles con el fin de aminorar el riesgo residual a niveles que sean aceptables para la organización.</p>		
<p><b>Riesgo antes de la respuesta</b></p>	<p><b>REDUCIR</b></p> <p>La empresa implementa controles para gestionar el riesgo.</p>	<p><b>Riesgo después de la respuesta</b></p>

### Ejemplo de actividades de control

**Figura 36**

*Actividades de control*



### 3.3. Monitoreo y supervisión

El monitoreo se realiza con el fin de detectar deficiencias en el proceso, realizar correcciones y mejoras para dar una seguridad razonable de que se van a cumplir los objetivos. Esta es una función de la Alta Dirección y en este caso del Comité de Crédito de la entidad. Una vez realizado el monitoreo, se debe elaborar un reporte de la gestión del riesgo que servirá para comunicar los resultados a las diferentes áreas. Un ejemplo de mapa y plan de tratamientos de riesgos es como sigue:

	<b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b>	
---	---	--

**Figura 37**

*Mapa y plan de tratamiento de riesgos*

N	Riesgo	Clasificación	Causas	Probabilidad	Impacto	Riesgo residual	Respuesta	Actividad de control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
1	Inadecuada utilización del código del cliente	Operacional	Ausencia de políticas claras para el manejo de la cartera de crédito	Muy probable	Moderado	Moderado	Reducir	Definir un Manual de políticas para el departamento de cartera de aplicación inmediata, estableciendo sanciones por incumplimiento.	"Manual de políticas de crédito y cartera"	Jefe de Cartera	Segundo trimestre del 2021	<b>Eficacia</b> Índice de cumplimiento de actividades: (N° Actividad cumplida/N° total de actividades)  <b>Efectividad</b> N° de facturas que no pertenecen al cliente
Falta de capacitación del personal	Reducir	Definir y ejecutar un plan de capacitación mensual para el personal del área de cartera.	"Plan de capacitación" "Bitácora de seguimiento"				Jefe de Talento Humano	Mensual				
Ausencia de controles en el proceso de ventas y crédito	Reducir	Realizar una evaluación de control interno al área de venta y crédito para identificar deficiencias. En base a los resultados establecer una guía que reúna las actividades de control pertinentes.	"Guía de control interno proceso de venta y crédito"				Jefe de Cartera y Jefe de Ventas	Segundo trimestre del 2021				

### 3.4. Seguimiento

El seguimiento involucra a la alta dirección y los jefes departamentales. Es importante que periódicamente se determine el grado de efectividad de las actividades de control, acciones de mejora tanto para los controles como para el proceso de gestión del riesgo. También es imprescindible que se revise el mapa de riesgos y el plan de tratamiento para establecer si se llevaron a cabo las actividades detalladas y si se actualizó el documento.

 <p><b>ESPE</b> UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA</p>	<p><b>GUÍA PARA LA GESTIÓN EFICIENTE Y OPORTUNA DEL RIESGO EN LAS EMPRESAS COMERCIALES</b></p>	
---	--	--

### **Información, comunicación, reporte y consulta**

La comunicación debe existir durante todo el proceso para asegurar el flujo de información y la retroalimentación. Es importante que dentro de la organización se promueva la participación de todo el personal, especialmente de aquellos con más experiencia, con el objetivo de que proporcionen conocimiento que ayude a mejorar el proceso de identificación, medición, evaluación y respuesta al riesgo.

## Capítulo VI

### Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusiones

La evaluación realizada a la gestión del riesgo financiero de las empresas de comercio al por mayor, excepto de vehículos y motocicletas permite concluir que solo el 16% de empresas tienen establecida una metodología para identificar, medir, controlar y dar respuesta a los riesgos. El 10% informa a la dirección acerca de la exposición al riesgo que tiene el área de crédito y cartera mientras que solo el 13% cuenta con un Comité de crédito que se encarga de definir las políticas, parámetros, actividades de control, supervisión y mejora. Otro aspecto importante es el nivel de tolerancia al riesgo sin embargo menor del 11% de empresas establecen de manera clara. Del mismo modo, únicamente el 6% de empresas elabora un mapa de riesgos para priorizarlos y elegir la respuesta más idónea que ayude a reducir su impacto y probabilidad.

En el diagnóstico de la rentabilidad se encontró que las empresas analizadas gozan de un buen índice de retorno sobre sus activos, patrimonio y ventas. La rentabilidad sobre el activo promedio es 8,83% lo que refleja la capacidad que tienen sus activos de generar utilidades. La rentabilidad sobre el patrimonio es de 21,82% lo cual es relativamente alto y supera al costo de oportunidad que ofrece la banca. Por otro lado, la rentabilidad neta de ventas indica que por cada unidad vendida se obtuvo una utilidad de \$5,94. Este es un resultado alentador considerando que el sector comercial tiene un margen neto de \$0,01 por unidad vendida. Es importante mencionar que en el análisis se identificó que 5 empresas no generaron utilidades durante el año 2019.

La prueba de hipótesis evidenció que los riesgos financieros de la cartera de crédito no influyen de forma fuerte y significativa en la rentabilidad, sin embargo, aunque la correlación es muy débil, si existe relación entre las dimensiones analizadas. La variable independiente tiene una correlación negativa débil de -12,2% con la rentabilidad lo que significa que un riesgo mayor en la cartera de crédito implica una disminución del rendimiento de acuerdo a los índices estudiados.

El riesgo de crédito se midió a través del índice de morosidad, periodo medio de cobro y rotación de cartera. Los resultados demuestran que las empresas objeto de estudio tienen un 26,6% de morosidad, recuperan el dinero de sus ventas a crédito en aproximadamente 79 días y su cartera rota 21 veces al año, lo que significa que se convierte en efectivo en casi 17 días. Los números son buenos por lo que el riesgo es bajo. Por otro lado, en base a los resultados de la correlación de Spearman, un incremento en la morosidad y en el tiempo que se tarda en recuperar la cartera generará un decremento del rendimiento por el contrario un aumento en la rotación de cartera eleva la rentabilidad sobre el patrimonio.

El riesgo de liquidez se evaluó con la ayuda del índice de liquidez corriente y la prueba ácida. Las empresas cuentan con \$2,09 de activo corriente para cubrir sus obligaciones a corto plazo y descontando el inventario mantienen \$1,25. Estos resultados son favorables ya que se encuentran sobre el estándar y evidencian que las empresas son muy líquidas por lo que el riesgo es bajo. Con respecto a la correlación de variables se concluyó que un incremento en estos factores trae consigo también un aumento de la rentabilidad sobre el patrimonio y sobre las ventas.

El riesgo operacional fue evaluado utilizando un cuestionario estructurado de 16 preguntas donde se demuestra que la mayor parte de empresas casi siempre cuenta con información oportuna, actualizada y completa del deudor. El 34% cuantifica las pérdidas derivadas del riesgo operacional al que se exponen. Aproximadamente el 40% establece acciones para aminorar el impacto de las deficiencias en los procesos, errores humanos, fraude y en la tecnología. Esto nos lleva a concluir que el riesgo está controlado. En otro orden de ideas, un incremento en el riesgo operacional de la cartera de crédito afecta de forma negativa a la rentabilidad.

La dimensión gestión del riesgo financiero se correlaciona de forma directa con los 3 indicadores de rentabilidad estudiados. Es decir, una mejora en esta gestión puede aportar al aumento de la rentabilidad sobre activos, patrimonios y ventas en una organización. Es precisamente en esta conclusión que se basa la propuesta presentada en el Capítulo V.

Finalmente, la gestión de riesgos se presenta como un factor importante para agregar valor a las empresas, promoviendo la participación del personal, incrementando la productividad al disminuir los siniestros y pérdidas, proporcionando información suficiente, competente, pertinente y relevante para la toma de decisiones y maximizando la satisfacción de clientes internos y externos.

## **Recomendaciones**

Analizar otros factores que influyen en el riesgo de liquidez, riesgo de crédito y riesgo operacional, de forma que se tenga un conocimiento más profundo de su incidencia en la rentabilidad, ya que como se evidencia en los resultados las dimensiones estudiadas si tienen una correlación aunque débil. Entre los factores que se puede considerar está la cartera castigada y las provisiones que se constituyen por cuentas incobrables.

Emplear métodos para la valoración de los riesgos que permitan determinar con fiabilidad su probabilidad de ocurrencia y nivel de impacto con el objetivo de medir el riesgo residual, identificar eventos de riesgo potencial y proponer actividades de control que focalicen los esfuerzos de las organizaciones durante el proceso de gestión de riesgos.

Evaluar la metodología que utiliza cada organización para gestionar los riesgos con el fin de medir la eficiencia de los controles y su riesgo residual de modo que puedan identificar acciones de mejora, rediseñar los controles, establecer políticas o lineamientos de gestión, valorar su aplicación, determinar responsabilidades y promover el involucramiento de todo el personal para fomentar una cultura de riesgo.

## Bibliografía

- Albarracin, J. (2002). *La teoría del riesgo y el manejo del concepto riesgo en las sociedades agropecuarias andinas*.
- Araujo, E. (2016). *Análisis de cartera vencida de clientes de la compañía Delta Plastic CA*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Aravena, F., & Cifuentes, M. (2013). *Políticas de riesgo financiero Banco Santander y Retail Falabella*. Universidad del Bío-Bío.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación* (Sexta Edic). Editorial Episteme.
- Arroyo, L., & Bravo, C. (2014). *Análisis del control interno de la cartera vencida y su efecto en los estados financieros de la empresa EMJUR S.A*. Universidad Estatal de Milagro.
- Artaza, A. (2017). *Gestión de riesgos financieros y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del sector bancario, distrito de San Isidro, año 2017*. Universidad César Vallejo.
- Avila, J. C. (2005). *Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Azofra, V., & Fernández, A. (1992). Evolución reciente de la Moderna Teoría Financiera. *Anales de estudios económicos y empresariales*, 7, 111-126.
- Casares, I., & Lizarzaburu, E. (2016). *Introducción a la Gestión Integral de Riesgos Empresariales. Enfoque: ISO 31000* (Primera Ed). Platinum Editorial.
- Chávez López, S. (2018). El concepto de riesgo. *Recursos Naturales y Sociedad*, 4(1), 32-52. <https://doi.org/10.18846/renaysoc.2018.04.04.01.0003>
- Cortez, D., & Burgos, J. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-14.

- Cortez Torrez, J. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. *Revista de la Carrera de Ingeniería Agronómica - UMSA*, 4, 1036-1062.
- COSO. (2004). *Gestión del riesgo corporativo - Marco Integrado: Técnicas de Aplicación*.
- COSO. (2017). *Gestión del Riesgo Empresarial: Integrandó Estrategia y Desempeño*.
- Cuenca, E. (2017). *Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio «Almacenes Derick» en el periodo 2015-2016*. Universidad Católica de Cuenca.
- Deloitte. (2015). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*.  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>
- Echemendía, B. (2011). Definición acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiol*, 3, 470-481.
- Elizondo, A. (2012). *Medición Integral del Riesgo de Crédito*. Editorial Limusa.
- Flórez, L. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX. *Ecos de Economía*, 7, 145-168.
- Freije, I., & Gómez, P. (2006). Crear valor si, pero ¿para quién? Monismo vs. pluralismo. *Revista Signos Universitarios*, 25, 197-224.
- Gómez-Bezares, F. (1995). Panorama de la Teoría Financiera. *Boletín de Estudios Económicos*, 156, 411-448.
- Gómez C., L. (2014). La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una administración Financiera eficiente. Un estudio de caso. *Revista científica de la UCSA*, 1(1), 24-32.
- Gómez, M., Deslauriers, J. P., & Alzate, M. (2010). *Cómo hacer tesis de maestría y doctorado* (Ecoe Edici).
- Hernández de Alba, N., Espinosa, D., & Salazar, Y. (2014). La teoría de la gestión

- financiera operativa desde la perspectiva marxista. *Economía y Desarrollo*, 151, 161-173.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edic). McGraw Hill Education.
- Lizarzaburu, E., Berggrun, L., & Quispe, J. (2012). Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano. *Estudios Gerenciales*, 28(125), 96-103.
- Martínez, M. (2013). *Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras: El riesgo de crédito y morosidad*. Universidad de Valladolid.
- Mir, N. (1999). La importancia del riesgo en la sociedad moderna: la sociedad del riesgo. *Revista Medio Ambiente Tecnología y Cultura*, 24, 12-17.
- Miranda, U., & Acosta, Z. (2018). *Fuentes de información para recolección de información cuantitativa y cualitativa*.
- Morales Guerra, M. (2007). *La Administración del Riesgo de crédito en la cartera de consumo de una institución bancaria*. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Moran, P. J., & Santor, J. M. (2007). *Gestión De Riesgos Corporativos. Identificación de riesgos empresariales*.
- Nacimba, N. E. (2015). *Gestión integral de riesgos financieros en una organización no gubernamental que otorga microcréditos en el Ecuador*. Universidad Andina Simón Bolívar.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis* (4ta. Edici). Ediciones de la U.
- Olarte, J. C. (2006). Incertidumbre y evaluación de riesgos financieros. *Scientia et Technica*, 32, 346-350.
- Pascale, R. (2013). *Teoría del Riesgo: Análisis crítico de su evolución reciente*.
- Pavón, C. (2018). *Incidencia de las ventas a crédito en la liquidez de las empresas que*

*comercializan electrodomésticos en el Distrito Metropolitano de Quito*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Pérez, H. (2018). *La teoría del riesgo y pérdidas financieras*. El Dinero.

<https://www.eldinero.com.do/53699/la-teoria-del-riesgo-y-perdidas-financieras/>

Pino, R. (2009). Marco teórico referencial de la investigación. *Revista Varela «Actividad científica y resultados»*, 9, 1-17.

Roisenzvit, A., & Zárate, M. (2006). Hacia una cultura de riesgo. *Banco Central de la República Argentina*, 1-11.

Rosero, E. (2013). *Análisis del Riesgo Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso*. Escuela Politécnica del Ejército.

Saavedra, M., & Saavedra, J. (2012). Evolución y aportes de la teoría financiera y un panorama de su investigación en México: 2003-2007. *Ciencias Administrativas IIESCA*, 2, 65-41.

Salgado, A. (2010). *Administración de riesgos para seguros de daños y accidentes y enfermedades*. Universidad de las Américas Puebla.

Sarmiento, R., & Vélez, R. (2007). Teoría del Riesgo en mercados financieros: una visión teórica. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 25-49.

Superintendencia de Compañías. (2017). *Concepto y fórmula de los indicadores*.

[https://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf](https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf)

Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre*, 10, 37-48.

UniCCo. (2018). *Comité de crédito*. <https://unicco.com.mx/comite-de-credito/>

Urquiza, R. (2015). *Evaluación de riesgos y construcción de matriz de riesgos*.

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>

## Anexos