



**La gestión del riesgo operacional y la rentabilidad de las pequeñas y medianas
empresas manufactureras (pymes) en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito
período 2018 - 2019**

Ortega Espín, Paola Alexandra

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

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

Dr. Altamirano Salazar, Washington Aníbal

17 de marzo del 2021



Urkund AnalysisResult

AnalysedDocument: Tesis Final.docx[D98714775]

Submitted: 18/03/2021 0:23:00

SubmittedBy: waaltamirano@espe.edu.ec

Significance: 8%

Sources included in the report:



Altamirano Salazar, Washington Anibal

C. C. 1711080851



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

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, **“La gestión del riesgo operacional y la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras (pymes) en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito período 2018 – 2019”** fue realizado por la señorita **Ortega Espín, Paola Alexandra** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 18 de marzo de 2021



.....
Altamirano Salazar, Washington Anibal

C. C. 1711080851



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

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo, **Ortega Espín, Paola Alexandra** con cédula de ciudadanía n° 172344867-4, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“La gestión del riesgo operacional y la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras (pymes) en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito período 2018 – 2019”** 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, 18 de marzo de 2021

Ortega Espín, Paola Alexandra

C.C.: 172344867-4



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

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo **Ortega Espín, Paola Alexandra**, con cédula de ciudadanía n° 172344867-4, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“La gestión del riesgo operacional y la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras (pymes) en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito período 2018 – 2019”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 18 de marzo de 2021

Ortega Espín, Paola Alexandra

C.C.: 172344867-4

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación le dedico a mi hijo Joffre por ser mi inspiración, valentía y fortaleza en el diario vivir, a mi madre por estar ahí siempre con sus consejos y ánimos, a mi padre mi ángel de la guarda que siempre me ha cuidado, a mis hermanos que han estado presente con su apoyo incondicional.

Paola Alexandra Ortega Espín

Agradecimiento

A Dios por permitirme un día más de vida en esta lucha constante para forjarme como ser humano.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE por la enseñanza adquirida y formar como profesional.

A mi director de Tesis Dr. Aníbal Altamirano por sus consejos y guía para culminar mi carrera universitaria.

A mis compañeros de clase por su compañía y locuras han convertido el ambiente universitario agradable.

Paola Alexandra Ortega Espín

Tabla de Contenido

Dedicatoria	6
Agradecimiento	7
Resumen	16
Abstract	17
Planteamiento del Problema	18
Descripción del Problema	18
Objetivos	21
Objetivo General	21
Objetivos Específicos	21
Justificación	22
Determinación de las Variables	23
Operacionalización de Variables	23
Hipótesis	25
Capítulo II	26
Marco Teórico – Referencial	26
Marco Teórico	26
Teoría de riesgo	26
Teoría de Incertidumbre	30
Teoría Financiera	33
Marco Conceptual	35

Riesgo.....	35
Matriz de Riesgo	38
Riesgo Operativo.....	40
Riesgo Inherente.....	42
Riesgo de Control.....	42
Riesgo de Detección.....	42
Rentabilidad	43
Micro, Pequeñas y Medianas empresas (Pymes)	47
Microempresa:.....	47
Pequeña empresa:.....	47
Mediana empresa:	47
Marco Referencial	47
Capítulo III.....	54
Metodología de la Investigación	54
Enfoque de investigación	54
Método de investigación	56
<i>Método analítico</i>	56
<i>Método deductivo</i>	56
Tipo de investigación.....	56
<i>Investigación exploratoria</i>	57

	10
<i>Investigación descriptiva</i>	57
<i>Investigación correlacional</i>	57
Técnicas de investigación	57
<i>Encuesta</i>	58
<i>Análisis documental</i>	58
<i>Procesamiento de datos</i>	59
Población y Muestra.....	59
<i>Población</i>	59
<i>Muestra</i>	59
Procedimiento para tratamiento y análisis de la información	60
<i>Normalización de las variables</i>	60
Validación del instrumento	65
Capítulo IV.....	66
Resultados	66
Análisis descriptivo de las pymes	66
Análisis de la variable riesgo operativo	100
Resultados correlacionales de las variables riesgo operativo y rentabilidad	105
Constatación de Hipótesis	105
Conclusiones y Recomendaciones	107
Conclusiones	107

Recomendaciones.....	108
Referencias Bibliográficas	109

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de Variables.....	24
Tabla 2	Indicadores de rentabilidad	45
Tabla 3	Resumen marco referencial	52
Tabla 4	Estadísticos descriptivos	61
Tabla 5	Sexo del encuestado.....	66
Tabla 6	Edad.....	67
Tabla 7	Tiempo de actividades	68
Tabla 8	Existencia de estándares de desempeño.....	69
Tabla 9	Existencia de medidas de seguridad	70
Tabla 10	Requerimiento de documentación para salida de almacén	71
Tabla 11	Maquinaria es asegurada.....	72
Tabla 12	Se proporciona ropa de trabajo.....	73
Tabla 13	Elaboración de informes periódicos.....	74
Tabla 14	Existencia de registros de manuales de entrada y salida de productos	75
Tabla 15	Existencia de personal externo que controle y reporte actividades	76
Tabla 16	Existencia de personal encargado de supervisión	77
Tabla 17	Presentación de informes mensuales sobre rendimiento	78
Tabla 18	Existencia de responsable de autorizar la cartera.....	79
Tabla 19	Coordinación del proceso de negociación y administración	81
Tabla 20	Resguardo de documentación	82
Tabla 21	Registro de cada negociación de adquisición y venta	83
Tabla 22	Falta de normativa tributaria y legislativa genera competencia desleal.....	84
Tabla 23	Financiamiento con garantía de inventarios	85
Tabla 24	Recursos financieros depositados en cuentas bancarias	86
Tabla 25	Realización de recaudaciones en efectivo	87

Tabla 26	Registro oportuno de cuentas por cobrar	88
Tabla 27	Aplicación de arqueo de caja	89
Tabla 28	Registros actualizados de entradas y salidas de productos	90
Tabla 29	Registro de ventas y facturación.....	91
Tabla 30	Presencia de políticas de descuento aprobadas.....	92
Tabla 31	Emisión de notas de pedidos a bodegas.....	93
Tabla 32	Comprobantes de ventas acordes a los formatos del SRI	94
Tabla 33	Realización de un análisis de competencia.....	95
Tabla 34	Tenencia de información de indicadores económicos	96
Tabla 35	Tenencia de información de indicadores económicos	97
Tabla 36	Registro de potenciales clientes	98
Tabla 37	Precios establecidos conforme a los de la competencia.....	99
Tabla 38	Estandarización variable riesgo operativo	101
Tabla 39	Indicadores de rentabilidad	104
Tabla 40	Correlación de las variables	106

Índice de figuras

Figura 1 Árbol de problemas.....	20
Figura 2 Factores del riesgo	28
Figura 3 Dimensiones del riesgo	29
Figura 4 Criterios de decisión	32
Figura 5 Estrategias Top Dow	38
Figura 6 Medición del Riesgo.....	39
Figura 7 Mapa semántico.....	39
Figura 8 Exposición al riesgo por área	40
Figura 9 Sexo del encuestado	66
Figura 10 Edad del encuestado	67
Figura 11 Tiempo de actividades.....	69
Figura 12 Existencia de estándares de desempeño	70
Figura 13 Existencia de medidas de seguridad.....	71
Figura 14 Requerimiento de documentación para salida de almacén.....	72
Figura 15 Maquinaria es asegurada	73
Figura 16 Se proporciona ropa de trabajo.....	74
Figura 17 Elaboración de informes periódicos	75
Figura 18 Existencia de registros de manuales de entrada y salida de productos	76
Figura 19 Existencia de personal externo que controle y reporte actividades	77
Figura 20 Existencia de personal encargado de supervisión.....	78
Figura 21 Presentación de informes mensuales sobre rendimiento.....	79
Figura 22 Existencia de responsable de autorizar la cartera	80
Figura 23 Coordinación del proceso de negociación y administración.....	81
Figura 24 Resguardo de documentación.....	82

Figura 25	Registro de cada negociación de adquisición y venta.....	83
Figura 26	Falta de normativa tributaria y legislativa genera competencia desleal	84
Figura 27	Financiamiento con garantía de inventarios	85
Figura 28	Recursos financieros depositados en cuentas bancarias.....	86
Figura 29	Realización de recaudaciones en efectivo.....	87
Figura 30	Registro oportuno de cuentas por cobrar.....	88
Figura 31	Aplicación de arqueo de caja	89
Figura 32	Registros actualizados de entradas y salidas de productos.....	90
Figura 33	Registro de ventas y facturación	91
Figura 34	Presencia de políticas de descuento aprobadas	92
Figura 35	Emisión de notas de pedidos a bodegas	93
Figura 36	Comprobantes de ventas acordes a los formatos del SRI	94
Figura 37	Realización de un análisis de competencia	95
Figura 38	Presencia de estrategias mensuales o anuales de marketing	96
Figura 39	Tenencia de información de indicadores económicos.....	97
Figura 40	Registro de potenciales clientes.....	98
Figura 41	Precios establecidos conforme a los de la competencia	99
Figura 42	Riesgo operacional	102
Figura 43	Rentabilidad	105

Resumen

La presente investigación se basa en la gestión del riesgo operacional y como incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresa manufactureras en el sector sur del Distrito Metropolitano de Quito. Uno de los problemas en las pymes es el desconocimiento de los riesgos y como estos afectan en sus planes estratégicos y toma de decisiones para generar utilidad en sus negocios o empresas. Para esto se hace un análisis sobre el riesgo operacional y las consecuencias de esta problemática en las empresas; además se estudia los indicadores de rentabilidad que son el ROE Y ROA aquellos que demuestran si las empresas tienen solvencia económica. Para llegar a este estudio se aplica una investigación descriptiva y correlacional que ayudan a verificar como incide la variable independiente riesgo operacional con la variable dependiente rentabilidad. Consecuentemente se aplica la técnica de investigación encuesta para obtener los datos cualitativos que representan los componentes del riesgo operacional en las pymes; que se encuentran en las dimensiones de producción, recursos humanos, cartera, finanzas, mercado y ventas; para esto también se realiza los análisis de los indicadores financieros. Del mismo modo se aplica el método de normalización de las variables para conocer si se cumple o no la hipótesis de la investigación. Para finalizar se demuestra que el riesgo si incide en la rentabilidad de las pymes, puesto que las mismas no saben diferenciar y gestionar el riesgo operacional en sus actividades diarias.

Palabras Clave:

- **RIESGO OPERACIONAL**
- **RENTABILIDAD**
- **PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS**

Abstract

This research is based on the management of operational risk and how it affects the profitability of small and medium-sized manufacturing companies in the southern sector of the Metropolitan District of Quito. One of the problems in Pymes is the ignorance of risks and how they affect their strategic plans and decision making to generate profit in their businesses or companies. For this, an analysis is made of the operational risk and the consequences, of this problem in companies; in addition, the profitability indicators are studied, which are ROE and ROA, those that show whether companies are financially sound. To arrive at this study, a descriptive and correlational investigation is applied that helps to verify how the independent variable operational risk affects the dependent variable profitability. Consequently, the survey research technique is applied to obtain qualitative data that represent the components of operational risk in Pymes; found in the dimensions of production, human resources, portfolio, finance, market and sales. For this, the analysis of financial indicators is also carried out. In the same way, the method of normalization of the variables is applied to know if the research hypothesis is fulfilled or not. Finally, it is shown that risk does affect the profitability of Pymes, since they do not know how to differentiate and manage operational risk in their daily activities.

Key words:

- **OPERATIONAL RISK**
- **PROFITABILITY**
- **SMALL AND MEDIUM – SIZED ENTERPRISES**

Capítulo I

Planteamiento del Problema

Descripción del Problema

Las Pymes son pequeñas empresas en su mayoría familiares que no tienen una adecuada estructura y el riesgo de desaparecer es extremadamente latente, debido a que no cuentan con liquidez para mantenerse en el mercado. Día tras día se genera una época competitiva y cada vez es más exigente la innovación para este giro de negocios; y esto no permite que puedan recurrir a un financiamiento y poder solventar sus inversiones y gastos corrientes.

Los empresarios no manejan adecuadamente los riesgos e implica que la empresa no tenga solvencia respectiva para contratar personal, comprar materia prima y se conviertan en menos productivas y vendan lo necesario; y los índices de rentabilidad sean bajos. En la actualidad, uno de los problemas en las Pymes es el desconocimiento de los riesgos y como estos afectan en sus planes estratégicos y toma de decisiones para generar utilidad en sus negocios o empresas.

Las actividades operativas también generan riesgos tanto internos como externos y a su vez se convierte en inherentes, puesto que estos no pueden ser manejables por los empresarios; teniendo efecto en la posición económica - financiera, hasta llegar a la quiebra. Algunos empresarios manejan gestión de riesgos, pero su aplicación está basada en temas laborales como por ejemplo la prevención de riesgos laborales y el cumplimiento del código de trabajo. Uno de los factores más descuidados dentro de las Pymes es la gestión administrativa, lo cual significa que este proceso al no gestionar sus funciones de planificación, organización, dirección y control, genera un riesgo operacional.

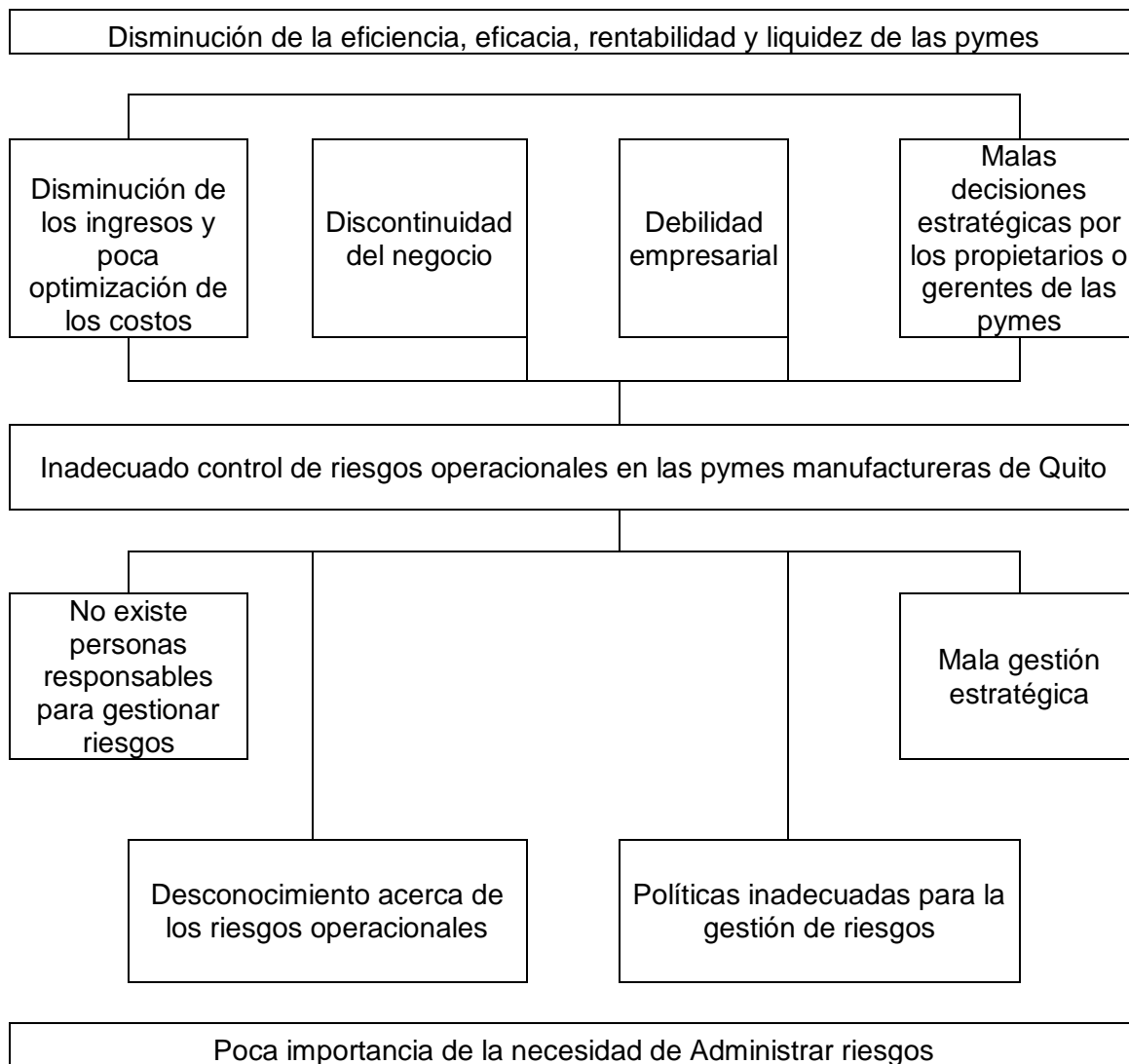
Existe dificultad para medir la liquidez en las Pymes porque muchas de estas tienen como riesgo el origen en la escasez de recursos económicos y por tanto no pueden buscar maximizar la rentabilidad. Y para maximizar la rentabilidad las Pymes no proporcionan el nivel de sus costos para aumentar sus ventas, por esta razón las pymes no se hacen más productivas y mucho menos aumenta su rentabilidad económica. Además, los empresarios desconocen de cómo manejar su estructura financiera y como aplicar estrategias para proporcionar entre deuda y recursos propios eficientes respecto a los objetivos empresariales y por otra parte el costo de los recursos ajenos y el riesgo.

En base a este contexto los riesgos en las pymes no le permiten la consecución de sus objetivos y por esta razón es importante realizar esta investigación relacionado con las pymes del sector manufacturero tomando en cuenta las pequeñas y medianas empresas del sector sur del Distrito Metropolitano de Quito en el período 2018-2019.

En la figura 1, se detalla el problema principal desagregando las causas y efectos de la presente investigación.

Figura 1

Árbol de problemas



Objetivos

Según Rodríguez Moguel (2005) los objetivos de la investigación son las razones que buscan la solución a la problemática estudiada al fin de llegar a sustentar las teorías analizadas que ayudan a escoger las acciones correctas para la toma de decisiones.

Los objetivos en toda investigación se dividen en dos; general y específico; el primer objetivo como lo define Gómez, Marcelo (2006) es aquel que contribuye a la obtención del conocimiento, basándose en las preguntas ¿Qué? y ¿Cuánto? de la investigación. Por lo contrario, el objetivo específico lo define como las opciones concretas y detalladas que toma el investigador para interpretar lo que se desea cumplir con el objetivo general. Para la siguiente investigación se pretenden alcanzar los objetivos siguientes:

Objetivo General

Determinar el impacto de los riesgos operacionales en la rentabilidad de las pymes manufactureras del D.M.Q sector sur, en el período 2018 – 2019.

Objetivos Específicos

- Construir el marco teórico a la problemática del riesgo operacional en relación a la rentabilidad, tomando como base la teoría del riesgo y teoría financiera.
- Describir los componentes del riesgo operativo que inciden en la rentabilidad de las pymes manufactureras.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de riesgos y rentabilidad de las pymes manufactureras del sector sur de la ciudad de Quito
- Establecer acciones de mejora que permitan minimizar el impacto de los riesgos en la rentabilidad de las pymes manufactureras.

Justificación

Al momento que los empresarios especulan en el éxito de las organizaciones, piensan creer que se logrará al resolver o manejar los problemas de forma correcta; sin embargo, muchas veces la clave se encuentra en la prevención de riesgos operacionales.

Un riesgo operacional supone la posibilidad de pérdida de activos para la empresa ya sea debido a fallos en los procesos internos o por aspectos externos de la organización. Todo esto significa que a través de una correcta coordinación y con las herramientas adecuadas la administración de riesgos de las pymes mejorará su rentabilidad y obtendrán más liquidez para sus actividades.

La presente investigación pretende hacer un análisis de los riesgos operacionales en las Pymes, y cómo influyen en la rentabilidad de los negocios, basándose en los estudios de sistemas de control y planes de continuidad de las operaciones. Con el fin de garantizar la integridad y la calidad de las actividades u operaciones de las pymes se pretende que las empresas mejoren su eficacia y eficiencia en asignar recursos, impulsar la proactividad y adaptarse al entorno social

Los análisis de los datos recolectados contribuirán con guías para generar valor en las pymes modificando el perfil de riesgos; a través de una implementación de controles y/o mitigantes, siempre pensando que las decisiones que se adopten de un adecuado balance de costo- beneficio para las Pymes

Esta tesis va a establecer procedimientos que servirán de guía para microempresarios contadores estudiantes y personas relacionadas con las pymes para que ellas conozcan cómo medir los riesgos. Además, para que los empresarios puedan ampliar sus instalaciones, comprar activos, iniciar nuevos proyectos y así su ciclo de vida permanezca y continúe en constante competencia.

Determinación de las Variables

Las variables son procesos de medición en la investigación como lo explica Bisquerra Alzina (2009) ayuda a la comprensión de una teoría con otros a través de indicadores, y los clasifica en variable independiente y dependiente. La variable independiente lo define como el resultado del experimento que manipula el objeto de estudio; y la variable dependiente es aquella que recoge los efectos manipulados del objeto de estudio.

Para la presente investigación de las Pymes manufactureras de D.M.Q sector sur se toma en consideración las siguientes variables:

Variable Independiente: Riesgos Operacionales

Variable Dependiente: Rentabilidad

Operacionalización de Variables

Plantean la operacionalización Hurtado León & Toro Garrido (2007) como un resumen detallado sobre el análisis de la recolección de datos para que las variables dependientes e independientes puedan ser medibles y permita la descomposición del objetivo, en efecto en la tabla 1 se presenta dicha operacionalización.

Tabla 1*Operacionalización de Variables*

Variable	Caracterización	Definición	Indicadores	Fuentes
Dependiente	Rentabilidad de las Pymes manufactureras de D.M.Q, sector sur	Son las ganancias generadas a partir de la diferencia de los ingresos menos los gastos en función de cierto tiempo; es decir lo que se espera ganar en función de una inversión.	Rentabilidad sobre los activos (ROA) Rentabilidad sobre los recursos propios (ROE)	Informes económicos-financieros del sector Encuesta a gerentes o propietarios de las pymes
Independiente	Riesgos Operacionales	Son probabilidades de pérdidas por fallas y deficiencias en los controles internos, en los procesos, tecnología, infraestructura o por las ocurrencias de acontecimientos externos.	Riesgo Inherente Riesgo de Control Riesgo de Detección	Encuesta a gerentes o propietarios de las pymes

Hipótesis

La hipótesis nace de los objetivos de la investigación como lo argumentan Fuentelsaz Gallego, Icart Isern, & Pulpón Segura (2006) donde establece un pronóstico o esclarecimiento en relación a las variables; por lo tanto, expresa una respuesta anticipada hasta obtener los resultados estadísticos para comprobar su veracidad. Además, la clasifican en tres categorías; hipótesis nula, alternativa y conceptual: la primera se refiere al rechazo de la medición de las variables, la segunda afirma la comparación de una o más variables; y por último la conceptual es la afirmación directa de las variables.

En la siguiente investigación se analizará la hipótesis nula y la hipótesis alternativa de la siguiente manera:

H0: La gestión de riesgos operativos no inciden en la rentabilidad de las pymes manufactureras en la ciudad de Quito.

H1: La gestión de riesgos operativos inciden en la rentabilidad de las pymes manufactureras en la ciudad de Quito.

Capítulo II

Marco Teórico – Referencial

Marco Teórico

De manera general, Solíz Plata (2019) lo definen como los antecedentes que sustentan los métodos y tipos de estudio donde se conoce con profundidad la problemática a investigar y se profundiza desde el planteamiento del problema y sus objetivos.

El desarrollo teórico de la investigación se basa en la gestión de los riesgos operacionales y resultados empresariales, los mismos que representan una amenaza en una actividad; lo que se convierte en una incertidumbre y su incidencia en la rentabilidad y se origina en el aspecto financiero.

Teoría de riesgo

A mediados del siglo XIX se habla de la sociedad de riesgo; según Beck (1998) el riesgo nace de una modernización industrial transformada en amenazas sociales, económicas y políticas. Algo semejante explica Mir Soler (1999) desde la sociedad moderna empieza la producción de la riqueza y su reparto desigual teniendo así repercusiones sociales y añade como principio lógico que la riqueza va acompañado del riesgo.

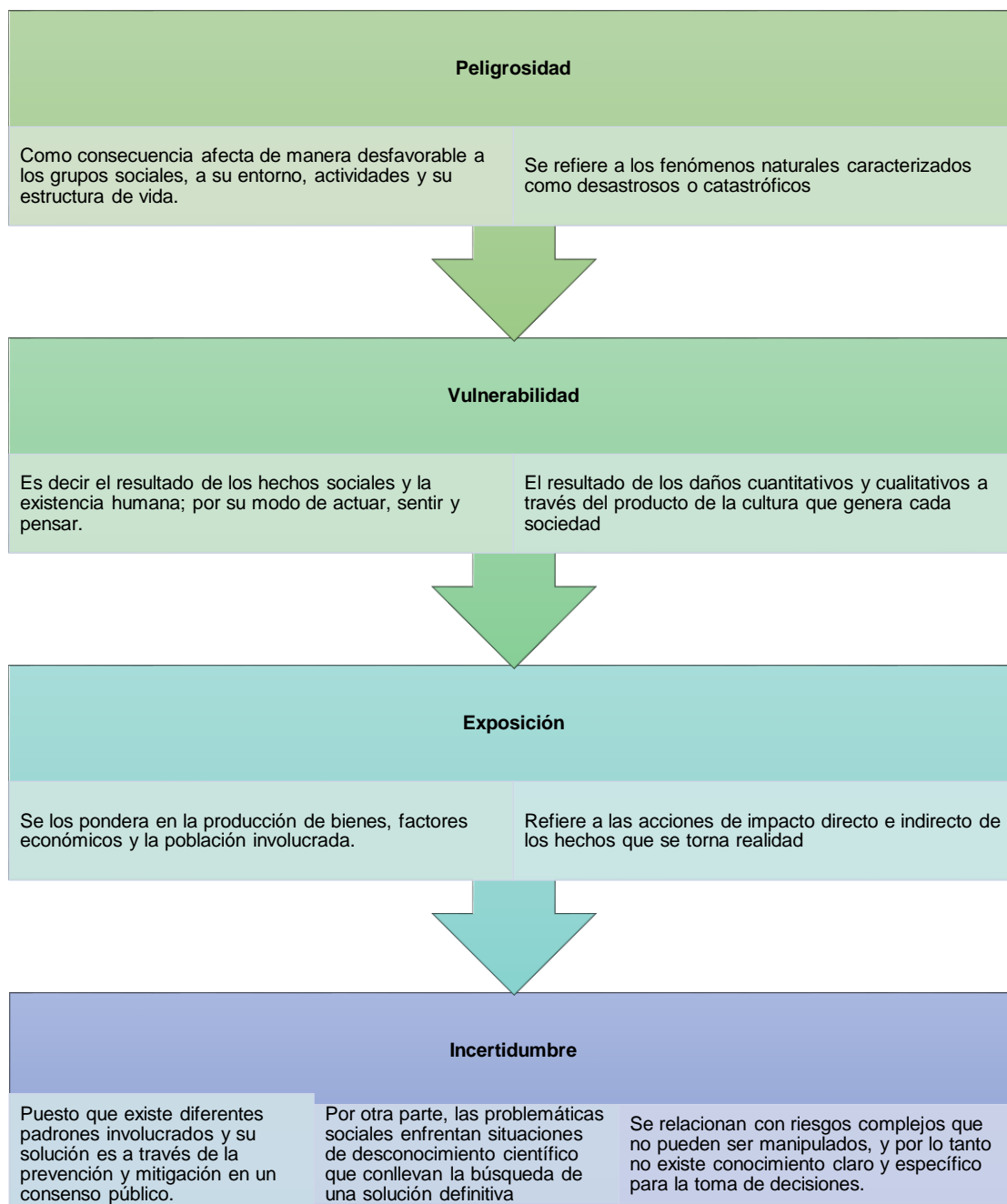
Algunos sociólogos comparten que el riesgo viene de un constructo cultural como explica Jacobo (2015) tomado de la teoría de Douglas (1978) es un factor de causas –efecto de problemas socioeconómicos y políticos reflejados en la vulnerabilidad de una población. Y a su vez Oltra (2005) establece que los riesgos amenazan a la sociedad moderna son amenazas globales; no entienden de estados ni de clases sociales.

La variante histórica de la sociedad de riesgo es desarrollada por Watel & Patrick (2000) a partir de las concepciones religiosas; la asocia con las creencias vinculadas con el riesgo de la condenación eterna. Otros estudiosos han incursionado con mayor detalle en la evolución histórica de la percepción del riesgo.

La investigación de García Acosta (2005) tomado de Jacques Thyesquien (1978) , explica que el riesgo se divide en tres etapas, originadas a partir del miedo, la primera etapa nace en 1970 donde la humanidad vivió de epidemias y pestes . La segunda etapa se manifiesta con la industrialización reflejado en la ansiedad caracterizada por la Revolución Francesa e Industrial y la tercera etapa denominado como el riesgo insoportable porque existió consecuentemente problemas económicos, guerras nucleares y biológicas en las naciones.

Para Luhmman (1996) el riesgo es el resultado de la toma de decisiones; procede de un problema que involucra probabilidades conocidas y posibles; y que cada solución conlleva a una respuesta. El problema y la respuesta suscita de un hecho y su derivación es incierta, y su único beneficio es la seguridad ante la decisión tomada.

Por otro lado el riesgo se interpreta bajo el campo de las ciencias sociales como lo manifiesta Natenzon, (1995) y lo relaciona con el comportamiento y actividades del ser humano, al mismo tiempo se expresan en manifestaciones materiales como las inmateriales. Por lo que se refiere a esta problemática la autora divide el riesgo en cuatro factores relacionadas entre causalidad y las acciones consecuentes, que se explica en la figura 2 de la siguiente forma:

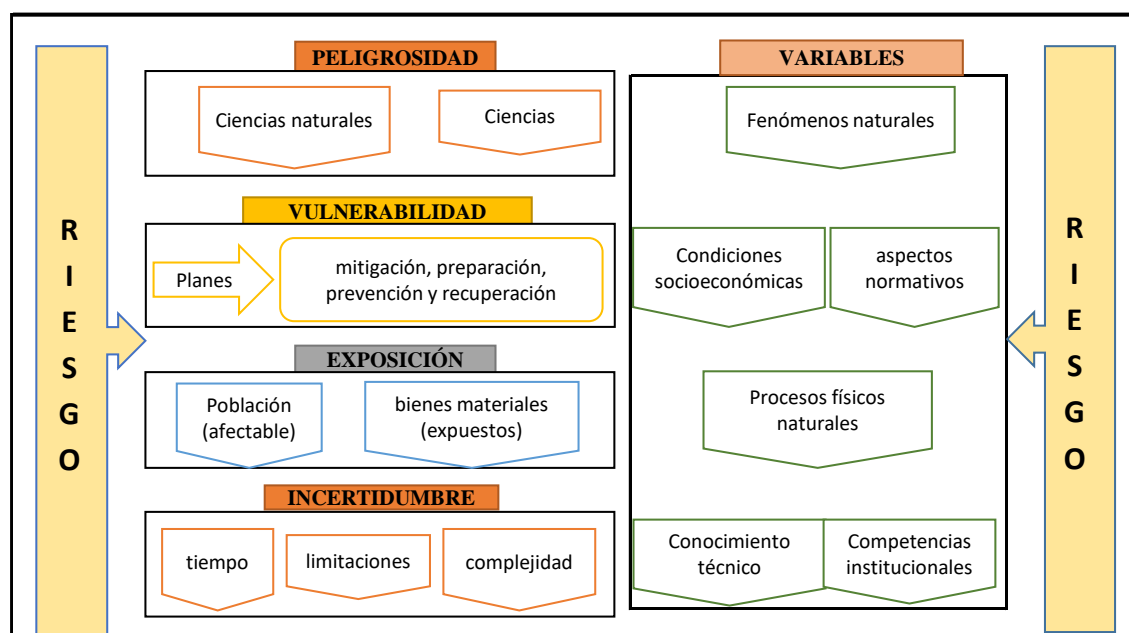
Figura 2*Factores del riesgo*

Nota. Tomado de Natenzon, (1995)

Por otra parte, la autora encamina al riesgo como un proceso de causa y efecto y las variables que influyen en cada uno de los factores, llamados así las dimensiones del riesgo; como se expresa en la figura 3.

Figura 3

Dimensiones del riesgo



Nota. Tomado de Barrenechea; González; Natenzon, (2000)

Desde otro punto de vista se utiliza el riesgo como la teoría prospectiva que estudia la evolución del mundo moderno como dan a conocer Kahneman & Tversky (1987), explican que las decisiones están bajo el concepto de buscar utilidades significativas. Los autores explican que esta teoría se caracteriza por dos procesos de selección, la primera es la fase de preparación y la segunda de evaluación, lo cual se relacionan las dos por las acciones escogidas que represente mayor valor.

En la fase de preparación las probabilidades de elección se basan en la organización y reformulación de las acciones basados en las decisiones correctamente

elegidas; estas acciones se clasifican en codificación, combinación, separación y cancelación. Codificación; las personas tienen las opciones de perder o ganar y por consiguiente estas elecciones son de acuerdo a las alternativas obtenidas frente a las expectativas requeridas. Combinación; las alternativas obtenidas se pueden reducir con las probabilidades frente a los resultados idénticos y de separación se refiere a la desintegración del riesgo frente a las utilidades exitosas. Para terminar, cancelación se relaciona con la exclusión de las dificultades con respecto a los resultados obtenidos en la codificación. Evaluación se refiere a la relevancia que tiene el juicio de decisión del ganar o perder con respecto a los resultados inciertos, ya que estos expresan valores arriesgados de bienes monetarios.

En relación con la investigación el riesgo es la amenaza latente originada en los aspectos sociales, económicos y políticos dentro de las organizaciones; y para que su gestión sea eficiente, es buscar utilidades significativas. En otras palabras, las pymes manufactureras deberían gestionar el riesgo basándose en las decisiones de causa – efecto, con alternativas y expectativas requeridas, generando un valor agregado que conlleve a la eficiencia y eficacia de sus actividades expresados en valores monetarios.

Teoría de Incertidumbre

En los siglos XVII y XVIII explica Gambaro (1991) nace la incertidumbre de las probabilidades de los juegos de azar que utilizaban los egipcios aplicando razonamientos matemáticos. Estas visiones de matemáticas se relacionaban con: lógico, axiomático, frecuencalista y personalista, subjetiva y los utilizaban para hacer predicciones del futuro de sucesos inciertos de los sujetos. De forma similar en el aporte de Perramon (2009) toma de referencia a Daniel Bernoulli manifiesta sobre la incertidumbre como el aporte de decisiones aplicando el valor matemático del 50-50, la probabilidad de ganar o perder. Esta operación hace que las decisiones no solo

busquen una utilidad sino el valor económico de la ganancia que representa el riesgo y el miedo de generar el precio de la victoria.

Por el contrario, la incertidumbre viene del campo económico expresado en los paradigmas del mercado como lo explican Nieto & Vegas (1989) cuya influencia es el cambio en las cantidades ofertadas con respecto a las variaciones del precio. Por esta razón los grupos socio económicos tienen la potestad como un ente decisivo modificar las variables de la oferta y la demanda frente a un mercado competitivo. Para esto el gobierno central aprueba estas decisiones públicas que compromete el bien público a base de las preferencias que buscan obtener un beneficio con un esfuerzo mínimo de las supuestas decisiones racionales.

Con respecto a Knight (1972) afirma que toda actividad empresarial conlleva situaciones desconocidas y subjetivas a futuro, y por ello la producción representa una variable de tiempo por la volatilidad de los cambios económicos; y el empresario pronostica obtener un beneficio ante una situación probable. Sin embargo establece Oltra (2005) en la medida que se obtenga las posibilidades que se pueda evaluar la probabilidad o el número de situaciones que se pueda presentar a que un evento ocurra o no; en esa medida se va reduciendo la incertidumbre. Es decir, informaciones o hechos obtenidos no se puede obtener suficiente certeza que se cumplan.

Para Fincowsky & Benjamín (2011) la incertidumbre es la condición que impera cuando no se cuenta con la información necesaria para adjuntar probabilidades a los resultados. De hecho, tal vez ni se pueda definir el problema y mucho menos identificar soluciones alternativas y posibles resultados.

En la investigación de Begoña (2007) implanta que la incertidumbre está relacionada con la teoría de decisión y la eventualidad de sus resultados; puesto que la causalidad de aquellas decisiones son imprevistas. La problemática de estas decisiones es la apreciación que se le da a los hechos, y para ser comparadas con otras y cuál es

su funcionalidad. Del mismo modo Agujaer, Fernando (2004) indica que la incertidumbre se fundamenta con las decisiones bajo a las preferencias y criterios de las personas y lo clasifica en cuatro criterios:

- Criterio Maximín
- Criterio Maximax
- Criterio a de Hurwicz
- Criterio de razón insuficiente

Estos explican que cuando existe incertidumbre, los resultados de decisión no son claros; las probabilidades se enfrentan a una comparación de una acción con otra; como se puede ver en la figura 4 se detalla de la siguiente forma:

Figura 4

Criterios de decisión



Nota. Tomado de Agujaer(2004)

En principio la incertidumbre está relacionado con el riesgo, donde todo empresario debe afrontar; por tanto, las Pymes deben tener un razonamiento lógico para buscar el valor económico de las ganancias que representa el riesgo. Al mismo tiempo las Pymes manufactureras deben pronosticar las variables económicas; donde puedan medir, cuantificar y calcular el valor numérico, y les permita tomar decisiones con criterio que lleguen a un punto de equilibrio para medir el rendimiento de sus actividades.

Teoría Financiera

Para Flórez Ríos (2008) el tema financiero nace desde raíces económicas en los comienzos del siglo XX, pero con una dirección de riesgo e incertidumbre para las empresas e inversionistas que necesitan generar valor agregado en sus actividades. La evolución de las finanzas se traduce desde los enfoques descriptivo, tradicional y moderno que desarrollan el ámbito microeconómico y macroeconómico para tener un equilibrio en los mercados.

En el aporte de Azofra & Fernández (1992) deliberan que la teoría financiera se relaciona con la incertidumbre y las predicciones de inversión y el funcionamiento de los mercados en función del rol de los precios. Pero además en esta teoría describen que las decisiones financieras y empresariales tienden a los problemas de la distribución con respecto al presupuesto entre consumo e inversión que se introducen en las medidas de los empresarios. Sin embargo, en la investigación de Gómez (1995) explica que en los finales de los setenta utilizan el modelo de valoración de activos financieros que buscan obtener rentabilidad pero de acuerdo a la función del riesgo asumido de la inversión. Así mismo las finanzas empresariales no solo se tratan de inversión sino

también de cómo tomar una buena decisión para generar cierta rentabilidad de acuerdo al uso de sus activos.

La teoría de la jerarquía financiera manifiesta que los empresarios se basan en un sistema capitalista como lo interpretan Sánchez & Martín (2004), descrita por Donaldson (1961), explican en el momento de financiar sus inversiones emplean jerarquía de preferencias. En otras palabras, estos financiamientos pueden ser tanto internos como externos, por lo cual influyen las ganancias retenidas, las amortizaciones y por el lado de los pasivos son las deudas, y por el lado de los activos las obligaciones convertibles. Por lo tanto, las empresas que toman la decisión de renegociar sus ganancias a través de sus recursos generados, disminuirán los ratios de endeudamiento y serán capaces de enfrentarse a un mercado competitivo.

Específicamente, la teoría financiera en el tema empresarial se basa en la gestión de los recursos económicos y financieros procedentes de las actividades operativas de las organizaciones, para entender el fenómeno que actualmente se está originando en el sector de las pymes, que, a causa de los riesgos en sus operaciones, afecta directamente a la rentabilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas.

Al respecto conviene decir que la teoría financiera ayudara a comprender los movimientos empresariales de las pymes manufactureras, a tomar una decisión empleando jerarquía de preferencias; es decir los empresarios buscaran maximizar sus rendimientos, en entorno a los recursos generados internamente. Para esto las pymes no buscaran una estructura óptima de capital; sino aplicaran una aversión al riesgo, evitando la posibilidad de sufrir pérdidas en el valor de sus activos, para generar ventaja competitiva.

Marco Conceptual

Según Solíz (2019) el marco conceptual define proposiciones puntuales en las teorías encontradas que permiten respaldar el objeto de estudio y su interpretación. Para este análisis se procede a la indagación de las fuentes bibliográficas primarias con el fin de llegar al objetivo propuesto de la investigación.

Por lo tanto, en la investigación se procederá a estructurar los conceptos de riesgos y sus derivaciones y además las definiciones de rentabilidad que se enfoca en las variables del estudio.

Riesgo

Existe varias definiciones con respecto al riesgo en el cual esta investigación se destaca con los riesgos a nivel de empresas que se detalla a continuación:

Según Luzarzuburu; Barriga; Noriega; López; Mejía (2017) el riesgo es la incertidumbre de no cumplir los objetivos que se presenta en las empresas pequeñas hasta organizaciones de gran liderazgo. Para Torre & Martínez (2011) el riesgo es la debilidad que afronta las empresas por los efectos negativos que conllevan sus acciones y actividades diarias.

Según la ISO 31000 (2009) considera el riesgo como pérdidas fortuitas tanto económicas y financieras de compleja solución en sus procesos, actividades y funciones que obstaculizan el cumplimiento de metas y objetivos en las empresas. El Informe COSO (2015) indica que el riesgo está asociado a la amenaza de hechos que afecte directamente en la productividad; por ello establece la gestión de riesgos que ayuda a identificar los riesgos y cómo administrarlos.

Gestión de Riesgos Empresariales

En la investigación de Ambrosone (2007) la gestión de riesgos es el mecanismo que ayuda a buscar alternativas estratégicas para direccionar los riesgos con el fin de dar soluciones y establecer respuestas. Entre las posibles alternativas de respuestas, está; evitar, reducir, compartir y aceptar, por tal razón ayuda que las empresas aprovechen las oportunidades que direccionan a racionalizar el capital.

Según en el Informe COSO ERM (2015) existe componentes que ayuda a la administración del riesgo y estos son:

Ambiente interno. Es la forma de cómo se desarrolla las operaciones, se establece los objetivos y minimiza los riesgos, incluyen factores como la integridad, valores éticos, la competencia de la entidad y estilo de operación de la administración.

Establecimiento de Objetivos. Toda organización debe poner en marcha el cumplimiento de objetivos para conocer los posibles eventos que originan el no cumplimiento de ellos.

Identificación de eventos. Son aquellos posibles oportunidades o desventajas que se presenta en la organización que le engloban el cumplimiento de objetivos y que estrategias deben aplicar.

Evaluación de Riesgo. Determina como se administra los riesgos para que los análisis de los objetivos no sean obstruidos y se puedan gestionar los riesgos realizando desde una doble perspectiva inherente y residual.

Respuesta al riesgo. Una vez identificado el riesgo se procede a dar posibles respuestas de la siguiente manera; evitar, reducir o minimizar, compartir y aceptar.

Actividades de control. Se da en la organización con el fin de orientar los riesgos hacia el cumplimiento de los objetivos, aplicando políticas y procedimientos que ayudan asegurar el buen funcionamiento administrativo dentro de la organización.

Información y Comunicación. Busca establecer información y comunicación efectiva y a tiempo donde el personal tenga el conocimiento de cuáles son sus obligaciones y responsabilidades, con el fin de tomar decisiones que permitan una administración eficiente y eficaz.

Monitoreo. Son aquellas actividades evaluadas que se encaminan al crecimiento empresarial donde se aplica sinergia e interrelación con las actividades del monitoreo ongoing (efectividad continua del control interno).

Tipos de Riesgos empresariales

Los riesgos empresariales se clasifican de acuerdo a la estructura y funcionamiento de las empresas, en la obra de Estupiñan Gaitán (2006) clasifica los riesgos en; riesgos financieros, riesgos estratégicos y riesgos generales o de apoyo.

Riesgos Financieros. Son todos aquellos del sistema bancario que asumen la volatilidad de las tasas de interés constituidos por crédito, liquidez, solvencia y rendimiento, incluye información financiera de valoración y cobertura en instituciones financieras.

Riesgos Estratégicos. Son aquellos que se relacionan con los objetivos estratégicos de la organización, a la planificación y planes y como estos impactan en las decisiones futuras sobre los ingresos, costos y el capital del negocio; también llamados riesgos operacionales.

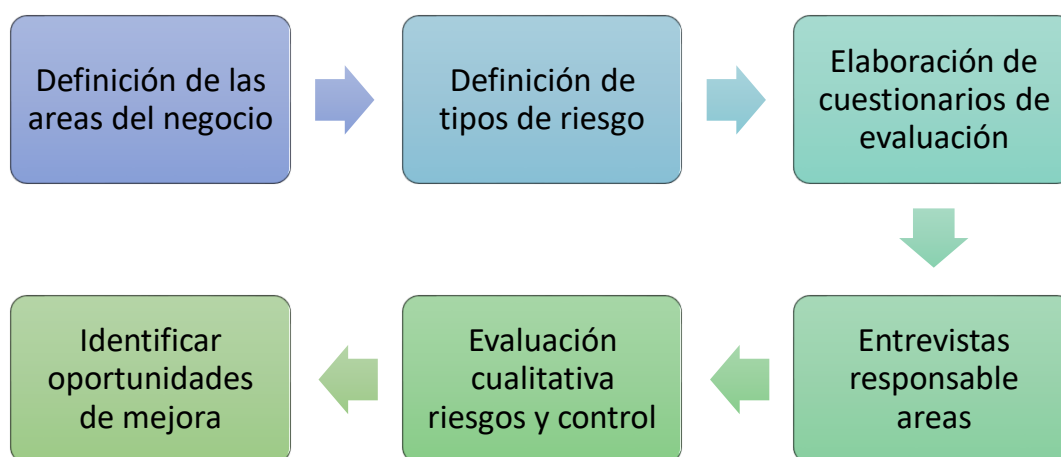
Riesgos Generales o de Apoyo. Son aquellos ligados directamente con los riesgos de auditoría que fortalecen la administración del riesgo para el cumplimiento de los objetivos empresariales y mejorar la rentabilidad de la organización, los cuales se clasifican en riesgos inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

Matriz de Riesgo

El mapa de riesgo es un instrumento que ayuda a identificar los posibles riesgos que afectan a las empresas; así lo señalan Rodríguez, Piñeiro, & Llano (2013), la cual numera las diferentes actividades que se pueden materializar y generen pérdidas. Para esto explican que la matriz se debe elaborar a través de la estrategia de Top dow que permite detallar las áreas más sensibles de la empresa.

Figura 5

Estrategias Top Dow



Nota. Tomado de Rodríguez, Piñeiro, & Llano (2013)

Luego de haber analizado estas estrategias los autores proponen la elaboración del mapa de riesgo, el cual ayuda a dar valor cada situación del riesgo, diferenciado con cuatro colores rojo, anaranjado amarillo y verde en una matriz de probabilidad e impacto. Y con el resultado de la última matriz se procede a verificar la exposición del riesgo en cada área de la empresa y se lo debe realizar de la siguiente manera:

Figura 6

Medición del Riesgo

Nivel Importancia	Ejemplo de descripción	Escala (quebranto en millones de €)
Muy Alta	Puede afectar a todos los procesos / productos desarrollados o gestionados en el área. Pérdida económica muy grave	> 30
Alta	Puede afectar a un nº elevado de los procesos / productos desarrollados o gestionados en el área. Pérdida económica sustancial	10 - 30
Media	Puede afectar a algunos los procesos / productos desarrollados o gestionados en el área. Pérdida económica significativa	2 - 10
Baja	Puede afectar a un nº reducido de procesos / productos desarrollados o gestionados en el área. Pérdida económica moderada	0,1 - 2
Muy Baja	Muy leve efecto en algún proceso o producto desarrollado / gestionado en el área. Sin perjuicios, baja pérdida económica	< 0,1

Nota. Tomado de Rodríguez, Piñeiro, & Llano (2013)

Figura 7

Mapa semántico

PROBABILIDAD	Muy alta					
	Alta					
	Media					
	Baja					
	Muy baja					
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy Alta
		IMPORTANCIA				

Nota. Tomado de Rodríguez, Piñeiro, & Llano (2013)

Figura 8*Exposición al riesgo por área*

Área	Riesgos						
	Crédito	Mercado	Liquidez	Operativo	Estratégico	Reputacional	Legal
Área 1	Verde	Verde	Naranja	Naranja	Amarillo	Amarillo	Amarillo
Área 2	Rojo	Amarillo	Verde	Amarillo	Amarillo	Verde	Amarillo
Área 3	Amarillo	Naranja	Amarillo	Amarillo	Amarillo	Verde	Verde
...	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Área n	Naranja	Amarillo	Naranja	Amarillo	Verde	Verde	Amarillo

 Riesgo Alto	 Riesgo Medio Alto	 Riesgo Medio	 Riesgo Bajo
---	--	---	---

Nota. Tomado de Rodríguez, Piñeiro, & Llano (2013)

Riesgo Operativo

Con el fin de conocer la gestión del riesgos operacionales se parte con la definición establecida por Otero & Venerio (2009) son aquellos errores y fallos de sistemas internos y externos a la organización que son inherentes a sus actividades.

Según Jiménez & Martín (2005) se basan en la definición de riesgo operacional dada por Basilea II, son pérdidas producidas por los fallos en los procesos, personas, tecnología, sistemas internos y externos, que incluyen al riesgo inherente y de control. La Superintendencia de Bancos y Seguros (2004) establece que existen factores relevantes que producen los riesgos en las entidades o negocios y son aquellos esenciales a las funciones de cada acción empresarial.

Factores del Riesgo Operacional

En los trabajos de investigación de Velásquez Cahuaqui (2003) y Herrero Brañas (2012) comparten opiniones sobre los principales tipos de factores que afectan en toda organización, los cuales se explican a continuación

Procesos. Son aquellas falencias en las ejecuciones de transacciones, movimientos, evaluaciones inadecuadas en operaciones y servicios, complejidad en los productos y errores; y mal uso de los mismos. Al mencionar procesos se incluye un plan estratégico para las organizaciones tanto grandes como medianas y pequeñas con el que sean de soporte y apoyo para el buen manejo y administración del negocio.

Personas. Al hablar de personas se refiere a todo el recurso humano que tengan falla o negligencia en sus actividades, responsabilidades, con destrezas, capacitaciones inadecuadas y practicas no acordes a sus funciones.

Tecnología. Son todas las inseguridades adquiridas por los errores en los sistemas operativos y de información (Tics) que se despliega con los problemas de calidad de información interna como externa afectando con los objetivos del negocio.

Eventos externos. Todo tipo de organización se enfrentan a los cambios constantes en la legislación, gustos y preferencias de consumidores y a la vez a los riesgos de desastres naturales, robos inminentes y para esto cada negocio debe tener planes de contingencia y continuidad de sus operaciones.

En los riesgos operacionales también son incluidos los riesgos inherentes, riesgos de control y riesgos de detección que afectan sus niveles de operación y cambios en la estructura financiera de la empresa.

Riesgo Inherente

Este riesgo es propio de la naturaleza del negocio; así como explica Vilorio, Norka (2005) este riesgo es aquel que presenta peligros generados por las propias funciones que realiza la empresa y no le permite estar presente en el mercado.

En la obra de Fonseca Luna (2007) hace referencia al riesgo inherente como la evaluación de los controles de las operaciones empresariales y que estas no hayan sufrido distorsiones en sus actividades. Así mismo plantea Estupiñan Rodrigo (2010) el riesgo inherente es el resultado de las fallas y obsolescencias operacionales presentes en la empresa; provocado por la insuficiencia de capital para el giro del negocio.

Riesgo de Control

Da a conocer Mesén Figueroa (2009) son falencias encontradas en el sistema de control interno que no permiten dar respuesta al riesgo, el mismo es considerado como importancia relativa porque concede a la toma de decisiones económicas de la empresa. Por esta razón el auditor debe evaluar y mejorar todos los controles aplicados en el negocio para que la empresa tenga la capacidad de minimizar los efectos del riesgo

Riesgo de Detección

Mesén Figueroa (2009) manifiesta que el riesgo de detección es aquello que no se puede mostrar oportunamente puesto que existes controles pero no se verifica errores materiales para poder ser corregidos en su momento.

Rentabilidad

En un enfoque financiero según Gitman & Joehnk (2005) la rentabilidad es la ganancia adquirida través de una inversión, se considerar con la venta de un instrumento financiero lo cual se espera obtener un beneficio superior de la compra original. Los instrumentos financieros se negocian en el mercado de valores lo cual juega un papel importante de la compra y venta de bonos o instrumentos derivados con fines de cobertura de activos.

La Rentabilidad anteriormente se media con la utilidad, así lo expresan Puente & Andrade (2016), puesto que las empresas grandes medianas y pequeñas obtenían utilidad mediante la diferencia de sus ingresos y gastos. Pero en los tiempos actuales la rentabilidad se mide por medio del valor económico añadido (EVA); este permite a la empresa obtener el valor real de las ganancias después de los gastos, impuestos y costos de inversión.

Como manifiesta Rodríguez Raga (2017) la rentabilidad está asociada con los riesgos, ya que estos llenan de incertidumbre a los empresarios por el valor de la inversión esperada a mayor riesgo mayor rentabilidad. Para la medición de la rentabilidad existe indicadores que ayuda a las organizaciones calcular el beneficio por unidad invertida, estos se los clasifica en: rentabilidad sobre los activos (ROA), rentabilidad sobre los recursos propios (ROE) y rentabilidad sobre ventas (ROS).

Rentabilidad sobre los activos (ROA)

Puente & Andrade (2016) relaciona el ROA con la rentabilidad operativa donde demuestra hasta cuanto el activo genera utilidad, así mismo Contreras & Díaz (2015) establece la medición del uso eficiente de los activos resultantes de la producción y comercialización. El ROA se obtiene la utilidad neta sobre los activos totales, o también

se lo expresa la división de la utilidad operativa después de impuestos entre el activo neto promedio.

Rentabilidad sobre los recursos propios (ROE)

Contreras & Díaz (2015) define el ROE como el porcentaje de ganancia de los fondos propios de la empresa; es decir sobre las inversiones realizadas cuanto utilidad está destinada recibir la empresa. Se obtiene a través de la división de la utilidad neta sobre el patrimonio; o también se la considera como rentabilidad financiera y el resultado de la medición está en base a las acciones preferentes y comunes.

Rentabilidad sobre ventas (ROS).

Plantea Puente & Andrade (2016) el ratio es conocido como margen de beneficio neto que su resultado mide como la empresa controla sus costos y gastos sobre la eficiencia de sus operaciones para la toma decisiones. Esta ratio se lo calcula dividiendo el resultado o utilidad bruta del negocio por el monto total de ventas que determina cuanto gana o puede ganar el empresario. Por lo tanto, para que las empresas sean viables en el mercado deben hacer un análisis de rentabilidad, tasa; en la siguiente tabla 2 se explica detalladamente la funcionalidad de los indicadores.

Tabla 2*Indicadores de rentabilidad*

Indicador	Concepto	Importancia	Formula	Calculo
Rentabilidad Económica	Es el porcentaje que representa el valor que la empresa cubre la totalidad de sus activos o inversiones.	Ayuda en la gestión empresarial a medir la eficiencia de los activos frente a los pasivos.	$ROA = \frac{BAIT}{TA}$ <p>BAIT: Beneficio antes de impuestos</p> <p>TA: Total Activos</p>	<p>Para su desarrollo se necesita las siguientes variables operativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos totales • Gastos totales • Activos totales empleados

Indicador	Concepto	Importancia	Formula	Calculo
Rentabilidad Financiera	Es el porcentaje que muestra la capacidad que tiene la empresa para retribuir a sus accionistas, en función de las utilidades netas	Ayuda a la gestión empresarial a identificar la capacidad de crecimiento, y el rendimiento de posibles inversiones	$ROE = \frac{BN}{FP}$ <ul style="list-style-type: none"> • BN = Beneficio Neto. • FP: fondos propios de la empresa 	Para realizar el cálculo se lo puede obtener de la utilidad neta después de impuesto ; o antes de la utilidad neta pero descontando los gastos financieros sobre el patrimonio neto o recursos propios.

Nota. Tomado de Eslava (2003)

Micro, Pequeñas y Medianas empresas (Pymes)

En el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2018) se refiere a las Pymes son entidades conformadas por personas naturales o jurídicas de carácter independiente dedicadas a la producción y comercialización de bienes y servicios.

La clasificación de las pymes se divide por las siguientes categorías

Microempresa: son aquellas entidades conformadas entre 1 a 9 trabajadores, con un valor bruto de ventas anuales iguales o menores de cien mil (USD 100.000) dólares de los Estados Unidos de América.

Pequeña empresa: son aquellas entidades conformadas entre 10 a 49 trabajadores, con un valor bruto de ventas anuales iguales entre cien mil uno (USD 100.001) y un millón (USD 1.000.000) de dólares de los Estados Unidos de América.

Mediana empresa: son aquellas entidades conformadas entre 50 a 199 trabajadores, con un valor bruto de ventas anuales entre un millón uno (USD 1.000.001) y cinco millones (USD 5.000.000) de dólares de los Estados Unidos de América.

Marco Referencial

Según Solíz Plata (2019) el marco referencial es el camino que guía al investigador a través de estudios específicos que se hayan realizado, que tipo de recolección de datos se han hecho y que tipo de metodología se ha aplicado.

Para el desarrollo del marco referencial se ha considerado las siguientes investigaciones previas, realizadas en base a las variables de estudio.

Sánchez (2015) diseñó una tesis titulada *“El riesgo Operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador Cía. Ltda.”* establece como objetivo estudiar los factores que influyen en la rentabilidad de la empresa. Cuyo método utilizado fue una investigación exploratoria con un enfoque cuantitativo, puesto que el problema está definido como un inadecuado uso de cartera. Donde la población fue la totalidad de los integrantes de la empresa, encontrándose los siguientes resultados; el riesgo principal se localiza en los procesos internos en el área de crédito y cobranza provocando un alto índice de endeudamiento.

Llega a la conclusión de que las ventas que realiza la empresa no son debidamente analizadas por que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos administrativos que regulen la gestión del área de crédito y cobranza. Por lo que también al no utilizar indicadores que midan la rentabilidad de la empresa se delimita la certidumbre de controlar los costos y gastos.

En el aporte del trabajo de investigación de Torres Ponte (2017) titulado *“Riesgos Operativos y la Rentabilidad de la empresa Casa Ingenieros SRL. Lima 2016”* empresa familiar que afronta deficiencia en la administración de riesgo. Tiene como objetivo principal identificar la relación de los riesgos operativos con el tipo de operación y su incidencia en la rentabilidad de la empresa. Con una investigación descriptivo correlacional transversal de una muestra de 350 transacciones por conceptos de obra, facturas, planillas, letra; determinan que las transacciones por concepto de obras existen un descontrol en el egreso de dinero.

Llega a la conclusión que los tipos de operación con mayor incidencia en la rentabilidad de la empresa son transacciones de obra y facturas, ya que estos no cuentan con supervisión en los egresos de caja. No poseen de un manual de procesos,

políticas y procedimientos operativos y esto también conlleva a una falta de cultura organizacional; que perjudican a la situación económica financiera de la empresa.

En la tesis elaborada por Bernal Gonzáles (2014) titulada *“Factores que determinan el riesgo operacional de la Edyme alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo, periodo 2013.”* Tiene por objetivo verificar los componentes importantes que determinan el riesgo operacional la Edpyme Alternativa y su efecto en la rentabilidad en el periodo 2013. Lo cual utiliza una metodología de investigación aplicado no experimental donde se evalúa los procesos internos, la muestra y población aplicada es el estudio solo el área de riesgos dirigido a la jefa del área. Donde llega al resultado de los orígenes de los efectos de gestión obtenidos fueron las agresivas colocaciones en ejercicios anteriores y su expansión geográfica por una ineficiencia en la supervisión crediticia y los malos sistemas de control interno.

Llega a la conclusión que existe que la empresa tenía que buscar más financiamiento porque en su cartera de crédito se generó pérdidas y esta se restringió de liquidez.

Con respecto a la tesis de Merma Arohuanca (2019) titulado *“El Riesgo Operacional y su incidencia en la rentabilidad del Banco Financiero período 2015-2017”*, cuyo objetivo es determinar si existe incidencia del riesgo operacional y la rentabilidad del banco. Basándose en la relación entre el requerimiento de patrimonio efectivo y la rentabilidad económica (ROA); y el requerimiento de patrimonio efectivo y el ratio del capital global del banco. Por lo tanto, utiliza una metodología no experimental con un enfoque longitudinal utilizando las variables de rentabilidad manipulando la relación que tiene dichos fenómenos con su entorno y tiempo. En esta investigación la población son dieciséis instituciones financieras de la banca múltiple y como muestra es utilizado el

Banco Financiero y los reportes mensuales (balances financieros) de los años 2015-2017.

Los resultados obtenidos de la investigación apuntan que los indicadores (ROA) disminuye cuando el requerimiento de Patrimonio Efectivo y Capital Global aumentan, debido a que existió un incremento por riesgo de mercado por las fluctuaciones en el precio del mercado. Por tanto, el riesgo operacional aumenta y la rentabilidad disminuye, a causa de la puesta de los activos en el mercado a través del requerimiento del patrimonio se puede obtener el análisis del riesgo operacional; a mayor requerimiento menor rentabilidad económica.

En la tesis de Esparza Jaya (2016) titulado *“El riesgo operativo y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.”* Tiene como objetivo estudiar el riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad. A través de una medición de mapas de procesos y la identificación de los aspectos mínimos de un sistema de gestión para conocer cuál es su impacto en la rentabilidad financiera de la Cooperativa.

Aplica la metodología de investigación de campo con un enfoque cuantitativo y cualitativo a través de las encuestas determinará la frecuencia del análisis en los procesos operacionales mediante métodos estadísticos verifica el nivel de rendimiento de la Cooperativa. Los resultados obtenidos se detallan que la cooperativa tiene una deficiencia en la gestión de riesgos; aunque existe planes de acciones estratégicos para mejorar procesos operativos en las áreas de negocios, financieras y administrativas. Por ende, existe una falencia en la cultura de trabajo en bajo a objetivos y metas que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa basados en el desempeño y supervisión del personal de las actividades operativas.

Otros resultados obtenidos afirman que la liquidez y la rentabilidad inciden en la toma de las decisiones, que incidirán directamente en la economía de la cooperativa, y esto se refiere recursos humanos, materiales y tecnológicos con cuenta la compañía. Ya que la liquidez y rentabilidad está inmerso dentro del proceso operativo que generan las variables antes mencionadas, de las cuales se pueden medir para determinar la cantidad y calidad justa de los recursos. Llega a la conclusión que los procesos internos que han originado impactos significativos en lo que respecta a la falta de formalidad del proceso de "Aplicación de las Prácticas de Buen Gobierno Cooperativo", incumplimiento de las metas planificadas. Alta concentración de mayores depositantes, dentro del control del riesgo operativo reflejó falencias en el control y Sistema de Alertas sin gestión y falta de límites de pre cancelaciones en Depósitos a Plazo.

Los principales riesgos que atraviesan las Pymes Ecuatorianas que manifiestan Peña Vélez & Vega Chamba (2017) tomado de la teoría de (Páez 2006) cita los siguientes:

- Legislación para grandes empresas que también son diseñadas para las pymes las cuales son poco flexibles por los altos costos de transacción
- Desconocimiento de herramientas de financiamiento a largo plazo que impiden a las pymes un uso eficaz de dinero para que continúe en el ciclo económico.
- Poca accesibilidad en las tecnologías de información (tics) y Know How que les impiden la innovación en los mercados.
- Limitaciones en las capacitaciones y asistencia técnica.
- Carencia de una cultura de asociatividad entre pequeñas y medianas empresas.

En el estudio de 267 pymes en la ciudad de Quito realizado por Palacios Fierro & Mantilla (2016) se analiza que los riesgos son entendidos por cada empresario como la administración eficiente de la gestión de control de calidad. Esta confusión deriva que las Pymes destina una administración de riesgos únicamente en la gestión de calidad del servicio y producto, dejando de lado la importancia de sus procesos, políticas y procedimientos.

En la Tabla 3 Se presenta el resumen general del marco referencial en el cual se basa la presente investigación.

Tabla 3

Resumen marco referencial

N°	Autor	Año	Titulo	Resumen
1	Harry Bernal Gonzales	2014	Factores que determinan el riesgo operacional de la Edyme alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo, periodo 2013	Llega al resultado de los orígenes de los efectos de gestión obtenidos fueron las agresivas colocaciones en ejercicios anteriores y su expansión geográfica por una ineficiencia en la supervisión crediticia y los malos sistemas de control interno.
2	Silvia Sánchez	2015	El riesgo Operacional y su incidencia en la rentabilidad	El riesgo principal se localiza en los procesos internos en el área de crédito y cobranza provocando un

N°	Autor	Año	Título	Resumen
			de la empresa Gياهو Ecuador Cía. Ltda.	alto índice de endeudamiento. Además, las ventas que realiza la empresa no son debidamente analizadas por que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos administrativos
3	Dolores Del Carmen Esparza Jaya,	2016	El riesgo operativo y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato Ltda.	Existe una falencia en la cultura de trabajo en bajo a objetivos y metas que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la cooperativa basados en el desempeño y supervisión del personal de las actividades operativas.
4	Andrés Palacio Fierro & Diego Mantilla	2016	Un estudio exploratorio a la gestión de riesgos empresariales a las Pymes de la ciudad de Quito	Las Pymes aplica una gestión de riesgos únicamente a la calidad del servicio y producto, control y administración, dejando de lado la importancia de sus procesos, políticas y procedimientos.
5	Maritza Jackeline Peña Vélez & Nora Elizabeth Vega Chamba	2017	Los principales riesgos que atraviesan las Pymes Ecuatorianas	Legislación son poco flexibles por los altos costos de transacción, poca accesibilidad en las (tics) y Know How que les impiden la innovación en los mercados, carencia de una cultura de asociatividad entre pequeñas y medianas empresas.

N°	Autor	Año	Titulo	Resumen
6	Gladys Evelyn Torres Ponte	2017	Riesgos Operativos y la Rentabilidad de la empresa Casa Ingenieros SRL. Lima 2016	Llega a la conclusión que los tipos de operación con mayor incidencia en la rentabilidad de la empresa son transacciones de obra y facturas, ya que estos no cuentan con supervisión en los egresos de caja.
7	Jorge Itamar Merma Arohuanca,	2019	El Riesgo Operacional y su incidencia en la rentabilidad del Banco Financiero período 2015-2017	La investigación apunta que los indicadores (ROA) disminuye cuando el requerimiento de Patrimonio Efectivo y Capital Global aumentan, debido a que existió un incremento por riesgo de mercado por las fluctuaciones en el precio del mercado.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

Enfoque de investigación

La presente investigación tiene un diseño no experimental, puesto que, carece de la manipulación de una variable independiente. En lugar de manipular una variable independiente, los investigadores que realizan investigaciones no experimentales simplemente miden las variables a medida que ocurren naturalmente-

Para la investigación se analizará la metodología cualitativa y cuantitativa que influye dentro del estudio del sector de las pymes donde se obtendrá datos reales.

Describe Gómez (2010) estos enfoques como: son aquellas que ayudan a interpretar el objeto de la investigación a través de la recolección de datos.

Cualitativa: La investigación cualitativa es aquella que ayuda a interpretar el objeto de la indagación del problema; implica la recolección y el análisis de datos no numéricos (por ejemplo, texto, video o audio) para comprender conceptos, opiniones o experiencias. Se puede utilizar para recopilar información en profundidad sobre un problema o generar nuevas ideas para la investigación. son teorías que ayudan a explicar las variables del objeto de estudio a través de las preguntas de investigación.

Cuantitativa: La investigación cuantitativa se define como teorías que ayudan a explicar las variables del objeto de estudio a través de las preguntas de investigación y aplicación de técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales. La investigación cuantitativa recopila información de clientes existentes y potenciales utilizando métodos de muestreo y enviando encuestas en línea, encuestas en línea, cuestionarios, etc., cuyos resultados se pueden representar en forma numérica. Después de una comprensión cuidadosa de estos números para predecir el futuro de un producto o servicio y realizar los cambios correspondientes.

En términos generales para esta investigación se utilizará los dos enfoque cualitativo-cuantitativo, debido a que se requiere información teórica para refutar con los problemas, realizar una investigación de campo que ayudará a comprender los factores que intervienen en los riesgos operacionales y como estos se están relacionando en la rentabilidad de las pymes. Para ellos se aplicará el instrumento de encuesta que permitirá obtener datos reales para analizar el objeto de estudio.

Método de investigación

Dentro de los métodos de investigación se analiza el analítico y deductivo, los cuales permitirán determinar datos para el análisis del objeto de estudio.

Método analítico

Este método explica Elizondo López (2002) es aquel que estudia las partes de los elementos que se pretende investigar y cuál es su relación o para determinar nuevos componentes.

Con este método podemos analizar las bases teóricas, conceptuales y marco referencial que ayudara a conocer la incidencia de los riesgos operacional en la rentabilidad utilizando indicadores financieros.

Método deductivo

Según Bernal Torres (2015) define el método como el razonamiento de los hechos reales para aplicarlos en situaciones particulares. Mediante este método se realizará el análisis de los riesgos operacionales y cuales es el efecto en la rentabilidad de las pymes.

Por lo que, dentro del proyecto de análisis se emplea el método deductivo, el cual nos permitirá obtener datos valederos para a través del razonamiento lógico poder analizar todo lo que tiene que ver con la problemática que hace referencia al deficiente control de los procesos financieros de las pymes manufactureras del sector sur de la ciudad de Quito.

Tipo de investigación

Dentro de la metodología se analizará los tipos de investigación que dentro del proyecto se enfocará en exploratoria y descriptiva.

Investigación exploratoria

Manifiestan Hernández, Fernández & Baptista (1998) La investigación exploratoria, es la literatura de estudios pocos realizados, ya que esta no cuenta con información concisa referente al problema que se quiere analizar. Bajo este contexto mediante esta investigación se podrá verificar con claridad sobre las variables de riesgo como inciden en la rentabilidad de las pymes manufactureras.

Investigación descriptiva

Define Rodríguez Moguel (2005) es el estudio de las realidades y características fundamentales de todos los fenómenos, hechos o situaciones; y como estos funcionan en el presente. En base a esta investigación se procederá a verificar si los empresarios manejan sistemas de control y como estos minimizan su riesgo operacional.

Investigación correlacional

Según Hernández, Fernández & Baptista (1998) la investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el que un investigador mide dos variables, comprende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña. La presente investigación es de tipo correlacional puesto que se pretende determinar la incidencia de la variable independiente en la variable dependiente.

Técnicas de investigación

Para la información cualitativa se utiliza la técnica de la encuesta sobre los riesgos operacionales que se dividirá en dimensiones del riesgo. Para la información cuantitativa en referencia a la rentabilidad se utilizará información secundaria y se obtendrá de los balances financieros de las compañías de la muestra.

Encuesta

La técnica de la encuesta como lo define Ávila Baray (2006) es el medio de estudio que sirve analizar la población y muestra para interpretar las variables y su frecuencia en la investigación. El autor explica que para su presente entendimiento se utiliza el instrumento cuestionario que mide opiniones sobre eventos o hechos específicos, basados en una serie de preguntas.

La encuesta consta de 30 preguntas, sin numerar, las preguntas de introducción de la misma, para el desarrollo de la misma, se realizó una escala de Likert, la cual mide dimensiones, estas serán nunca, a veces, casi siempre, frecuentemente y siempre, además es necesario mencionar que el objetivo de la aplicación de la encuesta es determinar el impacto de los riesgos operacionales en la rentabilidad de las pymes manufactureras del D.M.Q sector sur, en el período 2018 – 2019.

Análisis documental

La técnica cualitativa a aplicar en esta investigación es el análisis documental, misma que se define como la investigación realizada mediante el uso de documentos oficiales o documentos personales como fuente de información. Los documentos a los que se acudieron se mencionan a continuación:

- Revistas científicas
- Artículos científicos
- Publicaciones estadísticas gubernamentales

Además, es documental, puesto que, se tomarán los datos financieros de las empresas pymes participantes de esta investigación, ubicadas en el sector sur del distrito metropolitano de Quito, con la finalidad de analizar sus ratios financieros e identificar el estado actual de sus posibles riesgos operacionales.

Procesamiento de datos

Se busca con los métodos estadísticos como el análisis factorial evaluar el monto de las pérdidas en relación al riesgo operacional a través del sistema estadístico SPSS, donde se obtendrá un resultado de la frecuencia del riesgo operacional y el impacto que provoca en la rentabilidad de la empresa.

Población y Muestra

Población

Para Hernández, Fernández & Baptista (1998) es el conjunto total de personas u objetos que serán estudiados y de interés para la investigación. El estudio se realizará en base de una población de 70 pymes manufactureras del sur de Quito tomadas de la base de información de la Superintendencia de Compañías.

Muestra

Según Hernández, Fernández & Baptista (1998) es un subconjunto de la población; es decir la parte representativa de la población. Como se mencionó en el apartado de población, los objetos de estudio son 70 pymes manufactureras del sur de Quito tomadas de la base de información de la Superintendencia de Compañías, al ser geográficamente complicada llegar a encuestar a los gerentes de todas estas empresas, se realizará un muestreo aleatorio simple, con el 50% de probabilidad de éxito y 50% de fracaso y con un error de confianza del 10%

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{Z^2 * P * Q + Ne^2}$$

Detalle;

n= muestra

z= nivel de confiabilidad (1,15)

p= probabilidad de éxito (50%)

q= probabilidad de fracaso (50%)

N= población 70 empresas manufactureras.

e= error de la muestra (10%)

Desarrollo;

$$n = \frac{(1,15)^2(0,50)(0,50)(70)}{(1,15)^2(0,50)(0,50) + (70)(0,10)^2}$$

$$n = 23$$

Procedimiento para tratamiento y análisis de la información

Para la investigación se procederá a realizar un tratamiento y análisis de la información a través de métodos estadísticos como la correlación y el modelo de análisis factorial. Para esto se utilizará el análisis de correlación que tiene por objetivo determinar el grado en que una variable está relacionada con otra Levin y Rubin (2004, pág. 510) y el análisis factorial que permite al investigador una reducción de las variables y determinar cuántos factores son aplicables a la muestra tomada.

Normalización de las variables

La normalización o estandarización es un proceso de transformación de una variable en una forma más útil analíticamente, usualmente usando una razón. Los datos estadísticos brutos a menudo son susceptibles de interpretaciones erróneas y la normalización es un método para corregir esto. Se aplica la normalización de las variables, puesto que se procederá a realizar la comparación de los datos de la encuesta con los resultados de los indicadores financieros de las pymes manufacturero del sector sur del distrito metropolitano de Quito.

Tabla 4*Estadísticos descriptivos*

Ítem	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Sexo	23	1	2	1,74	0,449
Edad	23	1	5	3,13	1,486
Tiempo de actividades	23	1	5	3,13	1,424
1. ¿ Existe estándares de desempeño que evalúen la necesidad de mejoras e innovación en los procesos?	23	1	5	2,74	1,356
2. ¿El área cuenta con medidas de seguridad?	23	1	5	3	1,044
3. ¿Se requiere documentación aprobada para autorizar la salida de productos de almacén?	23	1	5	3,22	1,38
4. ¿La Maquinaria es asegurada?	23	1	5	3,39	1,53
5. ¿Se proporciona ropa de trabajo y capacitación para el manejo de maquinaria?	23	1	5	3	1,567
6. ¿Elaboran informes periódicos de las actividades que realizan?	23	1	5	3,04	1,609
7. ¿ Existen registros manuales de las entradas y salidas de los productos de almacén?	23	1	5	2,96	1,43

Ítem	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
8. ¿Existe personal externo que controle y reporte incidencias en las actividades del área?	23	1	5	3,13	1,66
9. ¿ Existe personal encargado de supervisar el trabajo realizado?	23	1	5	3	1,382
10. ¿Se presentan los informes mensuales sobre el rendimiento del recurso humano de la empresa?	23	1	5	3,3	1,396
11. ¿Existe un responsable de autorizar la negociación de cartera, y establecer la condiciones específicas para cada portafolio?	23	1	5	2,96	1,609
12. ¿La empresa cuenta con un departamento exclusivo que coordine el proceso de negociación y administración de cartera?	23	1	5	2,91	1,311
13. ¿La documentación (contratos, pagarés y garantías) se encuentran	23	1	5	3,48	1,41

Ítem	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
debidamente resguardadas?					
14. ¿Se lleva un registro de cada negociación de cartera adquirida y vendida?	23	1	5	3,04	1,522
15. ¿Considera usted que la falta de normativa tributaria y legislativa con respecto a la negociación de cartera genera una competencia desleal?	23	1	5	3,52	1,41
16. ¿Se puede conseguir financiamiento con garantía de los inventarios?	23	1	5	2,91	1,443
17. ¿Los recursos financieros son depositados en cuentas bancarias?	23	1	5	3,04	1,364
18. ¿Se realizan recaudaciones en efectivo?	23	1	5	2,65	1,229
19. ¿Se registra oportunamente las cuentas por cobrar en un rubro específico para el efectivo?	23	1	5	2,96	1,609

Ítem	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
20. ¿Aplican un arqueo de caja para determinar el correcto uso y custodia de los valores que dispone la empresa?	23	1	5	3,09	1,564
21. ¿Llevan registros actualizados de las entradas y salidas de los productos?	23	1	5	3,26	1,096
22. ¿ Las ventas se registran y se facturan conforme se realiza la salida de mercadería?	23	1	5	3,57	1,376
23. ¿Presentan políticas de descuento debidamente aprobados?	23	1	5	2,61	1,34
24. ¿se emite notas de pedido a bodega para conocer el stock de la mercadería?	23	1	5	3,04	1,581
25. ¿ Los comprobante de ventas son acordes a los formatos del servicios de rentas internas?	23	1	5	2,96	1,261
26. ¿Se realiza un análisis de la competencia?	23	1	5	3,43	1,376
27. ¿ Cuentan estrategias mensuales o anuales de marketing?	23	1	5	3,39	1,559

Ítem	N°	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
28. ¿Tiene información de los indicadores económicos del sector al que pertenece?	23	1	5	3,3	1,428
29. ¿Lleva un registro sobre los clientes potenciales de su negocio?	23	1	5	2,87	1,325
30. ¿los precios fijados son comparados con los de la competencia?	23	1	5	2,43	1,199
N válido (por lista)	23				

Validación del instrumento

La herramienta utilizada para la recopilación de información es la encuesta, la cual consta de 30 preguntas tomadas de varios actores, y se sometió a un proceso de validación utilizando la metodología Delphi, sin numerar, las preguntas de introducción a la encuesta.

Capítulo IV

Resultados

Análisis descriptivo de las pymes

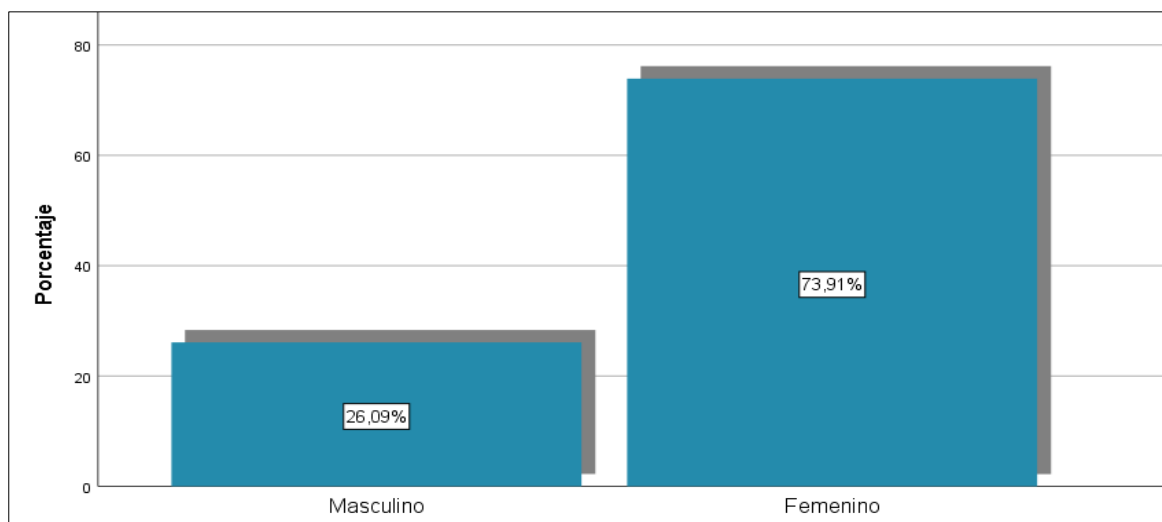
Tabla 5

Sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	6	26,1	26,1	26,1
	Femenino	17	73,9	73,9	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Figura 9

Sexo del encuestado



En cuanto al sexo de los representantes de las pymes manufactureras en el sector sur del distrito metropolitano de Quito, el 73.81% es de sexo femenino y tan solo

el 26.09% es de sexo masculino, poniendo en evidencia, que existe un dominio de las mujeres en las pymes manufactureras.

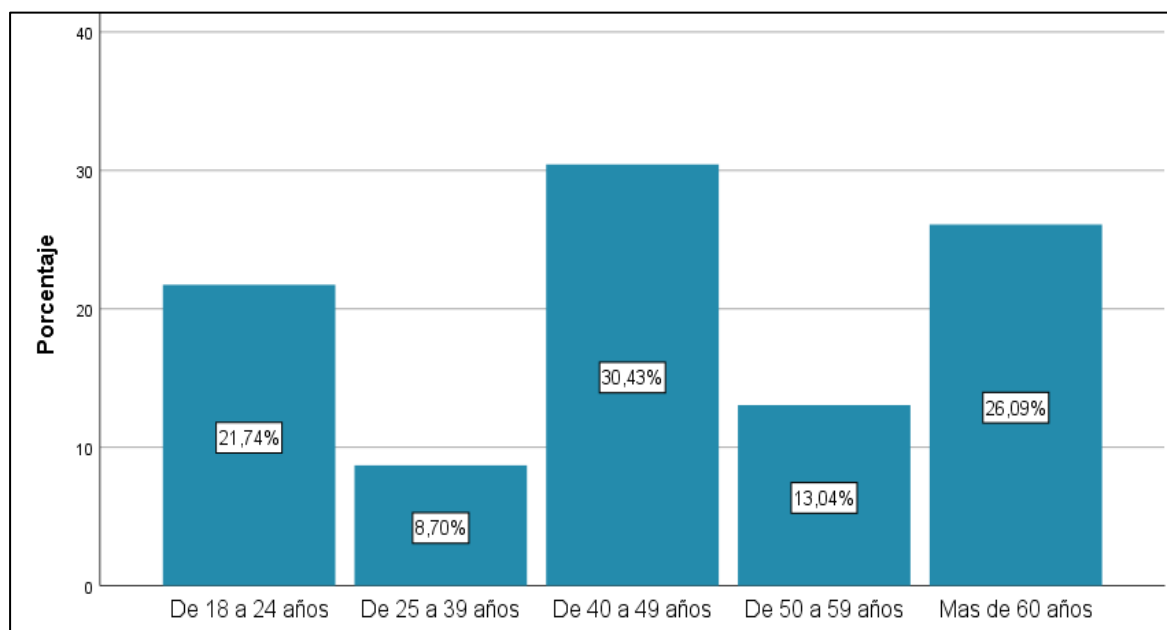
Tabla 6

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
De 18 a 24 años	5	21,7	21,7	21,7
De 25 a 39 años	2	8,7	8,7	30,4
De 40 a 49 años	7	30,4	30,4	60,9
De 50 a 59 años	3	13,0	13,0	73,9
Más de 60 años	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 10

Edad del encuestado



En cuanto a la edad de los representantes de las pymes manufactureras en el sector sur del distrito metropolitano de Quito, el 30.43% tiene una edad de entre 40 a 49 años, el 26.09% tiene más de 60 años, otro 13.04% tiene un rango de edad de entre 25 a 39 años, el 21.74% tiene de 18 a 24 años y tan solo el 6.70% tiene de 25 a 39 años.

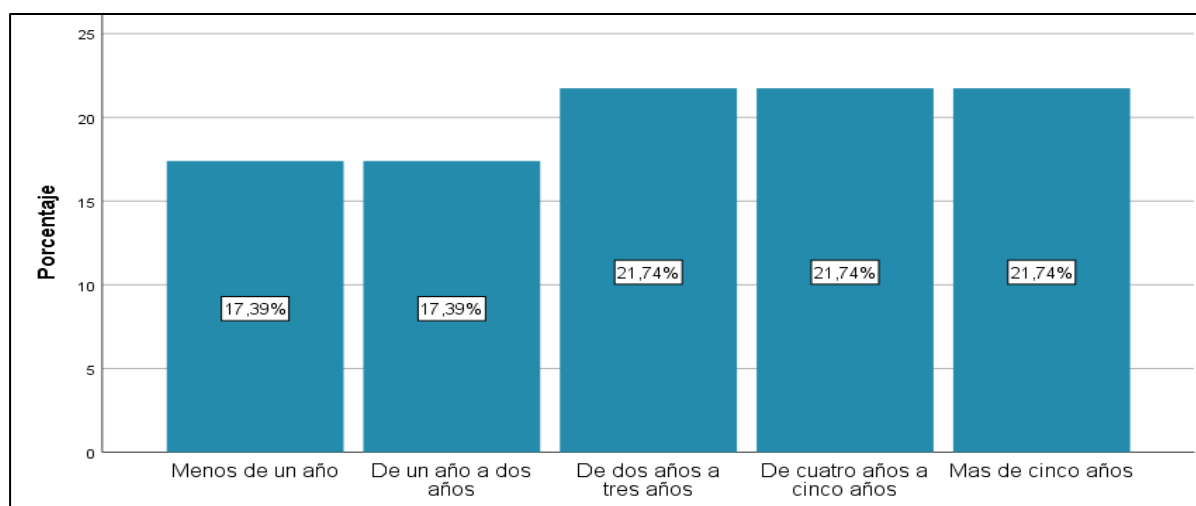
Tabla 7

Tiempo de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de un año	4	17,4	17,4	17,4
	De un año a dos años	4	17,4	17,4	34,8
	De dos años a tres años	5	21,7	21,7	56,5
	De cuatro años a cinco años	5	21,7	21,7	78,3
	Más de cinco años	5	21,7	21,7	100,0
Total		23	100,0	100,0	

Figura 11

Tiempo de actividades



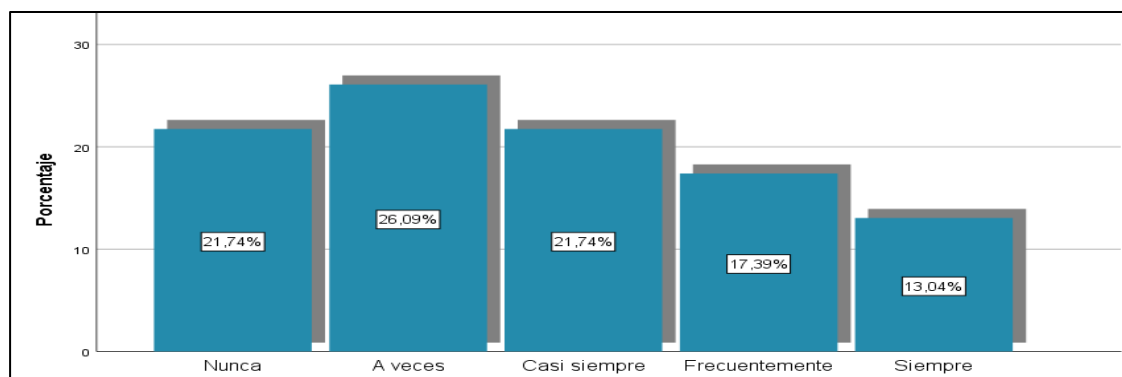
El 21.74% tienen un rango de tiempo de actividades de entre dos a tres años: de entre cuatro a cinco años y de más de cinco años, apenas un 17.39% tienen un periodo de actividades de entre menos de un año y de un año a dos años.

1. ¿Existe estándares de desempeño que evalúen la necesidad de mejoras e innovación en los procesos?

Tabla 8

Existencia de estándares de desempeño

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	21,7	21,7
	A veces	6	26,1	47,8
	Casi siempre	5	21,7	69,6
	Frecuentemente	4	17,4	87,0
	Siempre	3	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0

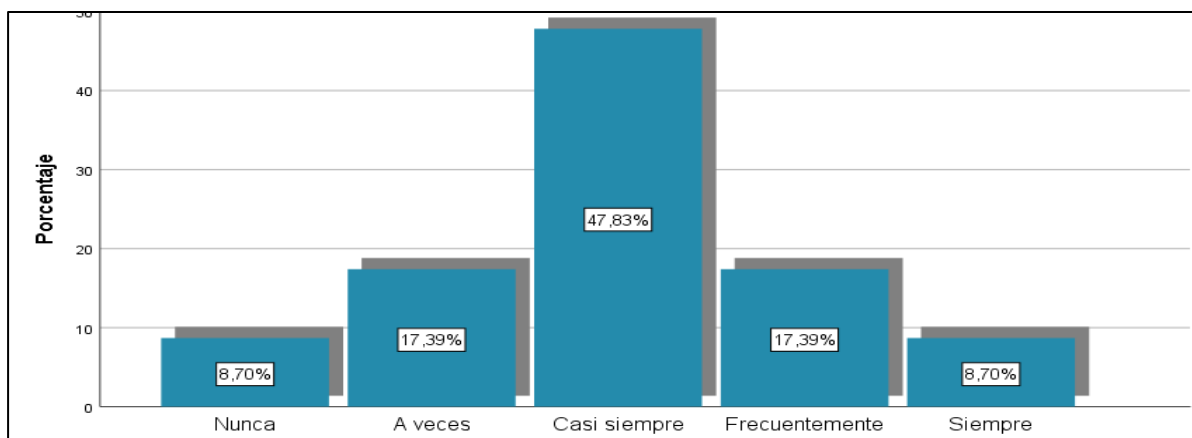
Figura 12*Existencia de estándares de desempeño*

El 26.09% de los representantes de las pymes manufactureras del sector sur del distrito metropolitano de Quito indican que solo a veces existen estándares de desempeño que evalúen la necesidad de mejoras e innovación en los procesos de sus empresas, un 21.74% indica que casi siempre, sin embargo, el mismo porcentaje de encuestados exponen que nunca existen estándares, apenas un 13.04% indica que siempre se manejan con estándares.

2. ¿El área cuenta con medidas de seguridad?

Tabla 9*Existencia de medidas de seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,7	8,7
	A veces	4	17,4	26,1
	Casi siempre	11	47,8	73,9
	Frecuente mente	4	17,4	91,3
	Siempre	2	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0

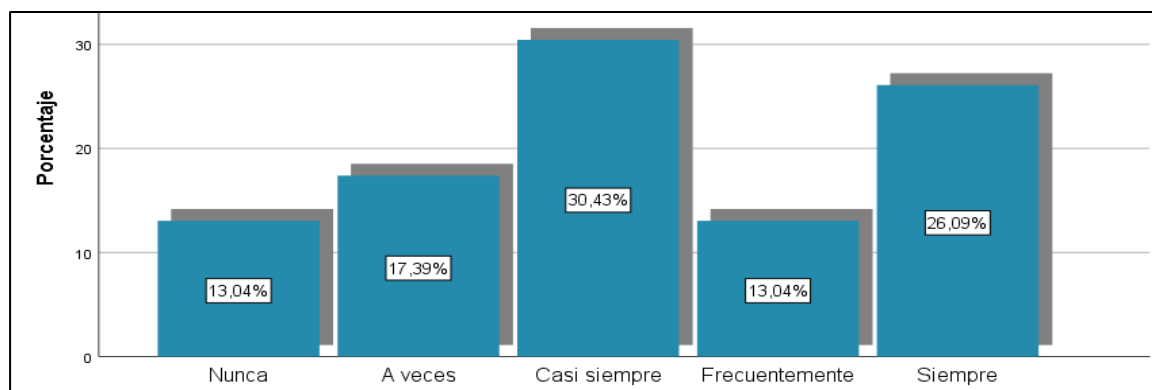
Figura 13*Existencia de medidas de seguridad*

El 47.83% de los encuestados mencionan que casi siempre se cuentan con medidas de seguridad en sus empresas, un 17.39% menciona que frecuentemente se toman estas medidas, otro 17.39% menciona que solo a veces, mientras que un 8.70% de encuestados mencionan que nunca se toman medidas, sin embargo, esta misma cantidad de encuestados 8.70% menciona que siempre se toman medidas.

3. ¿Se requiere documentación aprobada para autorizar la salida de productos de almacén?

Tabla 10*Requerimiento de documentación para salida de almacén*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	3	13,0	13,0
	A veces	4	17,4	30,4
	Casi siempre	7	30,4	60,9
Válido	Frecuentemente	3	13,0	73,9
	Siempre	6	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0

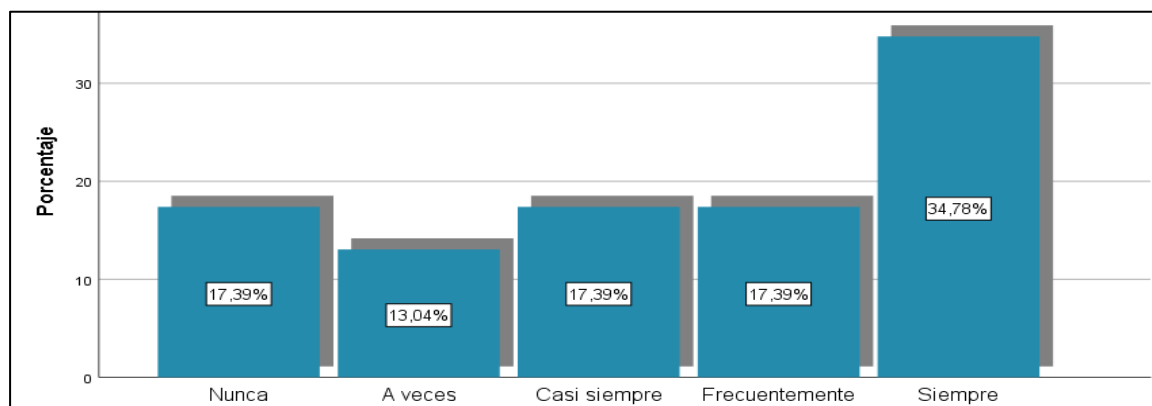
Figura 14*Requerimiento de documentación para salida de almacén*

De todos los participantes de esta encuesta, el 30.43% de los encuestados indican que casi siempre se requiere documentación aprobada para autorizar la salida de productos de almacén, un 26.09% indica que siempre se requiere, un 17.39% menciona que esto se da solo a veces, finalmente en igualdad de proporciones porcentuales el 13.04% menciona que nunca y frecuentemente se requiere la documentación.

4. ¿La Maquinaria es asegurada?

Tabla 11*Maquinaria es asegurada*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	17,4	17,4	17,4
	A veces	3	13,0	13,0	30,4
	Casi siempre	4	17,4	17,4	47,8
	Frecuente mente	4	17,4	17,4	65,2
	Siempre	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

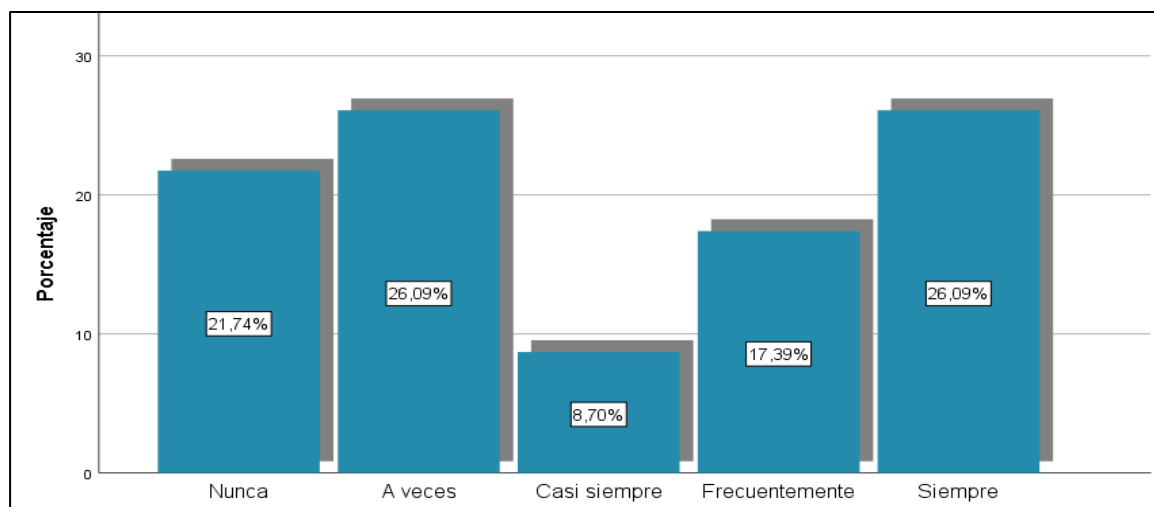
Figura 15*Maquinaria es asegurada*

El 34.78% de encuestados menciona que la Maquinaria que se usa en las empresas siempre son aseguradas, un 17.39% indica que nunca es asegurada, otro 17.39% indica que frecuentemente se asegura, asimismo, otro 17.39% indica que casi siempre se asegura, finalmente un 13.04% menciona que solo a veces se asegura.

5. ¿Se proporciona ropa de trabajo y capacitación para el manejo de maquinaria?

Tabla 12*Se proporciona ropa de trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	21,7	21,7	21,7
A veces	6	26,1	26,1	47,8
Casi siempre	2	8,7	8,7	56,5
Frecuente mente	4	17,4	17,4	73,9
Siempre	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

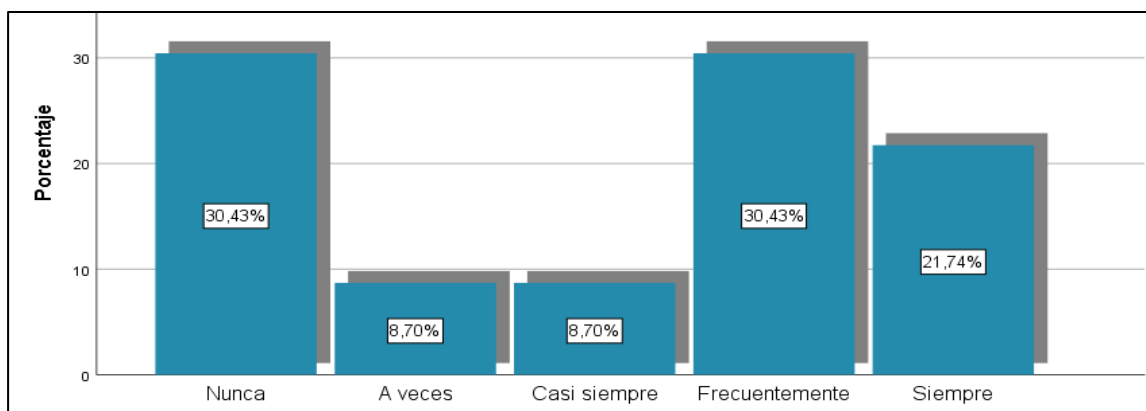
Figura 16*Se proporciona ropa de trabajo*

Particularmente, en esta interrogante de la encuesta, los resultados han estado divididos, en algunas pymes manufactureras del sector sur del distrito metropolitano de Quito si entregan ropa de trabajo, pero así mismo, en otras pymes no se hacen entregas de ropas de trabajo para el manejo de maquinarias y mucho menos se realizan capacitaciones.

6. ¿Elaboran informes periódicos de las actividades que realizan?

Tabla 13*Elaboración de informes periódicos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	30,4	30,4	30,4
A veces	2	8,7	8,7	39,1
Casi siempre	2	8,7	8,7	47,8
Frecuentemente	7	30,4	30,4	78,3
Siempre	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 17*Elaboración de informes periódicos*

El 30.43% menciona que se elaboran informes periódicos de las actividades que se realizan en la empresa de manera frecuente, sin embargo, otro 30.43% menciona lo contrario, pues, indican que nunca se realizan informes, apenas un 21.74% siempre lo hacen, y en similitud de porcentajes el 8.70% indica que a veces lo hacen y a su vez el 8.70% restante menciona que casi siempre.

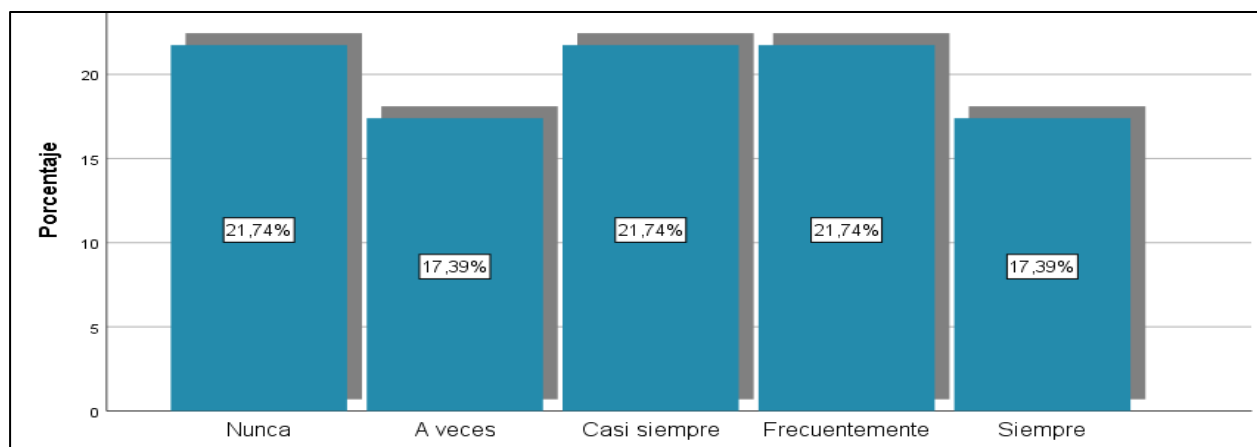
7. ¿Existen registros manuales de las entradas y salidas de los productos de almacén?

Tabla 14*Existencia de registros de manuales de entrada y salida de productos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	5	21,7	21,7
	A veces	4	17,4	39,1
	Casi siempre	5	21,7	60,9
Válido	Frecuentemente	5	21,7	82,6
	Siempre	4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Figura 18

Existencia de registros de manuales de entrada y salida de productos



El 21.74% menciona que nunca, casi siempre y frecuentemente se registran manuales de entradas y salidas de los productos de almacén, un 17.39% menciona que a veces y frecuentemente se realizan estos registros.

8. ¿Existe personal externo que controle y reporte incidencias en las actividades del área?

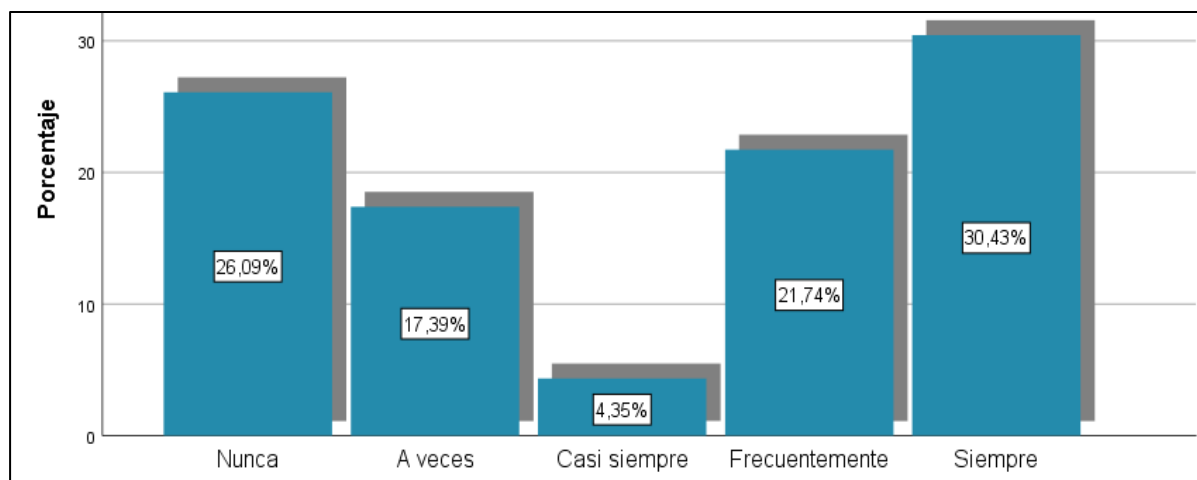
Tabla 15

Existencia de personal externo que controle y reporte actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	26,1	26,1	26,1
A veces	4	17,4	17,4	43,5
Casi siempre	1	4,3	4,3	47,8
Válido Frecuentemente	5	21,7	21,7	69,6
Siempre	7	30,4	30,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 19

Existencia de personal externo que controle y reporte actividades



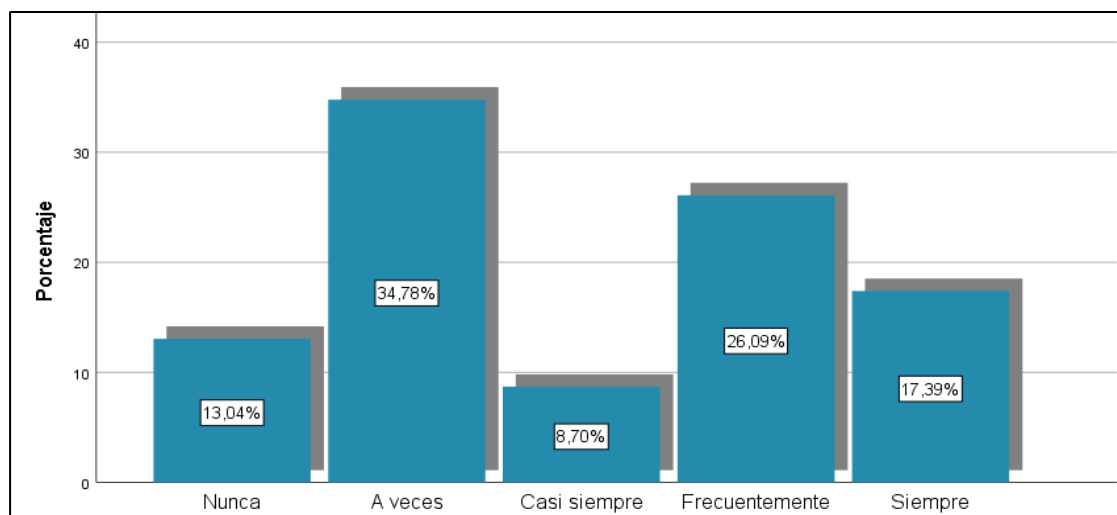
El 30.43% de las pymes encuestados mencionan que siempre existe personal externo que controle y reporte incidencias en las actividades del área, sin embargo, un 26.09% mencionan que nunca ha existido personal externo.

9. ¿Existe personal encargado de supervisar el trabajo realizado?

Tabla 16

Existencia de personal encargado de supervisión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
A veces	8	34,8	34,8	47,8
Casi siempre	2	8,7	8,7	56,5
Frecuentemente	6	26,1	26,1	82,6
Siempre	4	17,4	17,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 20*Existencia de personal encargado de supervisión*

El 34.78% de los encuestados expone que a veces existe personal encargado de supervisar el trabajo realizado, por otra parte, el 26.09% indican que frecuentemente existe este personal encargada, un 17.39% menciona que esto se da siempre, otro 13.04% indica que nunca hay personal encargado.

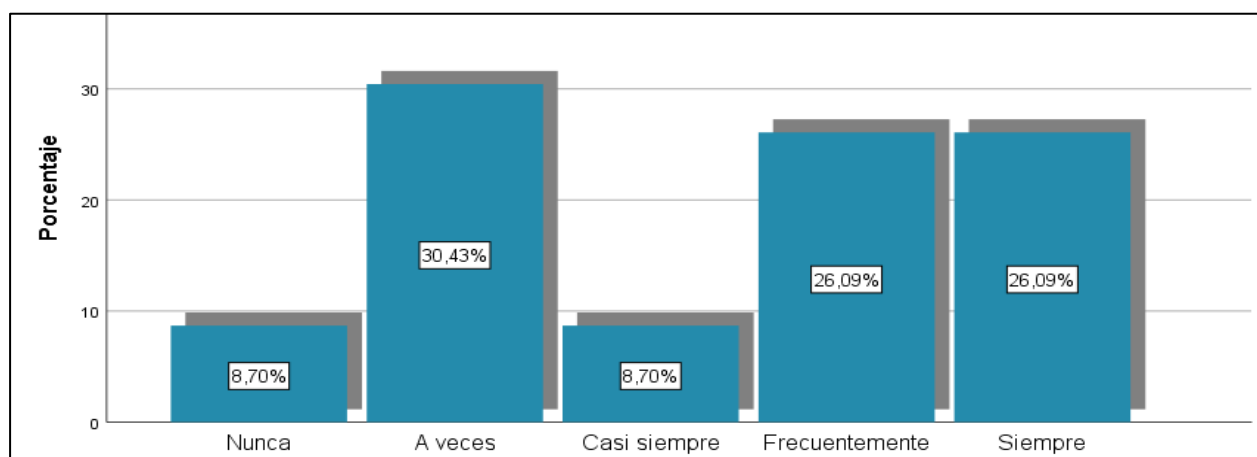
10. ¿Se presentan los informes mensuales sobre el rendimiento del recurso humano de la empresa?

Tabla 17*Presentación de informes mensuales sobre rendimiento*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	8,7	8,7
	A veces	7	30,4	39,1
	Casi siempre	2	8,7	47,8
	Frecuentemente	6	26,1	73,9
	Siempre	6	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Figura 21

Presentación de informes mensuales sobre rendimiento



El 26.09% de los representantes de las pymes manufactureras mencionan que siempre se presentan informes mensuales sobre el rendimiento del recurso humano de la empresa, asimismo, el 26.09% muestra que esta situación se da solo frecuentemente, sin embargo, el mayor porcentaje (30.43%) que solo a veces se da la presentación de informes.

11. ¿Existe un responsable de autorizar la negociación de cartera, y establecer las condiciones específicas para cada portafolio?

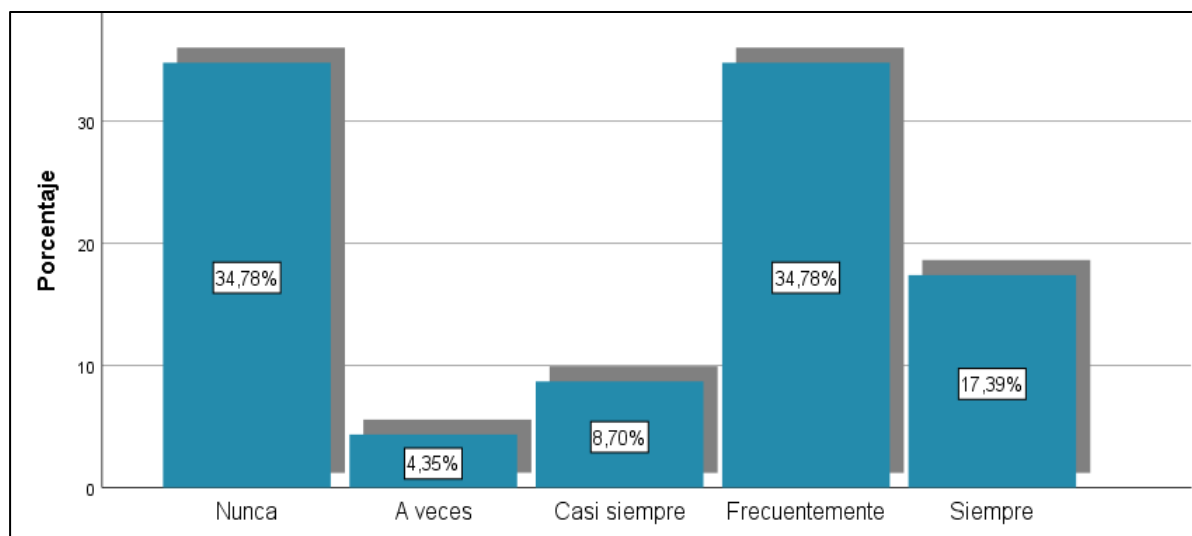
Tabla 18

Existencia de responsable de autorizar la cartera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	34,8	34,8
	A veces	1	4,3	39,1
	Casi siempre	2	8,7	47,8
	Frecuentemente	8	34,8	82,6
	Siempre	4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Figura 22

Existencia de responsable de autorizar la cartera

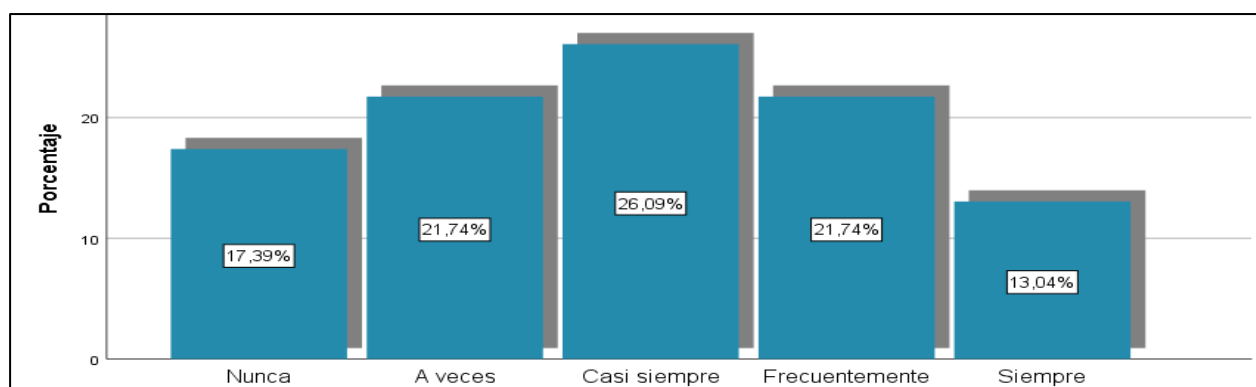


En el 34.78% de las empresas manufactureras mencionan que frecuentemente existe un responsable de autorizar la negociación de cartera, y establecer las condiciones específicas para cada portafolio, sin embargo, ese mismo porcentaje 34.78% menciona que nunca ha existido un responsable de autorizar la negociación de cartera, y establecer las condiciones específicas para cada portafolio, esto concluye que las empresas no se están manejando de manera estandarizada.

12. ¿La empresa cuenta con un departamento exclusivo que coordine el proceso de negociación y administración de cartera?

Tabla 19*Coordinación del proceso de negociación y administración*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	17,4	17,4	17,4
A veces	5	21,7	21,7	39,1
Casi siempre	6	26,1	26,1	65,2
Válido Frecuentemente	5	21,7	21,7	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

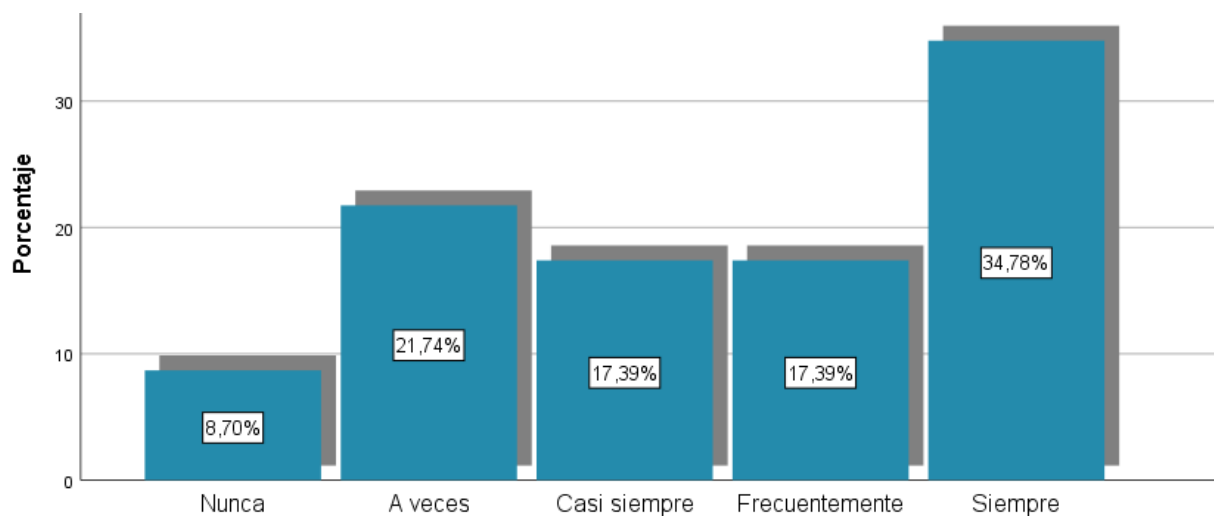
Figura 23*Coordinación del proceso de negociación y administración*

El 26.09% de las pymes manufactureras encuestadas casi siempre cuentan con un departamento exclusivo que coordine el proceso de negociación y administración de cartera, el 21.74% menciona que cuentan con esto a veces y otro 21.74% cuentan frecuentemente con un departamento exclusivo que coordine el proceso de negociación y administración de cartera.

13. ¿La documentación (contratos, pagarés y garantías) se encuentran debidamente resguardadas?

Tabla 20*Resguardo de documentación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	8,7	8,7	8,7
A veces	5	21,7	21,7	30,4
Casi siempre	4	17,4	17,4	47,8
Válido Frecuentemente	4	17,4	17,4	65,2
Siempre	8	34,8	34,8	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 24*Resguardo de documentación*

El 34.78% de los encuestados mencionan que siempre la documentación se encuentra debidamente registrada, sin embargo, no en todas las empresas del sector manufacturero se da esta situación, pues en el 8.70% nunca se da, en el 21.74% solo a veces se da, y en el 17.39% se da casi siempre.

14. ¿Se lleva un registro de cada negociación de cartera adquirida y vendida?

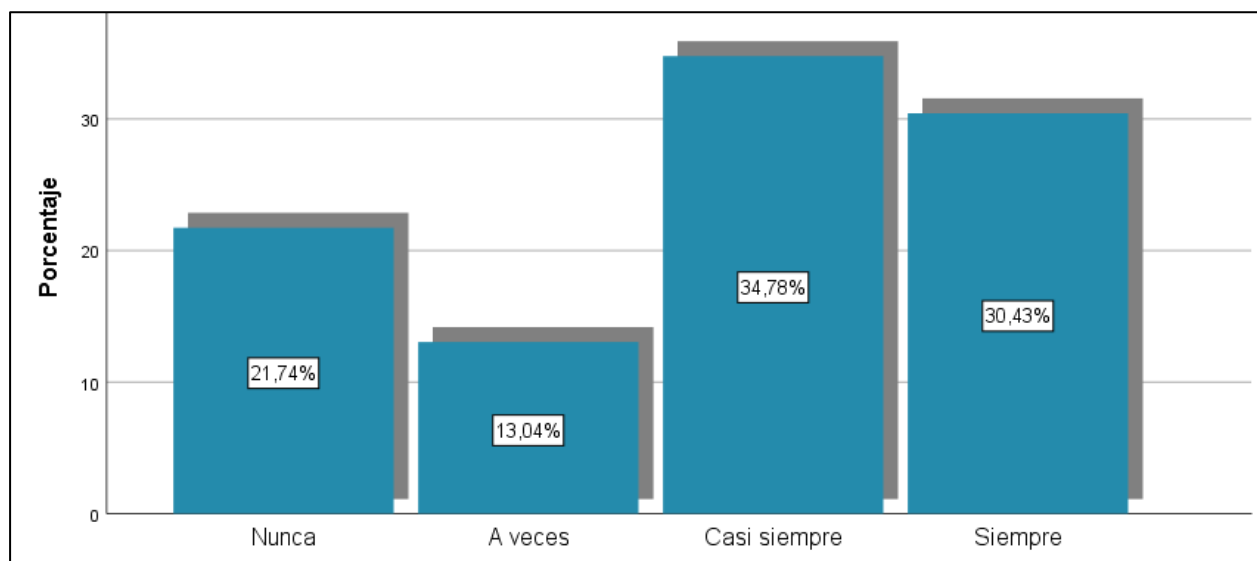
Tabla 21

Registro de cada negociación de adquisición y venta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	21,7	21,7
	A veces	3	13,0	34,8
	Casi siempre	8	34,8	69,6
	Siempre	7	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Figura 25

Registro de cada negociación de adquisición y venta



El 34.78% de los representantes de las pymes manufactureras mencionan que casi siempre se lleva un registro de cada negociación de cartera adquirida y vendida en la empresa, asimismo, el 30.43% muestra que esta situación se da casi siempre, sin embargo, un 21.74% menciona que nunca se registran estos movimientos.

15. ¿Considera usted que la falta de normativa tributaria y legislativa con respecto a la negociación de cartera genera una competencia desleal?

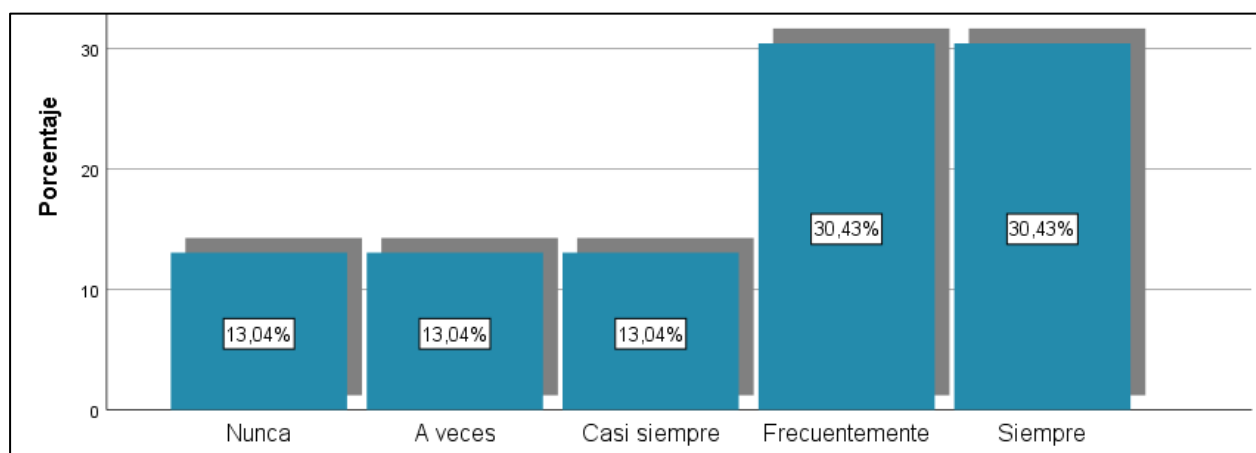
Tabla 22

Falta de normativa tributaria y legislativa genera competencia desleal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	26,1	26,1	26,1
A veces	3	13,0	13,0	39,1
Casi siempre	4	17,4	17,4	56,5
Frecuente mente	7	30,4	30,4	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 26

Falta de normativa tributaria y legislativa genera competencia desleal



En esta pregunta específica, la gran mayoría de pymes estuvieron de acuerdo en que la falta de normativa tributaria y legislativa con respecto a la negociación de cartera genera una competencia desleal.

16. ¿Se puede conseguir financiamiento con garantía de los inventarios?

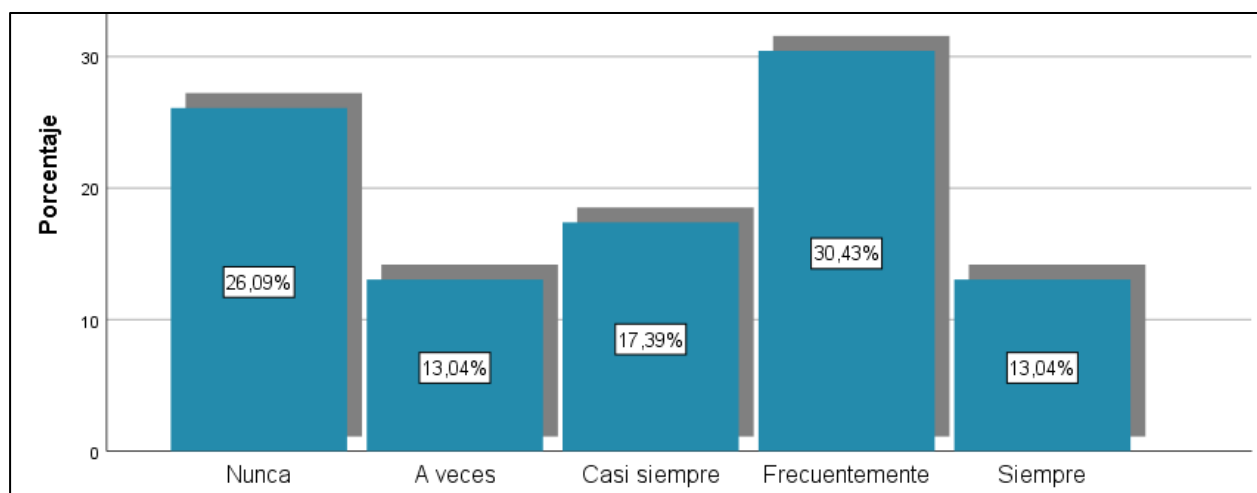
Tabla 23

Financiamiento con garantía de inventarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	26,1	26,1	26,1
A veces	3	13,0	13,0	39,1
Casi siempre	4	17,4	17,4	56,5
Válido Frecuentemente	7	30,4	30,4	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 27

Financiamiento con garantía de inventarios



El 30.43% de las pymes manufactureras mencionan que frecuentemente consiguen financiamiento con garantía en los inventarios, un 17.39% menciona que casi siempre se ponen en garantía los inventarios para realizar financiamientos, el 13.04% exponen que siempre se financian, sin embargo, el 26.09% nunca consiguen financiamiento con garantía en los inventarios.

17. ¿Los recursos financieros son depositados en cuentas bancarias?

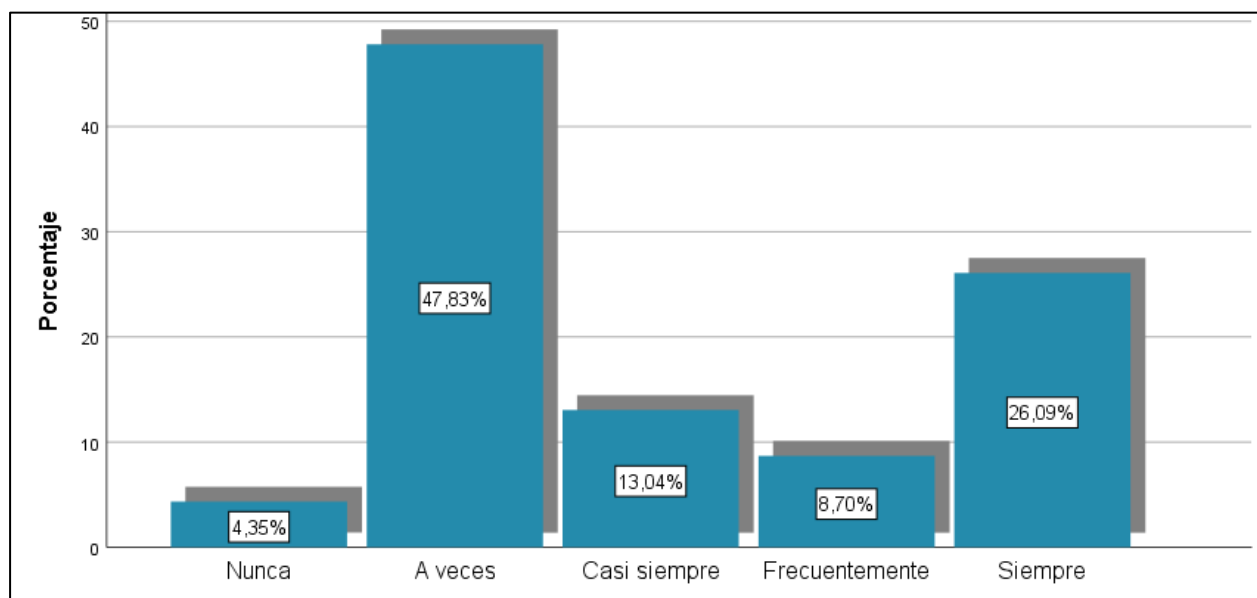
Tabla 24

Recursos financieros depositados en cuentas bancarias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4,3	4,3	4,3
A veces	11	47,8	47,8	52,2
Casi siempre	3	13,0	13,0	65,2
Válido Frecuentemente	2	8,7	8,7	73,9
Siempre	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 28

Recursos financieros depositados en cuentas bancarias



El 47.83% de las pymes manufactureras indican que a veces los recursos financieros son depositados en cuentas bancarias, un 26.09% menciona que los recursos financieros son depositados en cuentas bancarias, el 13.04% exponen que casi siempre los recursos financieros son depositados en cuentas bancarias.

18. ¿Se realizan recaudaciones en efectivo?

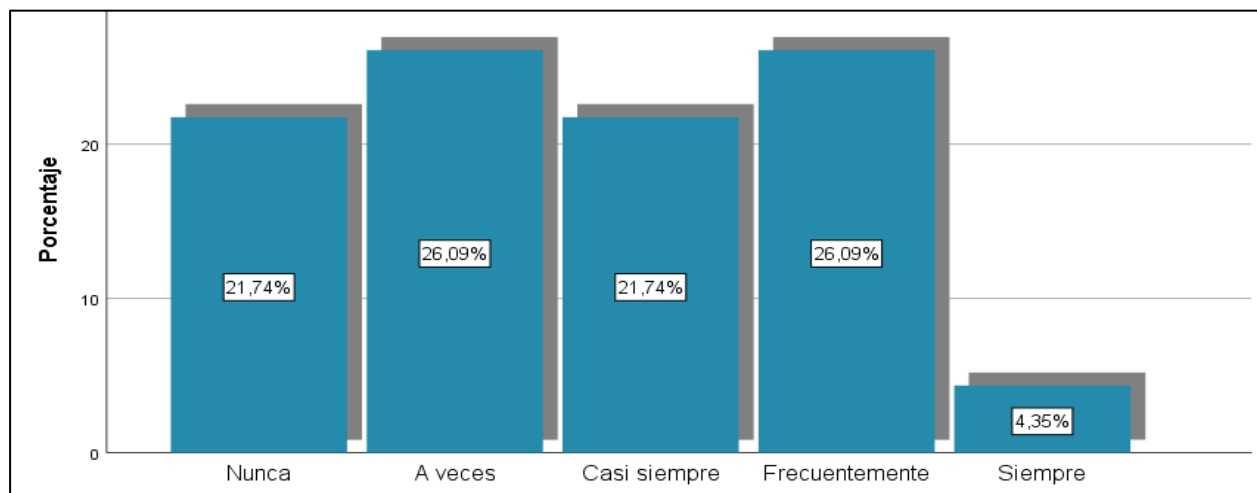
Tabla 25

Realización de recaudaciones en efectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	21,7	21,7	21,7
A veces	6	26,1	26,1	47,8
Casi siempre	5	21,7	21,7	69,6
Válido Frecuentemente	6	26,1	26,1	95,7
Siempre	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 29

Realización de recaudaciones en efectivo



El 26.09% de las pymes manufactureras indican que frecuentemente se realizan recaudaciones en efectivo, un 26.09% también menciona que a veces se realizan recaudaciones en efectivo, el 21.74% exponen que casi siempre se realizan recaudaciones en efectivo, finalmente otro 21.74% restante menciona que nunca se realizan recaudaciones en efectivo.

19. ¿Se registra oportunamente las cuentas por cobrar en un rubro específico para el efectivo?

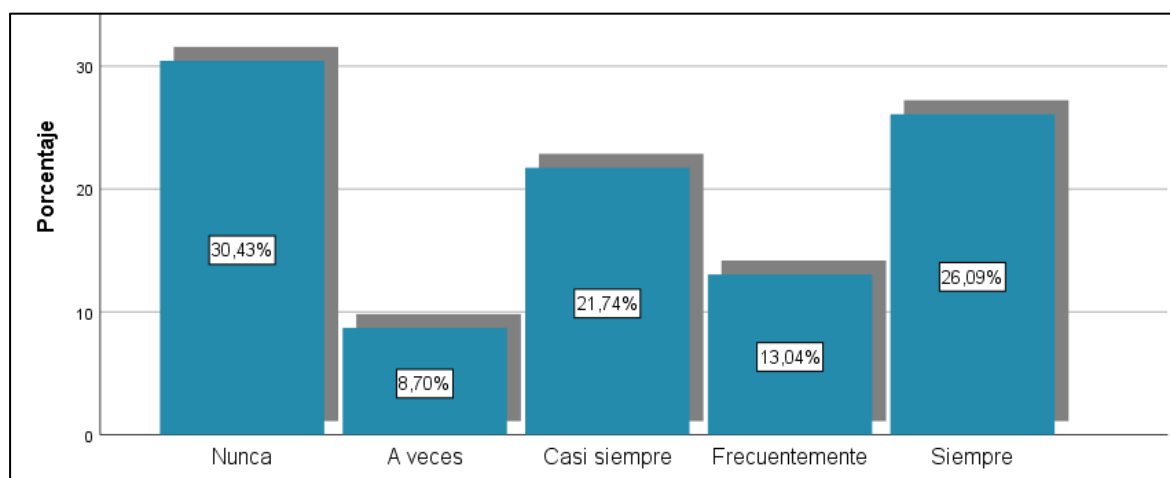
Tabla 26

Registro oportuno de cuentas por cobrar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	30,4	30,4
	A veces	2	8,7	39,1
	Casi siempre	5	21,7	60,9
	Frecuentemente	3	13,0	73,9
	Siempre	6	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Figura 30

Registro oportuno de cuentas por cobrar



El 26.09% de las pymes manufactureras indican que frecuentemente se realizan recaudaciones en efectivo, un 26.09% también menciona que a veces se realizan recaudaciones en efectivo, el 21.74% exponen que casi siempre se realizan recaudaciones en efectivo, finalmente otro 21.74% restante menciona que nunca se realizan recaudaciones en efectivo.

20. ¿Aplican un arqueo de caja para determinar el correcto uso y custodia de los valores que dispone la empresa?

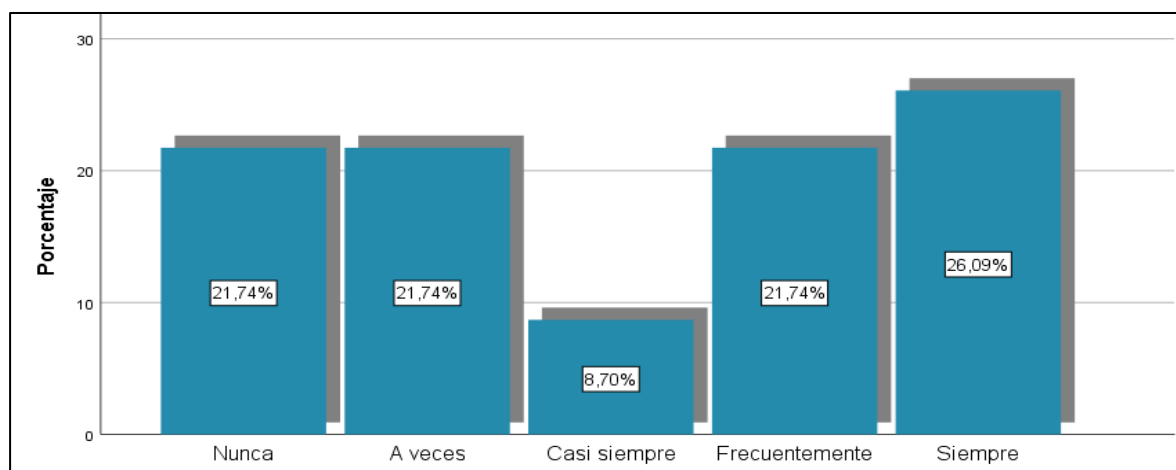
Tabla 27

Aplicación de arqueo de caja

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	21,7	21,7
	A veces	5	21,7	43,5
	Casi siempre	2	8,7	8,7
	Frecuentemente	5	21,7	73,9
	Siempre	6	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Figura 31

Aplicación de arqueo de caja



El 21.74% de las pymes manufactureras indican que frecuentemente aplican un arqueo de caja para determinar el correcto uso y custodia de los valores que dispone la empresa, un 26.09% también menciona que siempre aplican un arqueo de caja para determinar el correcto uso y custodia de los valores que dispone la empresa, finalmente otro 21.74% restante menciona que nunca aplican un arqueo de caja para determinar el correcto uso y custodia de los valores que dispone la empresa.

21. ¿Llevan registros actualizados de las entradas y salidas de los productos?

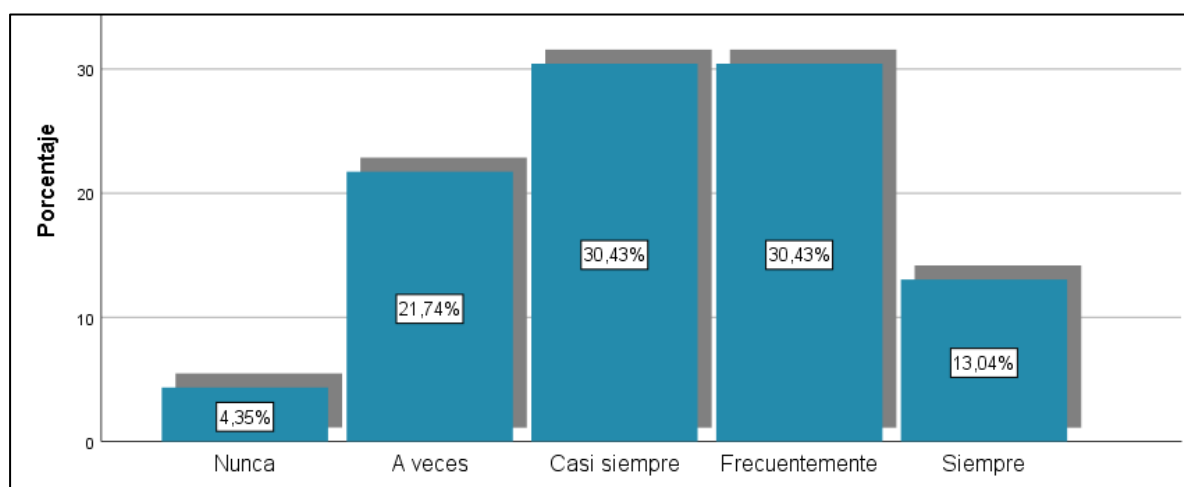
Tabla 28

Registros actualizados de entradas y salidas de productos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	4,3	4,3	4,3
A veces	5	21,7	21,7	26,1
Casi siempre	7	30,4	30,4	56,5
Válido Frecuentemente	7	30,4	30,4	87,0
Siempre	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 32

Registros actualizados de entradas y salidas de productos



El 30.43% de las pymes manufactureras indican que frecuentemente llevan registros actualizados de las entradas y salidas de los productos, otro 30.43% también menciona que casi siempre llevan registros actualizados de las entradas y salidas de los productos, el 21.74% exponen que a veces llevan registros actualizados de las entradas y salidas de los productos, finalmente apenas 13.04% restante menciona que siempre llevan registros actualizados de las entradas y salidas de los productos.

22. ¿Las ventas se registran y se facturan conforme se realiza la salida de mercadería?

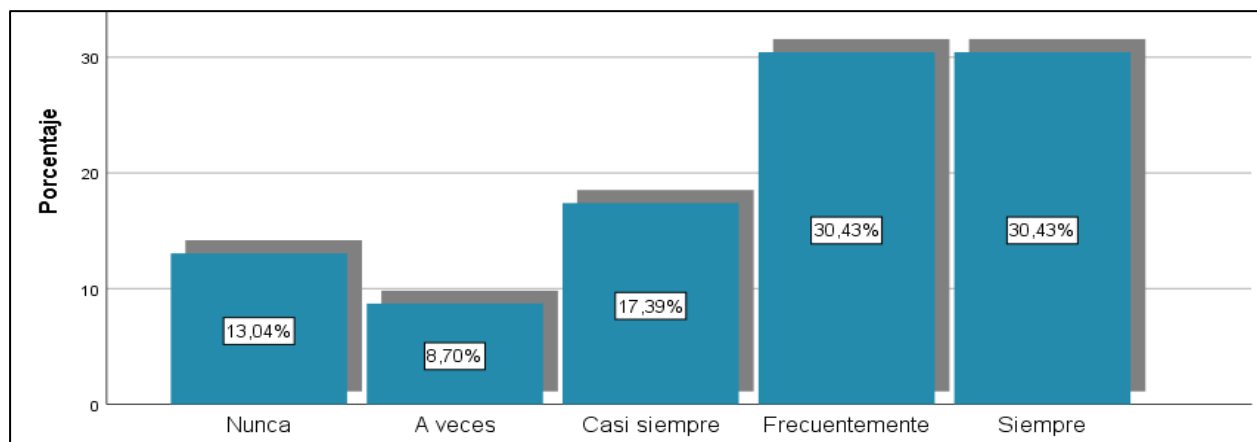
Tabla 29

Registro de ventas y facturación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
A veces	2	8,7	8,7	21,7
Casi siempre	4	17,4	17,4	39,1
Frecuente mente	7	30,4	30,4	69,6
Siempre	7	30,4	30,4	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 33

Registro de ventas y facturación



En esta pregunta específica, la gran mayoría de pymes con un 30.43% estuvieron de acuerdo en que las ventas se registran y se facturan conforme se realiza la salida de mercadería, por lo tanto, se concluye que el proceso de facturación si se lleva a cabo.

23. ¿Presentan políticas de descuento debidamente aprobados?

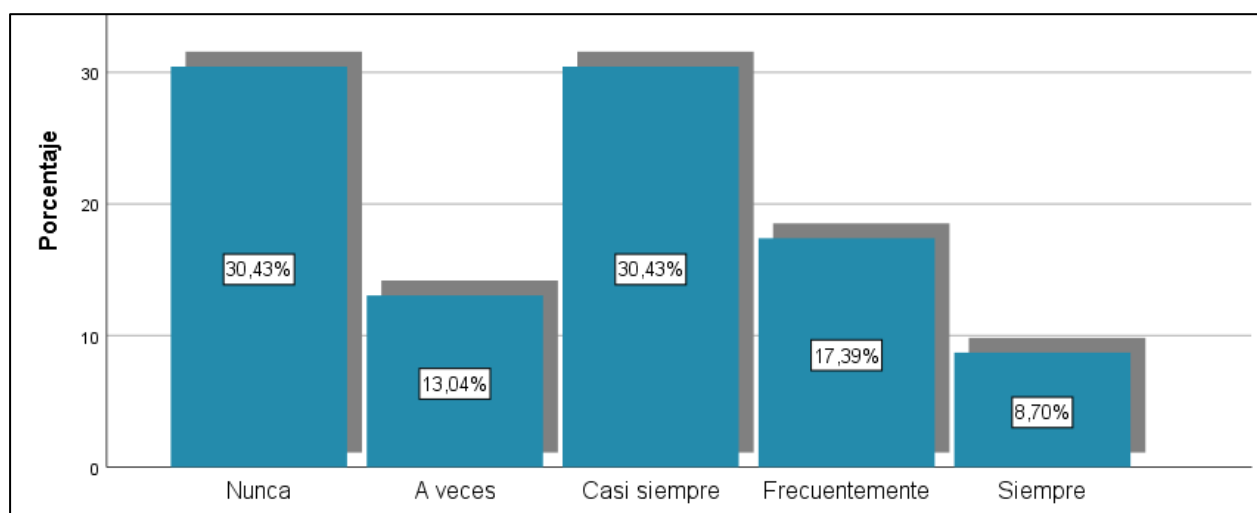
Tabla 30

Presencia de políticas de descuento aprobadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	30,4	30,4
	A veces	3	13,0	43,5
	Casi siempre	7	30,4	73,9
	Frecuente mente	4	17,4	91,3
	Siempre	2	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Figura 34

Presencia de políticas de descuento aprobadas



El 30.43% menciona que casi siempre presentan políticas de descuento debidamente aprobados, sin embargo, otro 30.43% menciona lo contrario, pues, indican que nunca presentan políticas de descuento debidamente aprobados, apenas un 17.39% frecuentemente lo hacen.

24. ¿se emite notas de pedido a bodega para conocer el stock de la mercadería?

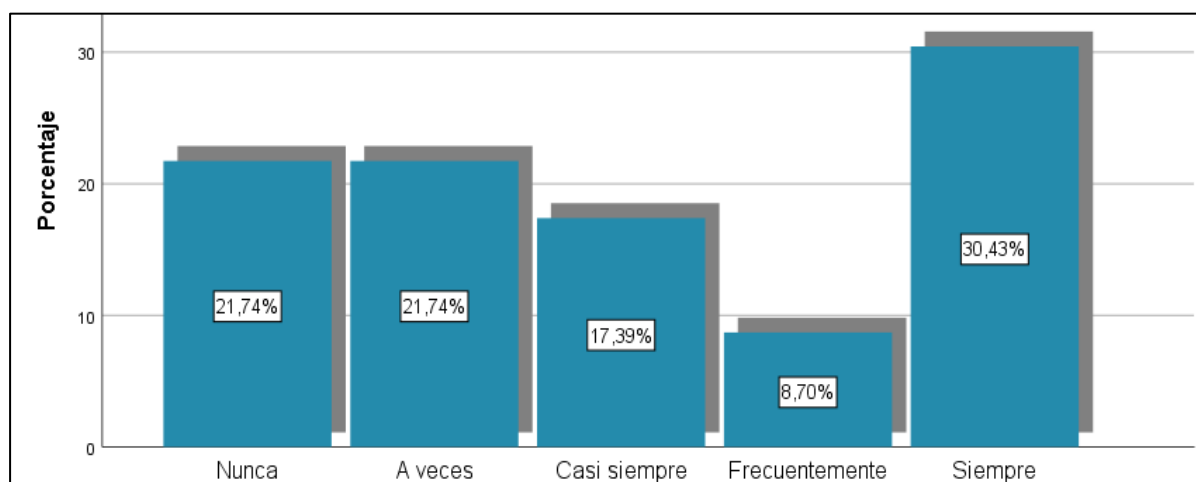
Tabla 31

Emisión de notas de pedidos a bodegas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	21,7	21,7
	A veces	5	21,7	43,5
	Casi siempre	4	17,4	60,9
	Frecuente mente	2	8,7	69,6
	Siempre	7	30,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Figura 35

Emisión de notas de pedidos a bodegas



En esta pregunta específica, la gran mayoría de pymes con un 30.43% indican que siempre emite notas de pedido a bodega para conocer el stock de la mercadería, sin embargo, 21.74% indican que nunca emiten notas de pedido a bodega para conocer el stock de la mercadería.

25. ¿Los comprobantes de ventas son acordes a los formatos de los servicios de rentas internas?

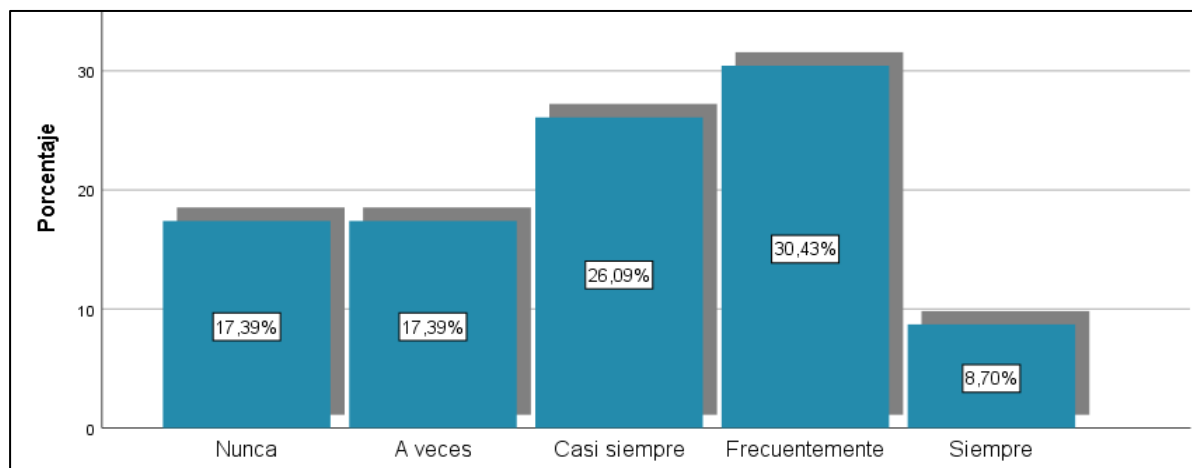
Tabla 32

Comprobantes de ventas acordes a los formatos del SRI

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	17,4	17,4	17,4
A veces	4	17,4	17,4	34,8
Casi siempre	6	26,1	26,1	60,9
Válido Frecuentemente	7	30,4	30,4	91,3
Siempre	2	8,7	8,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 36

Comprobantes de ventas acordes a los formatos del SRI



El 30.43% de las pymes manufactureras indican que frecuentemente los comprobantes de ventas son acordes a los formatos de los servicios de rentas internas, otro 26.09% menciona que casi siempre Los comprobantes de ventas son acordes a los formatos de los servicios de rentas internas, el 17.39% exponen que a veces y nunca

los comprobantes de ventas son acordes a los formatos de los servicios de rentas internas, finalmente apenas 6.70% restante menciona que siempre los comprobantes de ventas son acordes a los formatos de los servicios de rentas internas.

26. ¿Se realiza un análisis de la competencia?

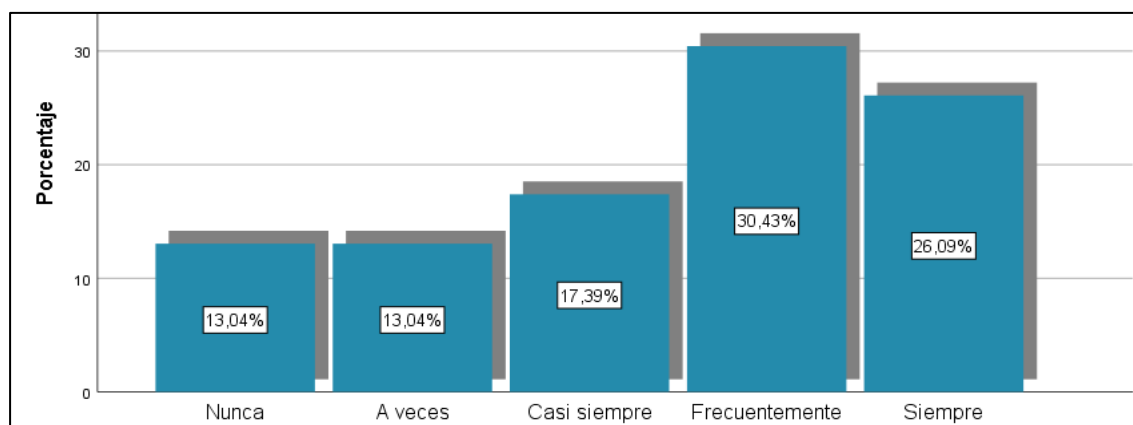
Tabla 33

Realización de un análisis de competencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
A veces	3	13,0	13,0	26,1
Casi siempre	4	17,4	17,4	43,5
Válido Frecuentemente	7	30,4	30,4	73,9
Siempre	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 37

Realización de un análisis de competencia



El 30.43% de las pymes manufactureras indican que frecuentemente realizan análisis de la competencia, otro 26.09% menciona que siempre se realiza estos análisis,

el 17.39% exponen que casi siempre estudian a la competencia, el 13.04% expone que lo realiza a veces, finalmente apenas 13.04% restante menciona que nunca analiza a la competencia.

27. ¿Cuentan estrategias mensuales o anuales de marketing?

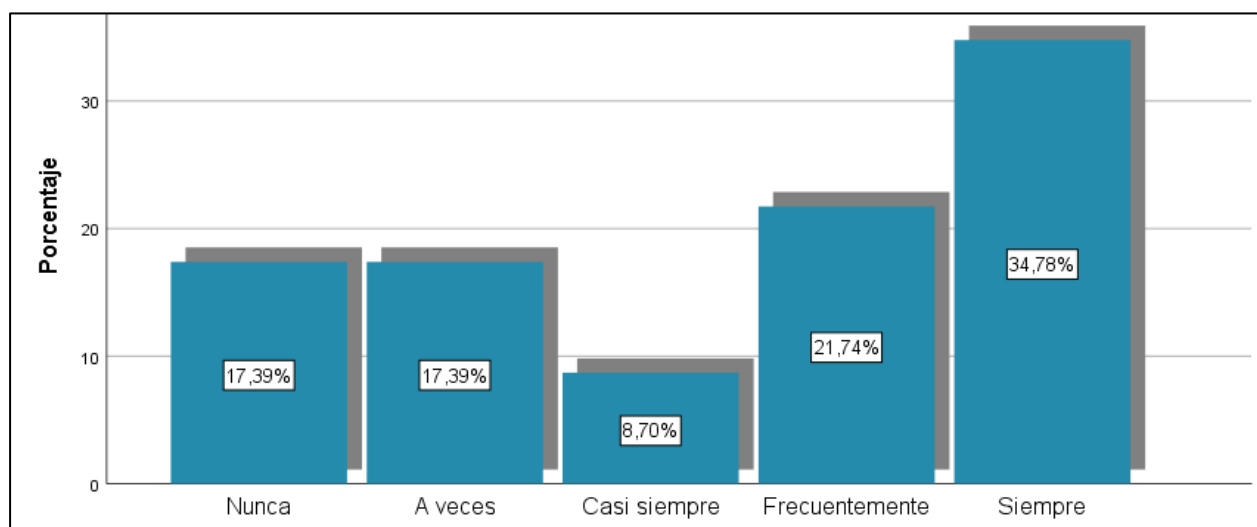
Tabla 34

Tenencia de información de indicadores económicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	17,4	17,4	17,4
A veces	4	17,4	17,4	34,8
Casi siempre	2	8,7	8,7	43,5
Válido Frecuentemente	5	21,7	21,7	65,2
Siempre	8	34,8	34,8	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 38

Presencia de estrategias mensuales o anuales de marketing



El 34.78% de las pymes manufactureras indican que siempre cuentan con estrategias mensuales o anuales de marketing, otro 27.74% menciona que frecuentemente se aplican estrategias de marketing, el 17.39% exponen que a veces se aplican estrategias de marketing, otro 17.39% expone que nunca, finalmente apenas 8.70% restante menciona que casi siempre hacen uso de estrategias de marketing.

28. ¿Tiene información de los indicadores económicos del sector al que pertenece?

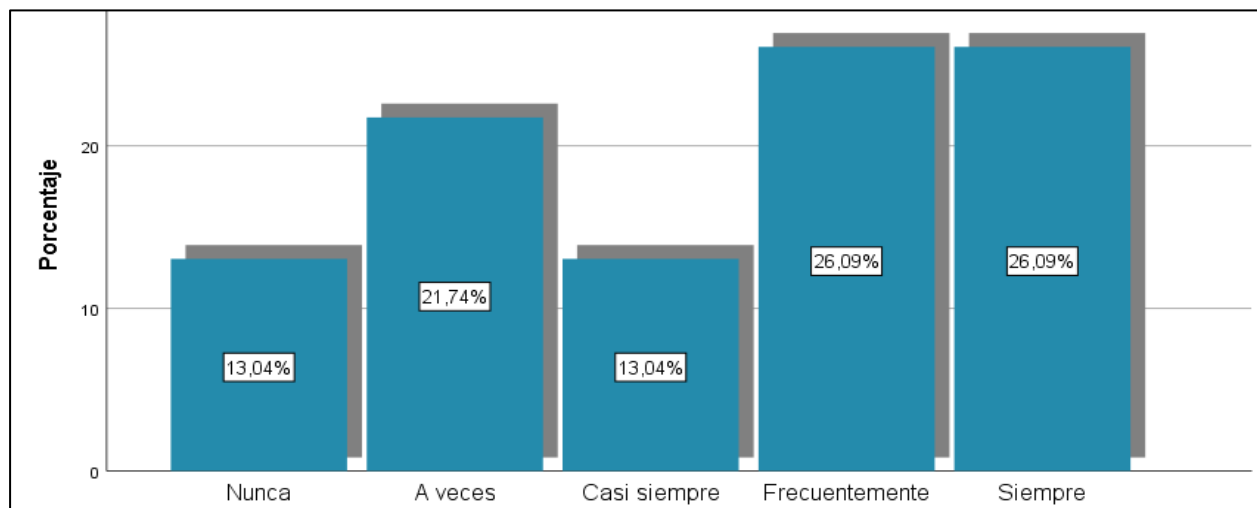
Tabla 35

Tenencia de información de indicadores económicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
A veces	5	21,7	21,7	34,8
Casi siempre	3	13,0	13,0	47,8
Válido Frecuentemente	6	26,1	26,1	73,9
Siempre	6	26,1	26,1	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 39

Tenencia de información de indicadores económicos



El 26.09% de las pymes manufactureras indican que siempre cuentan con información de los indicadores económicos del sector al que pertenece, otro 26.09% menciona que frecuentemente tienen información, el 21.74% exponen que a veces si manejan esta información, otro 13.04% expone que nunca, finalmente apenas 13.04% restante menciona que casi siempre tienen esta información.

29. ¿Lleva un registro sobre los clientes potenciales de su negocio?

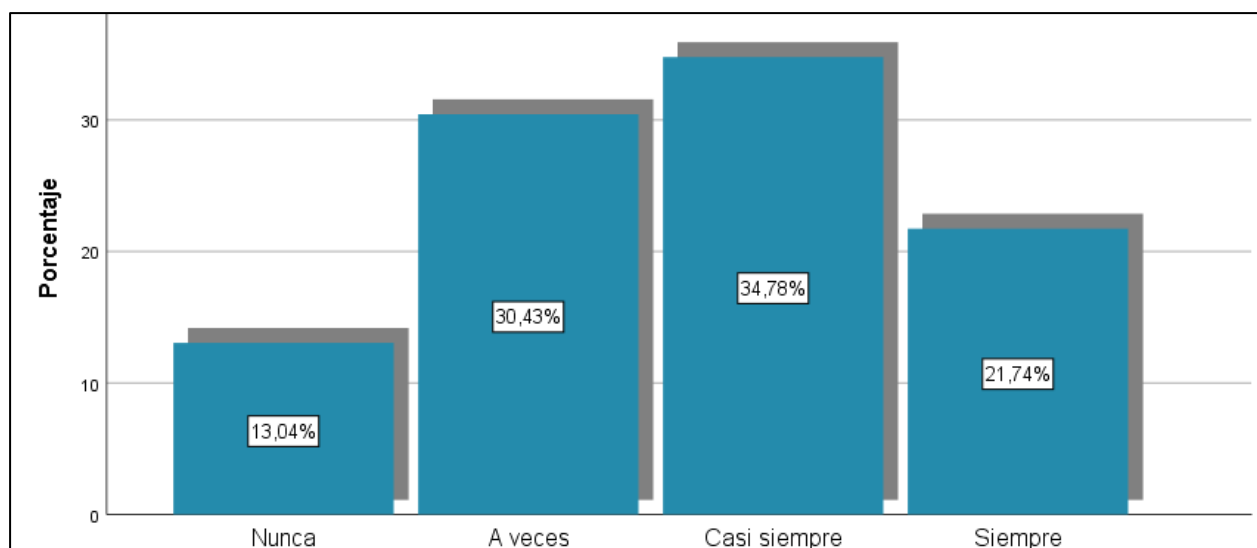
Tabla 36

Registro de potenciales clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	13,0	13,0	13,0
A veces	7	30,4	30,4	43,5
Válido Casi siempre	8	34,8	34,8	78,3
Siempre	5	21,7	21,7	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 40

Registro de potenciales clientes



En esta pregunta específica, la gran mayoría de pymes indican que, si llevan un registro sobre los clientes potenciales de su negocio, por lo tanto, se concluye que estas empresas mantienen una base de datos sobre posibles clientes para la compra de sus productos.

30. ¿los precios fijados son comparados con los de la competencia?

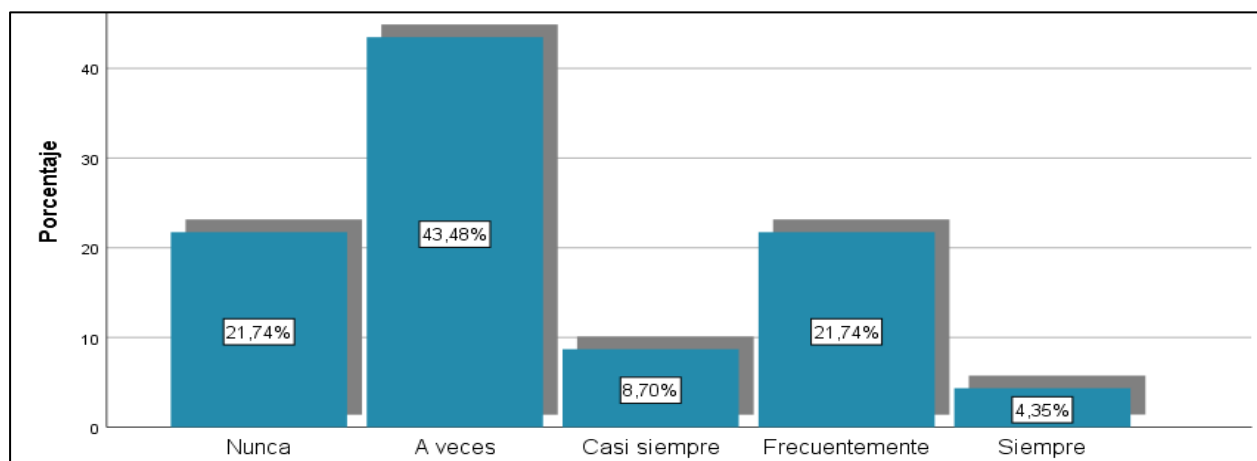
Tabla 37

Precios establecidos conforme a los de la competencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	21,7	21,7	21,7
A veces	10	43,5	43,5	65,2
Casi siempre	2	8,7	8,7	73,9
Válido Frecuentemente	5	21,7	21,7	95,7
Siempre	1	4,3	4,3	100,0
Total	23	100,0	100,0	

Figura 41

Precios establecidos conforme a los de la competencia



El 43.48% de las pymes manufactureras indican que los precios de los productos son fijados en comparación de la competencia, otro 21.74% menciona que frecuentemente el precio se establece en base al de los competidores, otro 21.74% exponen que nunca se fijan en el precio de la competencia para establecer el de sus productos, el 8.70% expone que casi siempre, finalmente apenas 4.35% restante menciona que siempre revisa los precios de la competencia.

Análisis de la variable riesgo operativo

En la presente investigación se tomó la información, considerando los resultados de los datos primarios obtenidos en la técnica de la encuesta. Con estas derivaciones procedemos a verificar los componentes de los riesgos de las pymes utilizando un método estadístico; calculando las frecuencias esperadas en relación a las frecuencias observadas.

Para poder aplicar este método estadístico se procede a estandarizar la variable riesgo operativo en base a las dimensiones del riesgo que son: producción, recursos humanos, cartera, finanzas, ventas y mercado; y así se obtendrá el ranking de las pymes de mayor riesgo operacional, que se visualiza en la siguiente tabla n° 38

Tabla 38

Estandarización variable riesgo operativo

N°	PYMES	INDICES RIESGO						RIESGO	
		IDP	IDRH	IDC	IDF	IDV	IDM	PROM	INDICE
1	Yanapi S.A.	-0,20	0,48	-0,13	0,42	0,15	0,70	0,24	0,65
2	Fabrica Ecuatoriana de Muebles Ligna S.A.	0,38	0,48	0,42	0,01	-0,40	0,42	0,22	0,61
3	Industrial Flodilicores S.A	0,53	0,08	-0,26	0,29	0,29	0,01	0,15	0,46
4	Industrias Metálicas Lanfor S.A.	-0,05	0,08	0,84	-0,13	0,56	-0,40	0,15	0,45
5	Proindusquim S.A	0,53	0,62	-0,26	0,15	-0,13	-0,40	0,08	0,30
6	Plywood Ecuatoriana S.A.	-0,05	0,08	0,01	-0,40	0,70	0,01	0,06	0,24
7	Ilaboratorios Laturi C Ltda.	0,82	0,62	-0,68	-0,40	-0,54	0,42	0,04	0,21
8	Industria De Plásticos Expandibles Plastex S.A	0,24	0,35	-0,26	0,70	-0,81	0,01	0,04	0,20
9	Resiflex - Duraflex S.A	-0,05	-0,46	0,01	0,29	0,01	0,42	0,04	0,20
10	Gyperfil S.A	-0,20	0,21	0,01	0,15	0,29	-0,26	0,03	0,19
11	Prolicores Del Norte S.A.S	0,96	-0,19	0,15	-0,81	-0,26	0,29	0,02	0,16
12	Industrias Conchitex C Ltda.	-0,20	0,48	0,01	-0,13	0,29	-0,40	0,01	0,14
13	Imetam C.A	-0,34	0,08	0,70	-0,13	-0,54	0,29	0,01	0,14
14	Fabri-Cables Sociedad Anónima	0,96	-0,33	0,29	-0,68	-0,26	-0,26	-0,05	0,01
15	Maderas Preservadas S.A. Mapresa	-0,05	-0,06	0,42	0,15	0,29	-1,09	-0,06	-0,01
16	Pitex S.A.	-0,63	0,48	-0,68	-0,40	0,29	0,42	-0,09	-0,08
17	Republica del Cacao Cacaorepublic Cía. Ltda.	-0,92	0,08	0,15	-0,26	0,56	-0,13	-0,09	-0,08
18	Extractos Andinos C.A.	-0,05	-0,19	0,42	-1,09	0,15	0,01	-0,12	-0,16

N°	PYMES	INDICES RIESGO						RIESGO	
		IDP	IDRH	IDC	IDF	IDV	IDM	PROM	INDICE
19	Elapas del Ecuador S.A.	-0,34	-0,33	0,15	0,01	-0,68	0,42	-0,13	-0,17
20	Elaborados de Cartón Y Papel Elac C.L	-0,20	-0,33	-0,54	0,01	-0,40	-0,26	-0,29	-0,52
21	Calzatodo Cía. Ltda.	-0,34	-1,14	-0,26	-0,13	0,01	-0,81	-0,45	-0,88
22	Modumadera S.A.	-0,20	-0,60	0,15	-0,95	-0,68	-0,40	-0,45	-0,88
23	Marelect Cía. Ltda.	-0,63	-0,46	-0,68	-0,68	-0,40	-0,54	-0,56	-1,15
PROME.								-0,05	
DESVIA.								0,448	

Figura 42

Riesgo operacional



Interpretación

En promedio general las pymes tienen un riesgo operacional del - 5%; lo cual se observa que el manejo y control de los riesgos operativos no se está empleando dentro de las pymes. Las empresas Yanapi S.A. y Fabrica Ecuatoriana de Muebles representa el 65% y 61% respectivamente, manejan su riesgo operacional efectivamente, a diferencia de las demás pymes ya que existe un mal manejo en la gestión administrativa.

En la dimensión de Finanzas se puede verificar que las pymes tienen una mayor incidencia con respecto a los demás componentes del riesgo representado por la empresa Modumadera S.A con un valor crítico del -95%; esto quiere decir que no existe una buena asignación del efectivo y el capital. Para el componente de producción se visualiza que ninguna de las pymes maneja un diseño e implementación de manejo de estándares en etapas del desarrollo del producto.

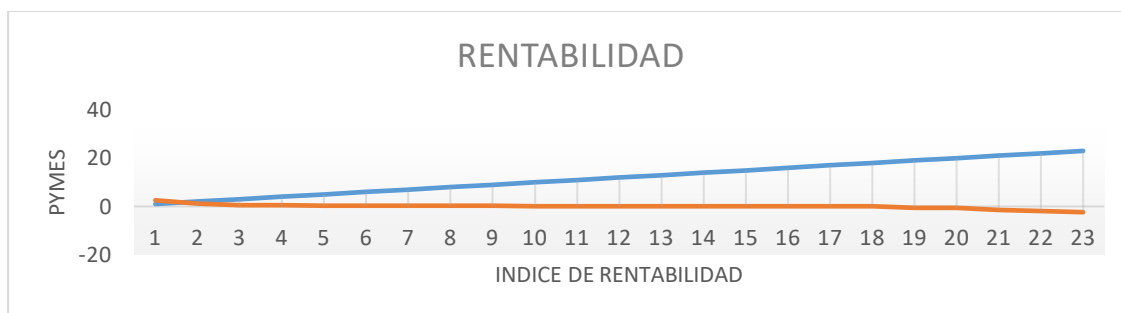
Análisis de la variable rentabilidad

Para el presente análisis se tomó en cuenta los indicadores de rentabilidad ROE y ROA, que se obtuvieron de los estados financieros de las pymes de los años 2015 - 2019. Para esto se aplicó un método estadístico; calculando las frecuencias esperadas en relación a las frecuencias observadas; donde se podrá observar el ranking de empresas con mayor rentabilidad y capital económico y se verificará en la tabla 39 siguiente.

Tabla 39

Indicadores de rentabilidad

N°	PYMES	INDROE	INDROA	PROM	IND RENTA
1	Yanapi S.A.	1,33	1,21	1,27	2,54
2	Fabrica Ecuatoriana de Muebles Ligna S.A.	1,04	0,13	0,58	1,17
3	Industrial Flodilicores S.A	0,16	0,43	0,30	0,60
4	Industrias Metálicas Lanfor S.A.	0,07	0,41	0,24	0,48
5	Proindusquim S.A	0,07	0,24	0,16	0,32
6	Plywood Ecuatoriana S.A.	0,25	0,04	0,14	0,29
7	Ilaboratorios Laturi C Ltda.	0,08	0,20	0,14	0,28
8	Industria De Plásticos Expandibles Plastex S.A	0,04	0,19	0,11	0,23
9	Resiflex - Duraflex S.A	0,02	0,17	0,10	0,19
10	Gyperfil S.A	0,07	0,10	0,09	0,17
11	Prolicores Del Norte S.A.S	0,03	0,13	0,08	0,16
12	Industrias Conchitex C Ltda.	0,01	0,13	0,07	0,14
13	Imetam C.A	0,00	0,10	0,05	0,10
14	Fabri-Cables Sociedad Anónima	0,01	0,09	0,05	0,10
15	Maderas Preservadas S.A. Mapresa	-0,01	0,09	0,04	0,09
16	Pitex S.A.	-0,01	0,09	0,04	0,08
17	Republica del Cacao Cacaorepublic Cía. Ltda.	-0,02	0,03	0,01	0,02
18	Extractos Andinos C.A.	0,03	-0,01	0,01	0,02
19	Elaplas del Ecuador S.A.	-0,36	-0,27	-0,31	-0,63
20	Elaborados de Cartón Y Papel Elac C.L	-0,26	-0,37	-0,32	-0,64
21	Calzatodo Cía. Ltda.	-0,54	-0,88	-0,71	-1,42
22	Modumadera S.A.	-0,71	-1,15	-0,93	-1,87
23	Marelect Cía. Ltda.	-1,28	-1,11	-1,19	-2,39
				PROME	0,00
				DESVIAEST	0,50

Figura 43*Rentabilidad***Interpretación:**

La Empresa Prolicores del Norte es la que se encuentra en el ranking de rentabilidad más alto representado por los 2,54 puntos, esto quiere decir que la empresa ha generado mayores ingresos y es más rentable para afrontar el riesgo. Pero el promedio de esta rentabilidad de las pymes en general es bajo ya que representa los 0 puntos, en consecuencia, quiere decir que las pymes del sur de Quito no son suficientemente rentables para el nivel de emprendimiento que están afrontado; porque los riesgos encontrados se están reflejando en al mal uso de sus recursos y por consiguiente beneficios económicos bajos. En términos generales los valores del ROE son mayores a los valores de ROA, esto representa que las expectativas del retorno son muy bajas en el mercado de estas pymes.

Resultados correlacionales de las variables riesgo operativo y rentabilidad**Constatación de Hipótesis****General**

H0: La gestión de riesgos operativos no inciden en la rentabilidad de las pymes manufactureras en la ciudad de Quito.

H1: La gestión de riesgos operativos inciden en la rentabilidad de las pymes manufactureras en la ciudad de Quito.

En la siguiente tabla 40 se aplica el método estadístico de Pearson donde se asocian las variables del índice del riesgo operativo y el índice de rentabilidad.

Tabla 40

Correlación de las variables

N°	PYMES	INDRO	INDR
1	Yanapi S.A.	0,65	2,54
2	Fabrica Ecuatoriana de Muebles Ligna S.A.	0,61	1,17
3	Industrial Flodilicores S.A	0,46	0,60
4	Industrias Metálicas Lanfor S.A.	0,45	0,48
5	Proindusquim S.A	0,30	0,32
6	Plywood Ecuatoriana S.A.	0,24	0,29
7	Ilaboratorios Laturi C Ltda.	0,21	0,28
8	Industria De Plásticos Expandibles Plastex S.A	0,20	0,23
9	Resiflex - Duraflex S.A	0,20	0,19
10	Gyperfil S.A	0,19	0,17
11	Prolicores Del Norte S.A.S	0,16	0,16
12	Industrias Conchitex C Ltda.	0,14	0,14
13	Imetam C.A	0,14	0,10
14	Fabri-Cables Sociedad Anónima	0,01	0,10
15	Maderas Preservadas S.A. Mapresa	-0,01	0,09
16	Pitex S.A.	-0,08	0,08
17	Republica del Cacao Cacaorepublic Cía. Ltda.	-0,08	0,02
18	Extractos Andinos C.A.	-0,16	0,02
19	Elaplas del Ecuador S.A.	-0,17	-0,63
20	Elaborados de Cartón Y Papel Elac C.L	-0,52	-0,64
21	Calzatodo Cía. Ltda.	-0,88	-1,42
22	Modumadera S.A.	-0,88	-1,87
23	Marelect Cía. Ltda.	-1,15	-2,39
PEARSON			0,93

El resultado obtenido entre la correlación de las dos variables es de 0,93 puntos un resultado positivo que refleja la aceptación de la hipótesis alternativa, puesto que el riesgo operacional incide notoriamente en la rentabilidad de las pymes.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En las pymes manufactureras, se ha podido determinar que son los procesos internos, las principales fuentes de riesgo operacional en las mismas, puesto que, las ventas que realizan estas pymes, no son analizadas de manera adecuada, el proceso donde se presenta el mayor riesgo se da en el área de crédito y cobranza, seguido por recursos humanos y el área de finanzas. La mayoría de las pymes de esta industria no cuentan con un proceso integral de gestión de riesgos, por lo que se determina que no existen medidas de control definidas y estandarizadas para determinar dichos riesgos, por lo que no se está realizando la evaluación del proceso de operación y sus resultados.

Entre estas pymes, los indicadores financieros no se utilizan para medir la rentabilidad, dicho esto no hay un análisis del ROE Y ROA, lo que limita la posibilidad controlar los costos y gastos; puesto que en la investigación se verificó que el efecto de apalancamiento fue positivo existe mayor financiamiento en el activo por medio de las deudas de las pymes, de esta manera no cuentan con una estructura financiera optima porque tienen más deudas.

El riesgo operacional afecta directamente a la rentabilidad de las pymes manufactureras, lo que se evidencia en el resultado de la correlación positiva se asimila que las pymes no tienen un estándar de emisión del riesgo de manera ordenada y esto conlleva que el marco económico - financiero de las pymes tenga un rendimiento bajo e implica un retroceso en las actividades empresariales a nivel de competencia y permanencia.

Recomendaciones

Se recomienda estructurar y presentar informes mensuales en una agenda preestablecida para mantener bajos los riesgos operacionales, pero lo más importante es el control continuo. La evaluación del proceso operacional debe hacerse para evitar la acumulación de evaluaciones, o incluso más para resolver los posibles riesgos operativos en múltiples ubicaciones, las operaciones deben realizarse en un tiempo corto y en una secuencia de frecuencia predeterminada.

Se recomienda a las pymes manufactureras manejar el tiempo de rotación del dinero en las fases de producción y comercialización del producto; puesto que a menor tiempo en estas fases existe mayor liquidez y mejor financiamiento para sus activos; llevando un control con recursos humanos, cartera y proveedores que ayudara a minimizar los costos y gastos de las mismas.

Se recomienda para las futuras investigaciones realizar un estudio sobre los riesgos estratégicos y la rentabilidad en las empresas; ya que estos riesgos intervienen directamente a la funcionalidad de la empresa en entorno político, legal, social y cultural y a su vez al mercado operativo que maneja; esto ayudara a entender la efectividad del retorno económico – financiero de las empresas.

Referencias Bibliográficas

- Agujar, F. (2004). Teoría de la decisión e incertidumbre: modelos normativos y descriptivos. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 139-160.
- Ambrosone, M. (Mayo de 2007). *La Administración del Riesgo Empresarial: Una responsabilidad de todos - El Enfoque Coso*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38727089/COSO.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCOSO_ERM.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20200113%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date
- Azofra Panenzuela, V., & Fernández Alvarez, A. (1992). Evolución reciente de la moderna Teoría Financiera. *Dialnet*, 111-125.
- Báez, J. (2014). *Investigación cualitativa*. Madrid : ESIC .
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo*. Barcelona: Paidós.
- Begoña , V. (2007). *Decisión con Incertidumbre, Decisión Multicriterio y Teoría de Juegos*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Behar, D. (2013). *Metodología de la Investigación*. Venezuela: Shalom.
- Bernal Gonzales, H. (11 de Septiembre de 2014). *Repositorio de Tesis USAT*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/199>
- Bernal Torres, C. A. (2015). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. España : Díaz de Santos .
- Chávez, J. (2003). *Finanzas teoría aplicada para las empresas*. Quito: Abya-Yala.
- Christian, O. (2005). Modernización ecológica y sociedad del riesgo. *Papers*, 133-149.

- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI). (21 de Agosto de 2018). Obtenido de <https://www.correosdelecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- Contreras-Salluca, N. P., & Díaz-Correa, E. D. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. *Valor Contable*, 35-44.
- Cruz Ramírez, D. (2015). Crecimiento y riesgo operativo en microempresas manufactureras desde la perspectiva de la.
- Elizondo López, A. (2002). Metodología de la Investigación Contable. México: Thomson.
- Enterprise Risk Services. (Noviembre de 2015). *Deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>
- Esparza Jaya, D. D. (Mayo de 2016). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22908>
- Estupiñan Gaitan, R. (2006). Riesgos Empresariales. En *Administración o Gestión de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna* (págs. 101-117). Bogotá: Eco Ediciones.
- Estupiñan Gaitan, R. (2010). *Pruebas selectivas de Auditoría*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Fincowsky, F., & Benjamín, E. (2011). Toma de decisiones empresariales. Reseña de "Comportamiento organizacional, enfoque para. *Contabilidad y Negocios*, 113-120.
- Flórez Ríos, L. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX. *Ecos de Economía*, 145-168.
- Floréz, L. (2008). *Evolución de la Teoría Financiera*. Colombia: Ecos de Economía.
- Fonseca Luna, O. (2007). Auditoría Gubernamental Moderna. Lima: Enlace Gubernamental S.A.C.
- Gambara D'errico, H. (1991). Incertidumbre y Probabilidad Subjetiva en la teoría de decisión conductual. *Sicología General y Aplicada*, 199-208.

- García Acosta, V. (2005). El riesgo como construcción social y la construcción social de riesgos. *Scielo*, 11-24.
- Gitman, L., & Joehnk, M. D. (2005). *Fundamentos de Inversión*. Madrid: Person Education.
- Gómez Besarez, F. (1995). Panorama de la Teoría Financiera. *Estudios Económicos*, 411-448.
- Gómez, M. (2010). *Introducción a la metodología de investigación científica*. Argentina: Brujas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Herrero Brañas, A. B. (2012). *Fundación Mapfre*. Obtenido de <http://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/cs-seguro/libros/Riesgo-operacional-en-el-marco-de-Solvencia-ii.pdf>
- Hurtado, I., & Toro, J. (2013). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: CEC.S.A.
- ISO 31000. (2009). *ISO TOOLS*. Obtenido de <https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf>
- Jacobo, G. (Noviembre de 2015). *Factores de Riesgo y vulnerabilidad*. Obtenido de Tesis: <https://biblio.colsan.edu.mx/tesis/JacoboGarciaFlorRocio.pdf>
- Jiménez Rodríguez, E. J., & Martín Marin, J. L. (2005). El nuevo acuerdo de Basilea y la gestión del riesgo operacional. *Universia Business Review*, 54-67.
- Kbneman , D., & Tversky , A. (1987). Teoría prospectiva: un análisis de la decisión bajo riesgo. *Infancia, Educación y Aprendizaje*, 95-124.
- Knight, F. (1972). *Riesgo Incertidumbre y Beneficio*. Chicago: McMillan & Free Press.
- Lawrence, G. (1997). *Principios de la Administración financiera*. Mexico: Pearson.
- Luhmman, N. (1996). *Glosario sobre la teoría social*. Mexico: Antropos.

- Luzarzuburu, E., Barriga, G., Noriega, L., López, L., & Mejía, P. (2017). Gestión de Riesgos Empresariales Marco de revisión ISO 31000. *Revista Espacios*, 8-20.
- Martínez, C. (2011). *Estadística y Muestreo*. Colombia: Eco.
- Merma Arohuanca, J. I. (2019). *Repositorio de la Universidad Privada de Tacna*.
Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/772>
- Mesén Figueroa, V. (2009). El Riesgo de Auditoria y sus Efectos Sobre el Trabajo del Auditor Independiente. *TEC Empresarial*, 9-12.
- Ministerio de Agricultura y Ganadería. (2018). *Comunicación para el desarrollo*.
Obtenido de <https://www.agricultura.gob.ec/biblioteca/>
- Mir Soler, N. (1999). Sociedad del Riesgo. *Medio Ambiente Tecnología y Cultura*.
- Naghi, N. (2013). *Metodos de investigacion*. Mexico: limusa.
- Natenzon, C. (Diciembre de 1995). *FLACSO*. Obtenido de Serie de Documentos e informes de investigación N° 197: <http://www.pirna.com.ar/files/pirna/PUB-Natenzon-Catastrofes-naturales-riesgo-e-incertidumbre.pdf>
- Nieto de Alba , U., & Vegas Pérez , A. (30 de noviembre de 1989). *PUBLICACIONES DE LA REAL ACADEMIA DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS*.
Obtenido de https://racef.es/archivos/discursos/120_web.pdf
- Oltra, C. (2005). Modernización ecológica y sociedad del riesgo. *Papers*, 133-149.
- Otero, P., & Venerio, O. (2009). Determinación del requerimiento de capital por riesgo operacional Metodología "Value at Risk" . *Quantum*, 58-79.
- Palacio Fierro, A., & Mantilla, D. (2016). Un Estudio Exploratorio a la Gestión de Riesgos Empresariales en las PYMES de la Ciudad de Quito. *CIENCIAMÉRICA*, 51-62.
- Palacio, A., & Mantilla, D. (2016). Un Estudio Exploratorio a la Gestión de Riesgos Empresariales en las PYMES. *CIENCIAMÉRICA*, 51-62.

- Peña Vélez, M. J., & Vega Chamba, N. E. (2017). Estructura de las Pymes en la Economía Ecuatoriana. *Sur Academy*, 30-34.
- Perramon, J. (2009). Confusión e ignorancia en la decisión con incertidumbre y riesgo. *Quantum*, 64-73.
- Puente Riofrío, M., & Andrade Dominguez, F. (2016). Relación entre la diversificación de productos y la rentabilidad empresarial. *Ciencia UNEMI*, 73-80.
- Rodríguez Moguel, E. (2005). Metodología de la Investigación. México: Universidad Juárez.
- Rodríguez Moguel, E. (2005). Metodología de la Investigación. México: Universidad Juárez.
- Rodríguez Raga, S. (2017). Finanzas Personales su mejor plan de vida . Bogotá: Ediciones Uniandes.
- Sánchez Sánchez, S. (2015). El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador cía. Ltda. De La ciudad de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Sánchez, J. P. (18 de Febrero de 2002). *Análisis de la Rentabilidad de le empresa*. Obtenido de <http://www.5campus.com/araneta>
- SUPER.CIAS. (31 de 12 de 2018). *PORTA SUPER CIAS*. Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscvts/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (22 de Enero de 2004). Obtenido de http://oidprd.sbs.gob.ec:7778/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_I.pdf
- Torre Ensiso, & Martínez, M. (2011). El proceso de gestión de riesgos como componente integral de la gestión empresarial. *Dialnet*, 26-37.
- Torres Ponte, G. E. (Noviembre de 2017). *Repositorio de la Universidad Autonoma del Perú*. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/458>

Velásquez Cahuaqui, J. (2003). *Gestión del Riesgo Operativo del Departamento del Servicio de Rentas Internas Quito*. Quito.

Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 87-92.

Watel, P. , & Patrick. (2000). Sociologie du risque. *Scielo*, 11-24.