

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN LA EMPRESA
DISMAR CINCO SRL DE BAGUA GRANDE,
UTCUBAMBA, 2021**

Autor: Bach. Jhordan Huaman Huaman

Asesor: M.Sc. Carlos Raúl Poémape Oyanguren

Registro: ()

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Jhordan Huaman Huaman
DNI N°: 73695201
Correo electrónico: Jhoshuavirgo97@gmail.com
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Administración de Empresas

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Administración del Riesgo en la Empresa DISMIAR
Cinco S.L de Bagua Grande, 21 tumbamba, 2021

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Roemape Oyanguren Carlos Raúl
DNI, Pasaporte, C.E N°: 33430187
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) (<https://orcid.org/0000-001-91-27-2904>)

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>)

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
5.00.00-Ciencias Sociales 5.02.00 .Economía, Negociación 5.02.04 Negocios Administración

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 03 marzo 2023

Firma del autor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

Dedicatoria

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres que siempre me han apoyado de manera incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son quienes en todo momento me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Así mismo deseo expresar mi agradecimiento al asesor de esta tesis, al economista Carlos Raúl Poémape Oyanguren, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegué a esta facultad.

Por último, quiero agradecer de manera muy especial a la empresa Dismar cinco S.R.L., por haberme dado la oportunidad de pertenecer a su fuerza laboral y aplicar los conocimientos aprendidos en las aulas; también por brindarme información valiosísima para la elaboración de este informe de tesis.

El autor

Agradecimiento

A mis padres, por su amor incondicional y por creer en mí desde el primer día. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de mi éxito.

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

A todos aquellos que han sido una parte integral de mi camino académico y personal. Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

Jhordan

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

**Ph. D. Jorge Luis Maicelo Quintana
RECTOR**

**Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. María Nelly Luján Espinoza
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar

que ha asesorado la realización de la Tesis titulada _____

Administración del Riesgo en la Empresa
DÍSMAR Cusco SRL de Bagua Grande, Utcubacuba, 2021

del egresado Jhordan Huaman Huaman

de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas

de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

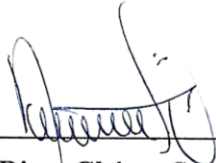


Chachapoyas, 03 de marzo de 2023

Firma y nombre completo del Asesor

Edm. Carlos Rael Poénape Oyanguren M. Sc.
DNI 33430187

Jurado Evaluador de la Tesis



Dr. River Chávez Santos
Presidente



Mg. Melissa Dalila Feria Hernández
Secretario



Dra. Rosa Ysabel Bazán Valque
Vocal

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN LA EMPRESA
DISTRICTO CINCO SUR DE BAGUA GRANDE, UTCUBAMBA, 2021


presentada por el estudiante () egresado (X) Shordan Huaman Huaman
de la Escuela Profesional de Administración de Empresas
con correo electrónico institucional joshuavirgo97@gmail.com
después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 9 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 21 de marzo del 2023


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



ANEXO 3-5

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 14 de ABRIL del año 2023, siendo las 11:00 horas, el aspirante: JHORDAN HUAMAN HUAMAN, asesorado por EDWIN CARLOS RAÚL POEMAPE QYANGUREN defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO EN LA EMPRESA DISTRIC CINCO SAL DE BAGUA GRANDE, UTCURAMBA, 2021, para obtener el Título Profesional de LIC. ADMINISTRACION DE EMPRESAS, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: DR. RIVER CHÁVEZ SANTOS

Secretario: MG. MELISSA DALLA FERIA HERNÁNDEZ

Vocal: DRA. ROSA YSABEL BILÁN VALQUE

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:45 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

Índice

Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	v
Visto Bueno del Asesor de la Tesis	vi
Jurado Evaluador de la Tesis	vii
Constancia de Originalidad de la Tesis	viii
Acta de Sustentación de la Tesis	ix
Índice	x
Índice de Tablas	xi
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS	19
2.1 Tipo de investigación	19
2.2 Diseño de investigación	19
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Variables de estudio	20
2.5 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.6 Análisis de datos	21
III. RESULTADOS	22
3.1 Diagnóstico de la calidad de administración del riesgo en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande en la provincia de Utcubamba en el 2021	22
3.2 Conocer el riesgo de entorno y riesgo estratégico en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande en la provincia de Utcubamba en el 2021	32
3.3 Descripción del riesgo operacional y riesgo de asignación de recursos en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande	35
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS	44

Índice de Tablas

Tabla 1. Población o universo para la investigación	20
Tabla 2. Identificación de riesgos, causas y área responsable	27
Tabla 3. Análisis de los riesgos identificados	28
Tabla 4. Evaluación de los riesgos identificados	29
Tabla 5. Tratamiento de los riesgos identificados	30
Tabla 6. Monitoreo y control de los riesgos identificados	31
Tabla 7. Área de labores y tiempo laboral del personal de la empresa	32
Tabla 8. Resultados del riesgo generado en el entorno	33
Tabla 9. Resultados del riesgo estratégico	34
Tabla 10. Resultados del riesgo operacional	35

Índice de Figuras

Figura 1. Clasificación de los riesgos	22
Figura 2. Ciclo de administración del riesgo	24
Figura 3. Organigrama de DISMAR CINCO SRL de la sucursal Bagua Grande	26

Resumen

La investigación tiene el título de “Administración del riesgo en la empresa DISMAR Cinco SRL de Bagua Grande, Utcubamba, 2021”, su objetivo fue determinar la administración del riesgo en esta empresa. De metodología descriptiva tipo no experimental transversal, su población fueron 56 trabajadores y 37 de muestra. Se diagnosticó la administración del riesgo mediante la clasificación de riesgos de entorno, estratégico, de asignación de recursos y operacional buscando minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades; el ciclo de la administración del riesgo fue analizado por el contexto estratégico, organizacional y de la gestión del riesgo. Para la valoración de los riesgos identificó los factores económicos, gubernamental, sociocultural y tecnológico, es este último generado en el área operativa a la mínima inversión en nuevas tecnologías y el incremento de piratas informáticos, los que son considerados como amenaza media de probabilidad cualitativa cuya valoración final es de operación y de liquidez cuyo tratamiento debe ser evitarlo a todo costo con la adquisición de hardware y desarrollo de software adecuados. Del riesgo de entorno no existe en las instalaciones físicas, pero sí en el traslado del personal hacia estas. Del riesgo estratégico, es el uso del aplicativo en las ventas considerado riesgoso al presentar fallas en su uso. Del riesgo operacional existió errores en las transacciones mediante cambios en sus pedidos, también lluvias y huaicos propios de la zona puso en riesgo a la mercadería en algunas rutas específicas.

Palabras clave: Administración del riesgo, riesgo de entorno, riesgo estratégico, riesgo operacional.

Abstract

The research titled "risk management in dismar cinco SRL. company of bagua grande, Utcubamba, 2021, aimed to determine risk management in this company. It utilized a non-experimental sectional descriptive methodology with a population of 56 workers and a sample of 37. Risk management was diagnosed through the classification of environmental, strategic, resource allocation and operational risks, aiming to minimize risk and maximize opportunities in the risk management context. For risk assessment, economic, governmental, sociocultural, and technological factors were identified. In terms of risk identified a technological risk in the operational area was considered a medium threat of qualitative probability, suggesting, its avoidance through the acquisition of appropriate hardware and software development. Regarding environmental risk, it does not exist within the physical facilities. Strategic risk refers to the risky use of the sole application due to its potential for failure. Finally operational risk manifested through errors in transaction due to changes in orders, as well as rains and landslides in specific sectors, posing risk to merchandise.

Keywords: Risk management, environmental risk, strategic risk, operational risk.

I. INTRODUCCIÓN

La administración de riesgos es una variable de muchísima importancia en toda empresa cuya finalidad es interactuar de manera inteligente y eficiente que facilita la toma de decisiones respecto a distintas estrategias, recursos y personas disponibles que debe hacer frente ante la incertidumbre. La administración de riesgos planifica estrategias a tomar la mejor oportunidad con el mínimo riesgo, y la gestión de riesgos ejecuta este plan en cumplimiento de los objetivos establecidos (COFIDE, 2023). En el Perú se aprobó el reglamento de gestión de riesgos por la Superintendencia de Banca y Seguros, a través de un modelo nuevo buscando reducir costos y mejorar las decisiones de las empresas y entidades estableciendo lineamientos que mitiguen los riesgos de crédito, de mercado, de liquidez, operacionales para empresas del rubro financiero y de seguros (Redacción Gestión, 2023). En México el 31% de las empresas no tienen planificado invertir en programas de gestión de riesgos, a pesar de haber detectado varios riesgos empresariales como los ciberataques, falta de liquidez, retención o atracción de talentos, variación del tipo de cambio e incremento de tasa de interés. (López, 2022). Para América Latina, este diario, identificó tres riesgos en las empresas: la lenta recuperación económica, la interrupción del negocio y la escasez de materias primas. Dentro de los 10 riesgos principales, el de mayor importancia es el riesgo cibernético (Portafolio, 2022).

La empresa DISMAR CINCO SRL que inició sus actividades el año 2011 en la ciudad de Jaén departamento de Cajamarca, cuya actividad principal es el transporte de carga por carretera y su actividad secundaria es la venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco. Tiene cuatro sucursales, y una de ellas está ubicada en la ciudad de Bagua Grande en el departamento de Amazonas, con 56 personas trabajando diariamente y cubriendo las provincias de Utcubamba, Bagua y Condorcanqui, empresa que no es ajena a los riesgos existentes en su diaria labor.

Al ser investigación descriptiva no experimental, no se planteó hipótesis.

Las justificaciones son: Metodológica, con los datos del diagnóstico sobre la calidad de la administración del riesgo en esta empresa, hizo conocer los riesgos del entorno y los riesgos estratégicos de manera exacta para el planteamiento

adecuado de la problemática que determinó la mejor administración de riesgo en la empresa Dismar Cinco. Justificación económica, con miras a reducir la incertidumbre del riesgo operacional y del riesgo de asignación de recursos en esta empresa. Y justificación práctica, mediante la descripción de los riesgos que reduzcan la incertidumbre y generan bienestar económico en sus acciones diarias de la empresa.

Planteándose la siguiente interrogante de investigación: ¿De qué manera se realiza la administración del riesgo en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande en la provincia de Utcubamba en el 2021?, y el objetivo general: Determinar la administración del riesgo en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande en la provincia de Utcubamba en el 2021. Y los objetivos específicos a investigar son tres: A.- Diagnosticar la calidad de la administración del riesgo en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande en la provincia de Utcubamba en el 2021. B.- Conocer el riesgo de entorno y riesgo estratégico en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande en la provincia de Utcubamba en el 2021. C.- Describir el riesgo operacional y riesgo de asignación de recursos en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande en la provincia de Utcubamba en el 2021.

Antecedentes de nivel internacional, Acevedo (2020), en su tesis de maestría de la gestión de riesgos estratégicos, tuvo el objetivo general la de definirla la gestión de riesgos estratégicos en una pequeña empresa privada. Metodológicamente su investigación fue de enfoque cualitativo del tipo descriptivo a través de revisión de literatura y realizó entrevistas a la alta dirección de esta empresa; recopiló entrevistas al personal administrativo; logró identificar al riesgo operativo ligado a mayor tiempo del personal en su trabajo, la conducción empresarial es empírica apoyados en la experiencia, pero su personal administrativo ve como herramienta apropiada a la prevención y mitigación de riesgos.

Avilés (2020), en su tesis de titulación respecto al riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad, propuso el objetivo general de evaluar los factores que influyen el riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de una cooperativa de ahorro y crédito; su investigación fue descriptiva de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Aplicó entrevistas al personal asociado a la administración del riesgo operativo y realizó el análisis documental, identificó en su conclusión a cuatro

factores de mayor incidencia: personas, tecnologías de información, procesos y eventos externos; y su rentabilidad tiene relación inversa al nivel de exposición a riesgos operativos.

Itatí (2018), en su tesis de maestría respecto a la administración de riesgos análisis de un proceso de abastecimiento e insumos críticos, tuvo el objetivo general de realizar el diagnóstico de esta administración de riesgos en una empresa industrial productora y comercializadora de fertilizantes. Su investigación fue cualitativa del método estudio de caso de propósito descriptivo; recopiló información vía la observación participante y entrevistas semi estructuradas en la gerencia y jefatura, revisó además bibliografía especializada del tema. En su conclusión detectó 31 riesgos, el 35% son externos asegurando no poseer gestión directa sobre ellos principalmente en mercados de insumos que considera críticos; los riesgos operativos detectados no los consideró muy relevantes.

Muncha (2018), en su tesis de titulación de administración del riesgo operativo, su objetivo general fue estudiar el proceso de administración del riesgo operativo y su efecto económico y financiero. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, de nivel exploratorio – descriptivo – correlacional; su muestra la conformó cinco cooperativas de ahorro y crédito de una provincia ecuatoriana, entrevistando a sus gerentes de riesgos de cada una de ella. Concluyó indicar que en el 50% de las entidades financieras introdujeron un área independiente para la gestión de riesgos operacionales existiendo mejoras.

Y Velez y Velez (2017) en su tesis de maestría de Gestión de riesgos estratégicos en Pymes familiares, su objetivo general fue aplicar en Pymes familiares la guía metodológica de gestión de riesgos estratégicos y determinar su pertinencia. Usó metodología cualitativa de alcance descriptivo, investigó directamente a 2 Pymes representativas, concluyeron como error el adquirir pólizas de seguros como riesgo operativo, proponiendo la definición de estrategias claras y definir periodos de tiempo exactos con planes de acción en temas de gestión de riesgos.

Antecedentes de nivel nacionales, Casma (2020), en su tesis de doctorado de gestión de riesgos y auditoría en la seguridad laboral, planteó el objetivo general de determinar la gestión de riesgos y auditoría en MIPYMES de Lima metropolitana; su metodología cuantitativa de nivel explicativo, de diseño no experimental y corte

transversal. Su muestra fue 384 empresas tipo MIPYMES, concluyó determinar incidencia entre gestión de riesgos y auditoría sobre la seguridad laboral mediante la prueba de regresión logística binomial.

Campos (2018), en su tesis de titulación de gestión de riesgos operativos y financieros, estableció su objetivo general a describir la gestión de riesgo operativo y financiero en una Municipalidad Distrital; la metodología de investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo de diseño no experimental. Aplicó 20 cuestionarios a trabajadores municipales, tuvo resultados concluyentes como la no existencia de mecanismos adecuados que reduzcan o eviten los riesgos operativos tipo ubicación inadecuada en puestos de trabajo requeridos, no hay trabajo en equipo; y como riesgos financieros al no tomar decisiones adecuadas para generar mayores ingresos ni cuenta con una política apropiada de recaudación de impuestos, arbitrios o por licencias.

García y Seminario (2018), en su tesis de maestría sobre la gestión del riesgo operacional y su relación con utilidades brutas, tuvo el objetivo general de establecer si existe relación entre ambas variables en una micro financiera; la metodología usada fue de análisis cuantitativo y cualitativo de alcance descriptiva transversal y diseño no experimental. Analizó estados financieros y pérdidas por la gestión del riesgo operacional apoyados con el uso de fichas técnicas de datos oficiales. Concluyeron sostener existir relación directa entre gestión de riesgo operacional y utilidad bruta, pero estas pérdidas al representar el 1,13% no impactaron significativamente sobre su margen bruto de la misma.

Torres (2017), en su tesis de titulación sobre el riesgo operativo y rentabilidad, su objetivo general fue determinar la relación entre ambas variables en una empresa privada de ingeniería. Básicamente fue aplicada de método cuantitativo del tipo correlacional descriptivo; fueron 350 operaciones o transacciones de la empresa a través de la técnica del análisis documental, concluyendo estar relacionada significativamente la rentabilidad con los riesgos operativos existiendo una mala gestión financiera dada principalmente por la carga financiera en intereses.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

Forma de investigación, Básica al apoyarse en contextos teóricos cuyo propósito es el desarrollo de teoría con el descubrimiento de principios amplios (Tamayo y Tamayo, 2004).

Tipo de investigación, Descriptiva al interpretar lo que es, describiendo, registrando o interpretando lo que sucede en la naturaleza actual trabajando sobre hechos reales (Tamayo y Tamayo, 2004).

2.2 Diseño de investigación

No experimental, al no realizar manipulación de una o todas sus variables observándolos tal y como están (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

Y transversal descriptivo, al indagar la incidencia de los niveles, categorías o modalidades de una de sus variables o más, pero serán meramente descriptivos (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

2.3 Población, muestra y muestreo

Población, es el universo y son todos los casos que tienen similares o iguales características (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

Para este estudio son 56 personas que trabajan en esta empresa y que tienen riesgos en todo el proceso de comercialización, para mayor detalle presentamos la tabla siguiente:

Tabla 1

Población o universo para la investigación

Área de labores	Nº de personas
Administrativo	3
Agente comercial	9
Almacén	3
Reparto	20
Caja	1
Chofer liquidador	9
Contabilidad	1
Gerencia	4
Montacarguista	1
Seguridad	2
Supervisión	3
Total de personas	56

Nota: Se presenta las áreas laborales y el número de personas por área.

Muestra no probabilística, parte de la población elegida por ciertas características de la misma y no de manera aleatoria o probabilísticamente (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018).

Se optó por tomar a la muestra de 37 trabajadores.

Muestreo no probabilístico, será tomada por conveniencia, es decir, se entrevistará al personal clave de todas las áreas.

2.4 Variables de estudio

Variable única: Administración del riesgo

2.5 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos de la investigación

Del análisis, de la administración de los riesgos existentes en la empresa Dismar Cinco SRL de la ciudad de Bagua Grande diagnosticando la calidad de la administración de del riesgo, conociendo los riesgos de entorno y riesgos estratégicos, y describiendo el riesgo operacional y riesgo de asignación de

recursos, estos análisis fueron identificados lo más exacto posible con el trabajo de campo e información proporcionada por el personal involucrado.

De la síntesis, toda la información anterior fue mediante este método, asociada para integrarla al objetivo general y responder con el objeto de estudio.

Del deductivo y sintético, con la revisión de la base teórica respecto a la variable única contrastándola con la realidad, y presentar resultados y conclusiones.

Técnicas de la investigación

Encuestas, por su facilidad en ser aplicadas de manera directa al investigado permitiendo obtener información del objeto de estudio. (Bernal, 2010).

Análisis de documentos, de documentos generados en la empresa, fichas impresas o no, estados financieros que guarden relación con la variable de estudio. (Bernal, 2010).

Instrumentos de recolección de datos

Será mediante el cuestionario aplicado a los 37 trabajadores de esta empresa, y la guía de análisis documental, que sirvió de análisis de la documentación proporcionada referente a los riesgos operacionales y estratégicos.

No es necesario validar los instrumentos en este nivel de pregrado universitario.

2.6 Análisis de datos

Con apoyo del microsoft excel se tabuló la información en tablas de distribución de frecuencias y presentadas en gráficas de fácil entendimiento.

Con la estadística descriptiva se clasificó y calculó información tipo numérica para su interpretación del adecuado diagnóstico situacional de los diversos riesgos que se presentaron en esta empresa.

III. RESULTADOS

3.1 Diagnóstico de la calidad de administración del riesgo en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande en la provincia de Utcubamba en el 2021

Riesgo es toda posibilidad de sufrir una pérdida o daño, aplicar el riesgo a toda empresa es la posibilidad no sólo de pérdidas de activos y utilidades sino también a empleados y reputación de la empresa (Longenecker *et.al.*, 2010)

Según Giler *et.al.* (2016), existe un ciclo de planeación en toda empresa estableciendo la clasificación de riesgos mediante actividades estratégicas que aseguren los objetivos empresariales, estos son:

Figura 1

Clasificación de los riesgos



Nota: Se muestra la clasificación de los riesgos, elaborado por Bravo Óscar & Sánchez Marleny.

Donde el riesgo de entorno, considerados las acciones ajenas a los procedimientos internos de la empresa, mayormente esporádicas tipo cambios en la legislación o regulaciones legales.

Referente al riesgo estratégico, inmersos en la formulación de las estrategias planteadas por los directivos de toda empresa referidos a potenciales problemas de la competencia y analizar oportunidades.

El riesgo de asignación de recursos, generalmente aparecen desde el inicio y ejecución de las actividades empresariales.

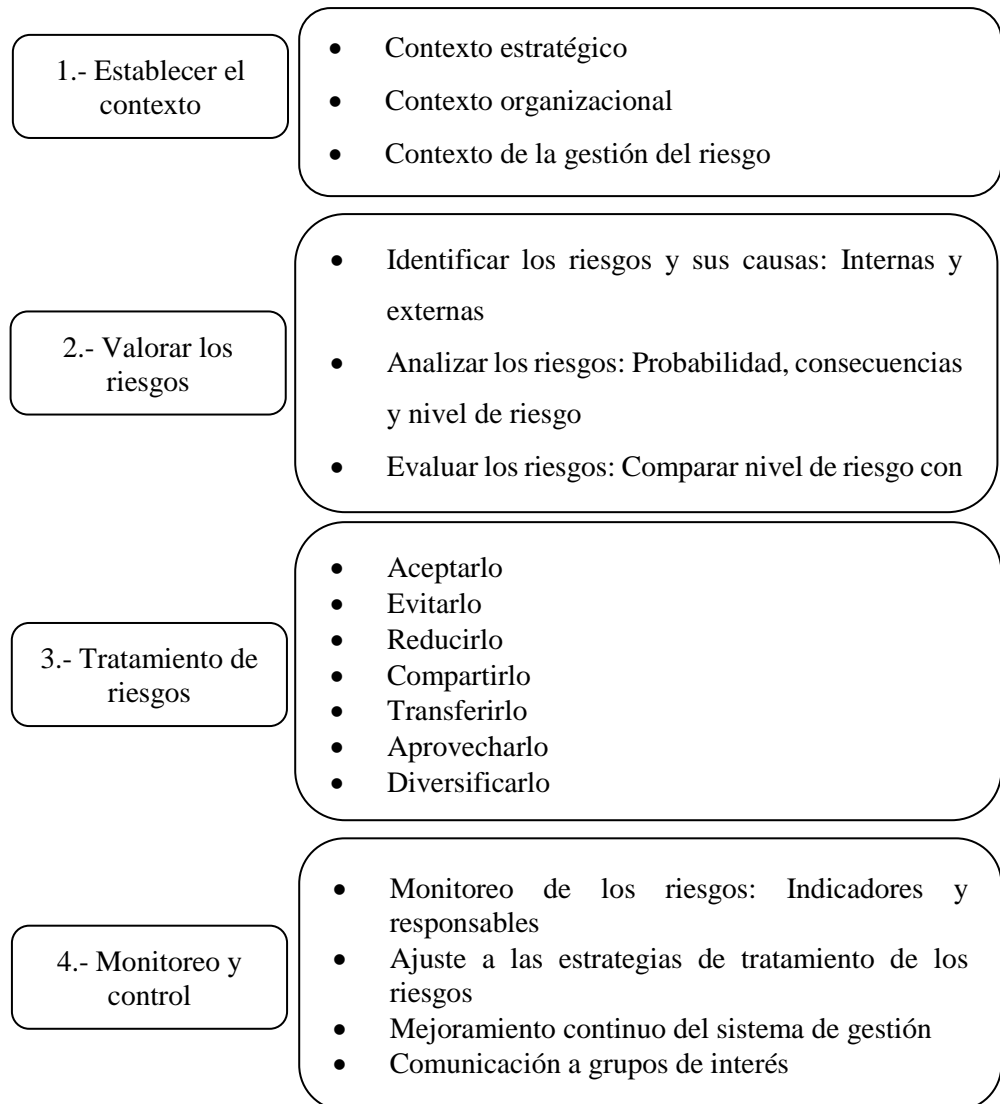
Y riesgo operacional es de naturaleza continua en todo el proceso de la ejecución de las actividades de toda la cadena de valor, y es esporádica ante la posibilidad de catástrofes naturales aplicando planes de contingencia.

Según Giler *et.al.* (2016), la administración del riesgo también es conocida como gestión del riesgo y es el proceso que identifica, analizan, evalúa, maneja, monitorea y comunican los riesgos que se generan en toda actividad empresarial con la finalidad de minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades.

Para ello se seguirá el siguiente ciclo de administración del riesgo:

Figura 2

Ciclo de administración del riesgo



Nota: Se muestra el ciclo de la administración del riesgo, elaborado por Bravo Óscar & Sánchez Marleny.

Cómo parte de esta investigación, se procedió a identificar el ciclo de la administración del riesgo para la empresa DISMAR Cinco SRL de la ciudad de Bagua Grande, teniendo lo siguiente:

1.- Establecer contextos:

- **Contexto estratégico,** DISMAR Cinco es una de las empresas distribuidoras de bebidas alcohólicas y refrescantes en la zona nor oriente del país comercializando exclusivamente productos de la compañía Backus, mediante la venta directa a todos las bodegas, distribuidoras y negocios para su comercialización al público en general.

Su zona de influencia son todos los distritos de las provincias del norte de la región Amazonas: Bagua, Condorcanqui y Utcubamba.

Sus productos que ofrece son:

- Las cervezas nacionales: Cristal, Pilsen y Cusqueña.
- Las cervezas importadas: Corona, Budweiser y Pacífico.
- Un agua de mesa nacional: San Mateo.
- Bebidas gasificadas: Guaraná y Viva Backus.
- Bebida nutritiva: Maltin power.

Su principal estrategia radica en la fuerza de ventas mediante la venta directa con visitas programadas en rutas establecidas a su cartera de clientes semanales para evitar el desabastecimiento de estos productos.

Una vez efectuado el pedido de ventas, el cliente procede a cancelar el mismo mediante depósito a cuenta o en efectivo para ventas menores.

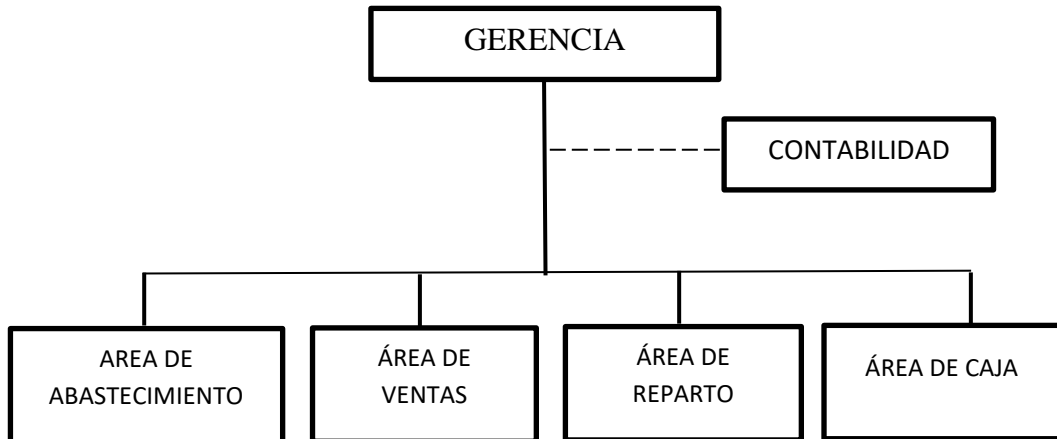
Inmediatamente el vendedor comunica al área de almacén para su despacho, el cual es programado y efectuado en el menor tiempo posible, llegando el producto al cliente en 2 o 3 días como máximo.

Los productos ofrecidos por esta empresa son de comercialización masiva y únicos en estos distritos como lo es las cervezas nacionales e importadas.

- **Contexto organizacional**, se presenta el organigrama con el que funciona desde creada esta empresa.

Figura 3

Organigrama de DISMAR CINCO SRL de la sucursal Bagua Grande



Nota: Obtenido de DISMAR Cinco SRL.

Relación por áreas del personal en DISMAR Cinco de la ciudad de Bagua Grande:

- Gerencia: 4 personas y 3 administrativos.
- Contabilidad: 1 contador.
- Área de abastecimiento: 1 almacenero, 2 asistentes de almacén, 1 montacarguista, 1 supervisor de operaciones.
- Área de ventas: 9 agente comercial, 1 supervisor de ventas.
- Área de reparto: 20 auxiliar de reparto, 9 chofer liquidador y 1 supervisor de distribución.
- Área de caja: 1 cajero, 1 seguridad de día, 1 seguridad de noche

En total son 56 trabajadores.

- **Contexto de la gestión del riesgo**, DISMAR Cinco SRL también está expuesta al grupo de riesgos siguientes:
 - Factores económicos:
 - ✓ Incremento de precios de la canasta básica familiar
 - ✓ Incremento del desempleo agrícola
 - Factores gubernamentales o políticos:

- ✓ Inestabilidad política nacional
 - ✓ Posibles cambios futuros en la legislación privada
- Factores socioculturales:
- ✓ Incremento del trabajo informal
 - ✓ Mínima presencia del estado en la zona
- Factores tecnológicos:
- ✓ Mínima inversión en nuevas tecnologías
 - ✓ Incremento de piratas informáticos

2.- Valoración de riesgos:

• **Identificación de riesgos y sus causas**

Las causas son interna o externas y las áreas son las existentes en la empresa.

Tabla 2

Identificación de riesgos, causas y área responsable

Factor	Riesgo identificado	Causa	Área responsable
Económico	Incremento de precios de la canasta básica familiar	Externa	Gerencial
	Incremento del desempleo agrícola	Externa	Gerencial
Gubernamental o político	Inestabilidad política nacional	Externa	Gerencial
	Posibles cambios futuros en la legislación privada	Externa	Gerencial
Sociocultural	Incremento del trabajo informal	Externa	Ventas
	Mínima presencia del estado en la zona	Externa	Gerencial
Tecnológico	Mínima inversión en nuevas tecnologías	Interna	Operativa
	Incremento de piratas informáticos	Interna	Operativa

Nota: Se presenta las causas de la identificación de riesgos y los posibles responsables.

- **Análisis de riesgos: Probabilidad, consecuencias y nivel de riesgo**
 Las probabilidades son: Cualitativas, semi cuantitativas y cuantitativas.
 Las consecuencias son: Amenazas (Evitar, transferir, compartir, mitigar, aceptar o diversificar), Oportunidades (Aprovechar, compartir, realzar o ignorar) e Incertidumbre (impacto negativo o positivo). Y el nivel de riesgos es: baja, media y alta.

Tabla 3

Análisis de los riesgos identificados

Factor	Riesgo identificado	Probabilidad	Consecuencias	Nivel de riesgo
Económico	Incremento de precios de la canasta básica familiar	Cualitativo	Amenaza	Alta
	Incremento del desempleo agrícola	Cualitativo	Amenaza	Media
Gubernamental o político	Inestabilidad política nacional	Cualitativo	Incertidumbre	Alta
	Posibles cambios futuros en la legislación privada	Cualitativo	Amenaza	Media
Sociocultural	Incremento del trabajo informal	Cualitativo	Amenaza	Alta
	Mínima presencia del estado en la zona	Cualitativo	Incertidumbre	Baja
Tecnológico	Mínima inversión en nuevas tecnologías	Cualitativo	Amenaza	Baja
	Incremento de piratas informáticos	Cualitativo	Amenaza	Media

Nota: Se presenta las probabilidades, consecuencias y nivel de riesgos.

- **Evaluación de riesgos: Comparar nivel de riesgo con tolerabilidad**

La valoración de los riesgos es: País, económico, de auditoría, de imagen, de crédito, competitivo, regulatorio, de operación, liquidez, fiduciario, de desastres naturales)

Y la tolerabilidad es: sí es o no es tolerable.

Tabla 4

Evaluación de los riesgos identificados

Factor	Riesgo identificado	Valoración	Tolerabilidad
Económico	Incremento de precios de la canasta básica familiar	Económico	Sí
	Incremento del desempleo agrícola	Económico	Sí
Gubernamental o político	Inestabilidad política nacional	País	Sí
	Posibles cambios futuros en la legislación privada	De auditoría	Sí
Sociocultural	Incremento del trabajo informal	Económico	Sí
	Mínima presencia del estado en la zona	De imagen	Sí
Tecnológico	Mínima inversión en nuevas tecnologías	De operación	Sí
	Incremento de piratas informáticos	De liquidez	Sí

Nota: Se presenta la valoración y tolerabilidad de los riesgos.

3.- Tratamiento de los riesgos:

Y el tratamiento son: Amenazas (Evitar, transferir, compartir, mitigar, aceptar o diversificar), Oportunidades (Aprovechar, compartir, realzar o ignorar) e Incertidumbre (impacto negativo o positivo).

Tabla 5

Tratamiento de los riesgos identificados

Factor	Riesgo identificado	Consecuencias	Tratamiento
Económico	Incremento de precios de la canasta básica familiar	Amenaza	Diversificar
	Incremento del desempleo agrícola	Amenaza	Diversificar
Gubernamental o político	Inestabilidad política nacional	Incertidumbre	Impacto negativo
	Posibles cambios futuros en la legislación privada	Amenaza	Transferir
Sociocultural	Incremento del trabajo informal	Amenaza	Diversificar
	Mínima presencia del estado en la zona	Incertidumbre	Impacto negativo
Tecnológico	Mínima inversión en nuevas tecnologías	Amenaza	Evitar
	Incremento de piratas informáticos	Amenaza	Evitar

Nota: Se presenta el tratamiento a los riesgos identificados.

4.- Monitoreo y control:

El monitoreo se realiza mediante indicadores de desempeño mediante evaluación continua y periódica.

Las actividades de control son: control general y control de aplicación.

Tabla 6

Monitoreo y control de los riesgos identificados

Factor	Riesgo identificado	Monitoreo	Control	Acción
Económico	Incremento de precios de la canasta básica familiar	Evaluación continua	De aplicación	Análisis de pedidos de clientes
	Incremento del desempleo agrícola	Evaluación continua	De aplicación	Análisis de pedidos de clientes
Gubernamental o político	Inestabilidad política nacional	Evaluación periódica	De aplicación	Plan de contingencia de la Gerencia
	Posibles cambios futuros en la legislación privada	Evaluación continua	De aplicación	Plan de contingencia de la Gerencia
Sociocultural	Incremento del trabajo informal	Evaluación continua	De aplicación	Análisis de pedidos de clientes
	Mínima presencia del estado en la zona	Evaluación periódica	De aplicación	Mayor seguridad en procesos
Tecnológico	Mínima inversión en nuevas tecnologías	Evaluación continua	General	Adquisición de hardware
	Incremento de piratas informáticos	Evaluación continua	General	Desarrollo de software

Nota: Se presenta el monitoreo y control.

3.2 Conocer el riesgo de entorno y riesgo estratégico en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande en la provincia de Utcubamba en el 2021

Información recabada con ayuda de los instrumentos de recolección de datos al personal de ventas en el último semestre del año 2021, teniendo lo siguiente:

Tabla 7

Área de labores y tiempo laboral del personal de la empresa

N° de trabajadores	Área de labores	Tiempo que labora
1	Portero de seguridad	3 años
12	Auxiliar de reparto	Desde 1 mes hasta 2 años
1	Supervisor de reparto	5 años
6	Chofer	Desde 3 meses hasta 2 años
1	Supervisor de ventas	3 años
8	Personal de ventas	Desde 2 semanas a 5 ½ años
1	Cajera	5 meses
4	Oficinista	Desde 2 meses a 1 año
2	Asistente de almacén	Desde 7 meses a 3 años
37	Total	

Nota: Se muestra resumen de área y tiempo laboral.

Se entrevistó a 37 personas que laboran en esta empresa, de los cuales laboran entre mínimo 2 semanas y máximo 5 ½ años.

Tabla 8*Resultados del riesgo generado en el entorno*

Interrogante	Sí	No	Respuestas
En las instalaciones central ¿Fue afectado por algún terremoto, sismo, inundación u otros?	0	37	
En las instalaciones central ¿La operación de esta empresa afectó a la naturaleza, mediante la contaminación del aire o de las aguas u otro?	0	37	
A su parecer, la ubicación de la infraestructura en la carretera hacia Bagua Grande ¿Es riesgosa en el desplazamiento de los trabajadores?	27	10	Un poco alejado de la ciudad con una sola vía de ingreso que genera mucho tráfico
¿Considera Ud. sí la empresa Dismar Cinco es bien vista en la comunidad utcubambina?	32	5	Muy bien visto
Respecto a la política de precios de esta empresa ¿Los clientes están de acuerdo o no lo están?	27	10	Punto regulador para fijar sus precios. Monopolio al ser productos exclusivos
Cuando sube el tipo de cambio del dólar frente al nuevo sol ¿Sus clientes manifiestan incomodidad por el precio de los productos causados por esta subida?	7	30	Reduce sus ventas al variar algunos precios de sus productos sobretodo importados

Nota: Se muestran los resultados del personal entrevistado.

De las 37 respuestas, en cuanto al riesgo generado en el entorno de la empresa Dismar Cinco SRL de la ciudad de Bagua Grande, todos identificaron no existir riesgo de operación en las instalaciones físicas ubicadas en la carretera Fernando Belaunde Terry Km. 221 a 10 minutos de la ciudad de Bagua Grande.

Pero, 10 de los 37 trabajadores indicaron estar alejado de la ciudad y existe riesgo al ser una vía muy transitada para ellos, los cuales se trasladan en motos lineales.

Sobre la política de precios consideran que la empresa maneja precios de sus productos como reguladores de sus ventas y que de alguna manera son un monopolio comercial en sus productos exclusivos en esta parte del país.

Y frente a la variación del tipo de cambio, estos consideran que reducen sus ventas al variar precios de los productos importados como las cervezas.

Tabla 9*Resultados del riesgo estratégico*

Interrogante	Sí	No	Respuestas
¿Conoce Ud. cuál es la estrategia comercial de esta empresa?	24	13	Cumplir con las ventas programadas. Hacer crecer a la empresa
En los últimos 6 meses ¿Aumentó, disminuyó o permanece igual su cartera de cliente?	31	6	Aumentaron las ventas, al realizar más visitas a clientes
A su parecer ¿Sus clientes están de acuerdo con todo el proceso de venta que Ud. realiza?	33	4	Algunos no por el uso del aplicativo
A su parecer ¿Qué productos de esta empresa no tienen demanda o son muy pocos vendidos por su persona?	13	24	Cervezas importadas Pacífico y Corona. Cervezas nacionales Golden y Doble malta. Agua de mesa San Mateo.
¿Considera Ud. que esta empresa tiene capacidad financiera comprobada haciéndola improbable que quiebre?	12	25	
En los últimos 6 meses ¿Hubo cambios en la alta dirección o en el personal clave de las empresas?	1	36	

Nota: Se muestran los resultados del personal entrevistado.

El 65% de los entrevistados, mencionaron conocer la estrategia comercial de esta empresa.

El 86% indicó haber aumentado sus ventas al realizar más visitas a nuevos clientes.

En cuanto al proceso de venta por parte de los clientes, el 11% mencionó que están en desacuerdo por el uso del aplicativo.

Respecto a los productos que tienen menos demanda que otros productos, indican a las cervezas importadas: Pacífico y Corona, cervezas nacionales: Golden y Doble malta y el agua de mesa San Mateo.

3.3 Descripción del riesgo operacional y riesgo de asignación de recursos en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande

Tabla 10

Resultados del riesgo operacional

RIESGO OPERACIONAL				
Factor	Interrogante	Sí	No	Respuestas
Procesos internos	¿Cree Ud. que esta empresa le hizo el contrato de acuerdo a sus expectativas?	36	1	Sólo uno de ellos mencionó que tiene contrato por 3 meses
	¿Esta empresa le realizó el pago de sus haberes en los plazos establecidos en su contrato?	34	3	Tuvieron retrasos el primer mes, máximo 5 días
	¿Notó Ud. algún error en las transacciones operacionales que realiza esta empresa?	2	35	Algunos cambios en los pedidos
Eventos externos	¿Conoce Ud. sí hubo algún desastre natural que ocasionó pérdidas a esta empresa?	8	29	Entre las rutas hacia Aserradero, Lonya Grande e Imaza por lluvias y huaicos
	¿Sabe Ud. sí esta empresa tiene conflictos legales o administrativos con otras empresas o personas del entorno?	3	34	Malestar de clientes por lluvias que retrasan pedidos
	¿Considera Ud. a los pobladores de la ciudad de Bagua Grande de conflictivos o delictivos?	4	33	Sólo algunas personas

Recursos humanos	¿Es posible que los trabajadores actuaron de modo negligente o tuvieron errores humanos que perjudicó a Dismar Cinco?	6	31	Algunos ex trabajadores
	¿Sabe Ud. sí algún trabajador hizo fraude o robo en contra de esta empresa?	6	31	Vendedor no entregó el dinero de la venta. Chofer no realizó la liquidación
	¿El clima laboral entre sus compañeros de trabajo es bueno o no es bueno?	37	0	
Tecnologías de la información y la comunicación	¿Conoce Ud. sí la empresa cuenta con antivirus oficial que vulnere la seguridad informática y no afecten la actividad comercial y financiera?	8	29	Identificaron al programa Bees Perú
	¿Ha tenido errores en la programación de sus pedidos o en la entrega de los mismos?	30	7	Confusión de pedidos, error del aplicativo al no programar bien, actualizaciones de pedidos de acuerdo a stock
	¿Considera al actual programa de pedidos y ventas el más adecuado y compatible con su formación?	29	8	Señal de internet deficiente en algunos lugares

Nota: Se muestran los resultados del personal entrevistado.

Esta información se dividió por factores, el primer factor es sobre los procesos internos, teniendo sólo uno de los entrevistados incomodidad por su contrato de 3 meses de acuerdo a sus expectativas. En cuanto al pago de sus haberes en los plazos establecidos en su contrato, sólo 3 indicaron retrasos el primer mes, mejorando los siguientes meses. Y, si detectaron algún error en las transacciones operacionales realizadas, 2 de ellos mencionaron que hubo cambios en sus pedidos.

El segundo factor respecto a eventos externos, sí tuvo conocimiento sobre algún desastre natural que ocasionó pérdidas a esta empresa, 8 de ellos indicaron se ocasionó por lluvias y huaicos en sus rutas asignadas. Y respecto si considera a los pobladores de la ciudad de Bagua Grande de conflictivos o delictivos, 4 de ellos indicó que son algunos de ellos.

El tercer factor de los recursos humanos, si tuvo conocimiento de algún trabajador actúo de modo negligente o tuvieron errores humanos que perjudicó a la empresa, 6 de los entrevistados indicaron que sí hubo por algunos ex trabajadores. Y, sí algún trabajador hizo fraude o robo en contra de la empresa, 6 de ellos indicaron a un vendedor que no entregó el dinero de la venta y a un chofer que no realizó la liquidación diaria. Respecto al clima laboral, todos ellos indicaron que es bueno.

El cuarto factor sobre tecnologías de la información y la comunicación, en cuanto a sí la empresa cuenta con antivirus oficial que vulnere la seguridad informática, sólo 8 de ellos identificaron al programa Bees Perú. Sobre si tuvo errores en la programación de sus pedidos o en la entrega de los mismos, el 81% manifestó hubo confusión de pedidos, error del aplicativo al no programar bien, o las actualizaciones de pedidos de acuerdo a stock. Y, sobre el actual programa de pedidos y ventas es el más adecuado, el 78% dijo la señal de internet es deficiente en algunos lugares.

IV. DISCUSIÓN

Acevedo (2020), de la parte de resultados propuso controles del riesgo en talento humano, riesgo de dependencia de los proveedores y de los clientes y el riesgo de la resistencia al cambio. La presente investigación realizó el análisis a los riesgos diferentes a este autor, identificando riesgos operacionales, estratégicos, del entorno y asignación de recursos, porque estos se ajustan a la empresa analizada venta y transporte de bebidas alcohólicas y no alcohólicas.

Avilés (2020), concluyó en su investigación a estos factores de riesgos: personas, procesos, tecnología de información y a los eventos externos, los que tuvieron mayor incidencia sobre rentabilidad empresarial fueron las personas y los eventos externos. Esta investigación coincide con esta conclusión referida a las personas analizadas las cuales fueron 37 trabajadores directos de la empresa Dismar Cinco SRL, y también a los eventos externos, que es la parte operativa de la empresa como es el venta, transporte y distribución de sus productos exclusivos de la empresa.

Itatí (2018), en la organización analizada identificó principalmente riesgos estratégicos, de mercado, de negocio y legales, el más importante es el de mercado asociado a las variaciones de precios y tipo de cambio. Este mismo riesgo de mercado fue identificado en la presente investigación donde los clientes manifestaron su preocupación por las constantes variaciones de precios y tipo de cambio que se da en el Perú por acciones sociales y políticas que afectan la economía nacional y por ende se sienten perjudicados con la compra – venta de bebidas alcohólicas importadas como la marca Corona, Stella Artois, y Pacífico.

Muncha (2018), dentro de sus limitaciones señaló la falta de acceso oportuno a los datos por parte de algunos directivos de la empresa analizada. Esta investigación no tuvo limitaciones en la información ya que todo momento se tuvo el apoyo de los directivos y personal de la empresa Dismar Cinco SRL. al brindar información mediante los cuestionarios y análisis de documentos que fueron proporcionados a esta investigación.

Campos (2018), dentro de sus resultados mencionó que un 70% de sus encuestados afirmó no seleccionar adecuadamente al personal. Esta investigación bajo este mismo resultado sólo tuvo un 3% que coincide con tal afirmación, es decir, no sintieron la selección apropiada del personal, de cada 100 sólo 3 tuvieron esta condición.

García y Seminario (2018), señalaron existir fallas en los procesos operativos de la empresa analizada en las áreas de recursos humanos y tecnología. Esta investigación coincide con la existencia de fallas tecnológicas de vez en cuando, del tipo actualización del sistema de los stock o inventarios en tiempo real, existiendo también productos en el sistema, pero en almacén no hay stock y, en los cambios de precios de los productos al momento de la facturación se actualiza con costos reales diferentes a los ejecutado en el pedido del cliente.

V. CONCLUSIONES

La determinación de la administración del riesgo en la empresa Dismar Cinco SRL de Bagua Grande en la provincia de Utcubamba al año 2021, fue diagnosticada con la clasificación de riesgos de entorno, estratégico, de asignación de recursos y operacional conocida como administración del riesgo cuya finalidad es minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades.

Se identificó el ciclo de la administración del riesgo para la empresa DISMAR Cinco SRL mediante el contexto estratégico, organizacional y de la gestión del riesgo. Dentro de la valoración de los riesgos se identificaron dos del factor económico, dos del gubernamental, dos del sociocultural y dos del tecnológico, siendo este último causado internamente en el área operativa a la mínima inversión en nuevas tecnologías y el incremento de piratas informáticos, los que son considerados como amenaza media de probabilidad cualitativa cuya valoración final es de operación y de liquidez cuyo tratamiento debe ser evitarlo a todo costo con la adquisición de hardware y desarrollo de software adecuados.

De los riesgos de entorno se concluye no existir riesgo de operación en las instalaciones físicas, pero sí existen riesgos del traslado del personal al ser la carretera Fernando Belaunde Terry una vía de mucho tránsito. De la política de precios consideran que la empresa maneja precios de sus productos como reguladores de sus ventas y los considera un monopolio comercial al ser productos exclusivos. Frente a la variación del tipo de cambio, estos reducen sus ventas al variar precios de los productos importados.

Del riesgo estratégico, el aumento de las ventas visitando más clientes los hace fuertes, pero el uso del aplicativo en las ventas lo consideran de riesgoso al presentar fallas en su uso, sobretodo en lugares donde la señal de internet es pésima.

Del riesgo operacional, existió error en las transacciones realizadas mediante cambios en sus pedidos, generando malestar al cliente; las lluvias y huaicos propios de la zona puso en riesgo a la mercadería en algunas rutas específicas; también, algunos ex trabajadores causaron fraude a la empresa al no hacer entrega de la venta diaria; y, hubo errores en la programación de sus pedidos o en la entrega de los mismos mediante la confusión de pedidos por error del aplicativo al no programar bien los mismos.

VI. RECOMENDACIONES

A los directivos de la empresa evaluar el uso de aplicativos informáticos de mayor versatilidad y que vayan de la mano con el área de almacén para evitar cambios en los pedidos evitando incomodidad en la clientela. A su vez, agenciarse de programas con antivirus efectivos para evitar posibles desfalcos económicos.

A los egresados de administración de empresas de esta universidad, se sugiere para sus investigaciones venideras tomar en cuenta estos resultados.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo Sierra, C.A. (2020). *Gestión de riesgos estratégicos en una empresa privada del sector retail*. [Tesis de maestría, Universidad EAFIT]. <http://hdl.handle.net/10784/29681>
- Avilés Guamán, F.M. (2020). *Riesgo operativo y su incidencia en la rentabilidad de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., matriz Riobamba, período 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6656>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Pearson Educación.
- Campos Sifuentes, E. (2018). *La gestión de riesgo operativo y financiero en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8638>
- Casma Zárate, C.A. (2020). *Gestión de riesgos y auditoría en la seguridad laboral en MIPYMES de Lima Metropolitana, año 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50569>
- COFIDE. (5 de enero de 2023). *Administración de Riesgos: Qué es, beneficios y proceso*. <https://www.cofide.mx/blog/administracion-de-riesgos-que-es-beneficios-y-proceso>
- Itatí Daima, L. (2018). *Administración de riesgos: Análisis de un proceso de abastecimiento y gestión de insumos críticos*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Sur]. <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4494>
- García Regal, R.F. y Seminario Olortigue, R.M. (2018). *Gestión de riesgo operacional y su relación con la utilidad bruta de la financiera Manco Inca (Lima, 2013 – 2017)*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/565>
- Giler, K.J., Mendoza, K. y Paredes, P. (2016). *Gestión de riesgo empresarial*. (1ª ed.). Edit. Universitaria Abya-Yala.

- Hernández – Sampieri, R. y Mendoza Torres, C.P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1ª ed.). Edit. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Longenecker, J.G., Moore, C.W., Petty, J.P. y Palich, L.E. (2010). Administración de pequeñas empresas. (14ª ed.). Edit. Cengage Learning Editores S.A. de C.V.
- López, E. (1 de febrero de 2022). Sin programas de gestión de riesgo empresarial, 31% de empresas. *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/el-empresario/Sin-programas-de-gestion-de-riesgo-empresarial-31-de-empresas-20220201-0150.html>
- Muncha Quezada, A.C. (2018). *Administración del riesgo operativo y los efectos económicos – financieros antes y posterior a la normativa de la gestión del riesgo operativo*. [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28534>
- Portafolio. (17 de febrero de 2022). Los principales riesgos empresariales en América Latina. Portafolio. <https://www.portafolio.co/internacional/estos-son-los-principales-riesgos-empresariales-en-america-latina-561859>
- Redacción Gestión. (11 de enero de 2023). SBS da luz verde a reglamento para gestión de riesgos cuya aplicación será gradual hasta 2026. Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/sbs-aprueba-nuevo-reglamento-para-la-gestion-de-riesgos-hasta-el-2026-sbs-superintendencia-de-banca-y-seguros-noticia/>
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. (4ª ed.). Edit. LIMUSA.
- Torres Ponte, G.E. (2017). *Riesgos operativos y la rentabilidad de la empresa Casal ingenieros SRL. Lima 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/458>
- Velez Mejía, M. y Velez Mejía, S. (2017). *Gestión de riesgos estratégicos en Pymes familiares aplicación de la guía metodológica desarrollada en el grupo de investigación en información y gestión EAFIT*. [Tesis de maestría, Universidad EAFIT]. <http://hdl.handle.net/10784/12709>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Instrumento
Administración del riesgo	Proceso que identifica,	Contextos	Riesgo de entorno	Cuestionario y guía de análisis documental
	analizan, evalúa, maneja, monitorea y comunican los riesgos que se generan en toda actividad empresarial con la finalidad de minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades		Valorar los riesgos	
		Tratamiento de riesgos	Riesgo operacional	
		Monitoreo y control	Riesgo de asignación de recursos	

Anexo 2. Cuestionario a colaboradores

Tesis: **Administración del riesgo en la empresa DISMAR Cinco S.R.L. de Bagua Grande**

Área de labores:

Tiempo que labora en esta empresa:

RIESGO OPERACIONAL				
Factor	Interrogante	Respuesta		Sustente su respuesta
Procesos internos	¿Cree Ud. que esta empresa le hizo el contrato de acuerdo a sus expectativas?	Sí	No	¿Por qué?
	¿Esta empresa le realizó el pago de sus haberes en los plazos establecidos en su contrato?	Sí	No	¿Cuántos días de retraso?
	¿Notó Ud. algún error en las transacciones operacionales que realiza esta empresa?	Sí	No	¿Cuál fue?
Eventos externos	¿Conoce Ud. sí hubo algún desastre natural que ocasionó pérdidas a esta empresa?	No	Sí	¿Cuál es?
	¿Sabe Ud. sí esta empresa tiene conflictos legales o administrativos otras empresas o personas del entorno?	No	Sí	¿Cuáles?
	¿Considera Ud. a los pobladores de la ciudad de Bagua Grande de conflictivos o delictivos?	No	Sí	¿Por qué?
Recursos humanos	¿Es posible que los trabajadores actuaron de modo negligente o tuvieron errores humanos que perjudicó a Dismar Cinco?	No	Sí	¿Cuál es?
	¿Sabe Ud. sí algún trabajador hizo fraude o robo en contra de esta empresa?	No	Sí	¿Cómo fue?
	¿El clima laboral entre sus compañeros de trabajo es bueno o no es bueno?	No	Sí	¿Por qué?
Tecnologías de la información y la comunicación	¿Conoce Ud. sí la empresa cuenta con antivirus oficial que vulnere la seguridad informática y no afecten la actividad comercial y financiera?	No	Sí	¿Cuál es?
	¿Ha tenido errores en la programación de sus pedidos o en la entrega de los mismos?	No	Sí	¿Cuál fue?
	¿Considera al actual programa de pedidos y ventas el más adecuado y compatible con su formación?	No	Sí	¿Por qué?

RIESGO GENERADO POR EL ENTORNO			
Interrogante	Respuesta		Sustente su respuesta
En las instalaciones central ¿Fue afectado por algún terremoto, sismo, inundación u otros?	No	Sí	¿Cuándo y cómo fue?
En las instalaciones central ¿La operación de esta empresa afectó a la naturaleza, mediante la contaminación del aire o de las aguas u otro?	No	Sí	¿Cómo fue?
A su parecer, la ubicación de la infraestructura en la carretera hacia Bagua Grande ¿Es riesgosa en el desplazamiento de los trabajadores?	No	Sí	¿De qué manera?
¿Considera Ud. sí la empresa Dismar Cinco es bien vista en la comunidad utcubambina?	Sí	No	¿Por qué?
Respecto a la política de precios de esta empresa ¿Los clientes están de acuerdo o no lo están?	Sí	No	¿Por qué?
Cuando sube el tipo de cambio del dólar frente al nuevo sol ¿Sus clientes manifiestan incomodidad por el precios de los productos causados por esta subida?	No	Sí	¿Por qué?

RIESGO ESTRATÉGICO			
Interrogante	Respuesta		Sustente su respuesta
¿Conoce Ud. cuál es la estrategia comercial de esta empresa?	Sí	No	¿Cuál es?
En los últimos 6 meses ¿Aumentó, disminuyó o permanece igual su cartera de cliente?	Sí	No	¿Por qué?
A su parecer ¿Sus clientes están de acuerdo con todo el proceso de venta que Ud. realiza?	Sí	No	¿De qué manera?
A su parecer ¿Qué productos de esta empresa no tienen demanda o son muy pocos vendidos por su persona?	Sí	No	¿Cuáles?
¿Considera Ud. que esta empresa tiene capacidad financiera comprobada haciéndola improbable que quiebre?	Sí	No	¿Por qué?
En los últimos 6 meses ¿Hubo cambios en la alta dirección o en el personal clave de la empresas?	No	Sí	¿Cuáles son?

Anexo 3. Tomas fotográficas aplicando el instrumento de recolección de datos



Encuesta a agente comercial de DISMAR CINCO SRL, en su visita a cliente del sector San Luis Alto de la ciudad de Bagua Grande.



Encuesta a agente comercial de DISMAR CINCO SRL, en su visita programada a clientes del sector San Martín de la ciudad de Bagua Grande.



Encuesta a agente comercial de DISMAR CINCO SRL, en trabajo de inducción visitando a cliente del Jr. José Gálvez cdra. 5 de la ciudad de Bagua Grande.



Encuesta a agente comercial de DISMAR CINCO SRL, en su visita a cliente del sector El Paraíso de la ciudad de Bagua Grande.