

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis para obtener el Título de Licenciado en Administración

**La Gestión Financiera y su Influencia en el Manejo del Riesgo Operativo de la Empresa
Chavinfarma SAC del distrito de Huarmey en el periodo 2017-2018**

Línea de investigación:

Finanzas

Autoras:

Br. DUEÑAS SALAS, Shirley Marisol

Br. RODRIGUEZ RODRIGUEZ, Rosa María

Asesor:

Dr. HIDALGO LAMA, Jenry Alex

Trujillo, Perú
2019

Fecha de sustentación: 2019/07/15

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas – Escuela Académica Profesional de Administración, de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a su elevado criterio el presente trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL MANEJO DEL RIESGO OPERATIVO DE LA EMPRESA CHAVINFARMA SAC DEL DISTRITO DE HUARMEY EN EL PERIODO 2017-2018.**

El presente trabajo realizado, con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración, en el que se demostró que la gestión financiera influye en el manejo del riesgo operativo de la empresa de estudio.

Dejamos constancia a ustedes Señores Miembros del Jurado, que se ha realizado la presente investigación con la mayor dedicación, y es nuestro mayor deseo que sea tomada en cuenta para el desarrollo de la empresa e investigaciones futuras.

Trujillo, 04 de Julio 2019

Br. DUEÑAS SALAS, Shirley Marisol

Br. RODRIGUEZ RODRIGUEZ, Rosa María

DEDICATORIA

Dedicado a nuestros padres por ser los impulsores en nuestro camino, y quienes en los momentos de crisis nos acompañaron motivándonos y teniendo mucha paciencia en los momentos de debilidad para continuar.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo es un esfuerzo colectivo de todas aquellas personas que de alguna u otra manera nos brindaron un constante apoyo durante el desarrollo de la misma, por ello agradecemos a nuestros docentes asesores, por ser quienes nos guiaron durante todo el proceso y apoyaron en los momentos de inconsistencia para desarrollar la tesis.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar la Gestión financiera y su influencia en el manejo del riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC del distrito de Huarney en el periodo 2017-2018. Para ello se aplicó un diseño descriptivo correlacional a una muestra de 34 trabajadores de Chavinfarma. Se utilizó como instrumentos de recolección de datos la encuesta y la entrevista. Entre los principales hallazgos, se obtuvo que el gerente y sub-gerente no planifican y controlan sus recursos financieros. Asimismo, los resultados obtenidos exhiben una reducción de la utilidad neta en un 28%, las ventas disminuyeron en un 25%, los activos están financiados en su mayoría con deuda de terceros con un porcentaje del 89% en el 2018. También se halló que no gestionan eficientemente los riesgos operativos de la empresa. Se concluye, mediante la prueba Chi-cuadrado que la influencia de la gestión financiera en el manejo del riesgo operativo es significativa en la empresa Chavinfarma SAC Huarney 2017-2018 comprobándose en el resultado de X^2 calculado $> X^2$ tabla, afirmando la hipótesis alternativa y negando la hipótesis nula.

Palabras claves: Gestión financiera, Riesgo operativo, Rentabilidad.

ABSTRACT

The objective of this paper is to evaluate the financial management and its influence on the operational risk management of the Chavinfarma SAC company in the district of Huarney in the period 2017-2018. To this end, a correlational descriptive design was applied to a sample of 34 workers from Chavinfarma. The survey and the interview were used as data collection instruments. Among the main findings, it was obtained that the manager and sub-manager do not plan and control their financial resources. Likewise, the results obtained show a reduction of net profit by 28%, sales decreased by 25%, assets are financed mostly with third party debt with a percentage of 89% in 2018. It was also found that they do not efficiently manage the operational risks of the company. It is concluded, through the Chi-square test that the influence of financial management in the management of operational risk is significant in the company Chavinfarma SAC Huarney 2017-2018 proving in the result of calculated $X^2 > X^2$ table, affirming the alternative hypothesis and denying the null hypothesis.

Key words: Financial management, Operational risk, Profitability.

ÍNDICE

	Página
PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática:	2
1.2. Enunciado del problema	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación	4
II. MARCO DE REFERENCIA	6
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales	7
2.1.3. Antecedentes Locales	8
2.2. MARCO TEÓRICO	8
2.2.1. Gestión financiera	8
2.2.1.1. Definición	8
2.2.1.2. Organización del área de finanzas	12
2.2.1.4. Procedimientos en la Gestión Financiera:	14
2.2.2. Riesgo Operativo	19
2.2.2.1. Definición del riesgo operativo	19
2.2.2.2. Beneficios de la gestión de riesgos Operacionales	20
2.2.2.3. Factores que originan el riesgo operacional:	20
2.2.2.4. Filosofía del riesgo operativo:	21

2.2.2.5.	Legislación del riesgo operativo:	21
2.2.2.6.	Administración del riesgo operativo	24
2.2.2.7.	Elementos del riesgo operativo	25
2.2.2.8.	Medición y evaluación de eventos de riesgo	26
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	28
2.4.	HIPÓTESIS	29
2.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	30
III.	METODOLOGÍA	32
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	33
3.2.	Población y muestra	33
3.3.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	33
3.4.	Diseño de investigación	34
3.5.	Procesamiento y análisis de datos	35
3.5.1.	Alfa de Cronbach.....	36
IV.	RESULTADOS	37
4.1.	Análisis e interpretación de resultados.....	38
4.1.1.	Resultados Cualitativos.....	38
	Historia de la empresa.....	38
4.1.2.	Filosofía de la empresa.....	39
4.1.2.1.	Misión	39
4.1.2.2.	Visión	39
4.1.2.3.	Valores	39
4.1.3.	Objetivos.....	39
4.1.4.	Aspectos estratégicos	40
4.1.4.1.	Organigrama de Gerencia De Riesgos:	40
4.2.	Resultados Cuantitativos	41
4.2.1.	Análisis vertical.....	41
4.2.1.1.	Estado de situación financiera.....	41
4.2.1.2.	Estado de Resultados.....	42
4.2.2.	Análisis horizontal	43
4.2.2.1.	Estado de situación financiera.....	43
4.2.2.2.	Estado de Resultados.....	44
4.2.3.	Indicadores financieros	45
4.2.4.	Aplicación de encuestas.....	50

4.2.5.	Contrastación de hipótesis	69
4.2.6.	Resultados cualitativos	72
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
	CONCLUSIONES:	80
	RECOMENDACIONES	81
	Referencias	82
	ANEXOS	87

LISTA DE TABLAS

	Página
Tabla 1	Consecuencias de la Institución Financiera 27
Tabla 2	Probabilidades de la Institución Financiera 27
Tabla 3	Distribución de la muestra de empleados según jerarquía de ChavinFarma, Mayo 2018..... 33
Tabla 4	Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación 34
Tabla 5	Ratio de liquidez corriente 45
Tabla 6	Ratio de Prueba ácida..... 45
Tabla 7	Ratio de Capital de trabajo..... 46
Tabla 8	Ratio de rotación de inventario 46
Tabla 9	Ratio de rotación del activo fijo 47
Tabla 10	Ratio de Apalancamiento financiero 47
Tabla 11	Ratio de Solvencia patrimonial..... 47
Tabla 12	Ratio de margen de ganancia bruta 48
Tabla 13	Ratio de margen de ganancia neta..... 48
Tabla 14	Ratio de Rentabilidad de activos..... 49
Tabla 15	Ratio de Rentabilidad de capital 49
Tabla 16	Frecuencia de desarrollo de un plan financiero 50
Tabla 17	Manual de funciones al personal del área de finanzas 51
Tabla 18	Administración y control de los diferentes ingresos y egresos 51
Tabla 19	Control de inversiones de tipo financiero 52
Tabla 20	Unidad de finanzas dentro de estructura orgánica 53
Tabla 21	Frecuencia de capacitación al personal de finanzas..... 54
Tabla 22	Frecuencia de evaluación del desempeño de la gestión financiera..... 54
Tabla 23	Frecuencia con la que se desarrolla un sistema efectivo de controles contables y financiero 55
Tabla 24	Programación de políticas de préstamo a corto y largo plazo..... 56
Tabla 25	Eficiencia de las decisiones de la empresa..... 57
Tabla 26	Programación de política de dividendos 57
Tabla 27	Eficiencia de la gestión de los riesgos operativos..... 58
Tabla 28	Frecuencia con la que controlan riesgos operativos..... 59
Tabla 29	Consideración que la mala atención, robos internos, mala gestión de inventarios y falta de implementación de tecnología son parte del riesgo operativo 60
Tabla 30	Frecuencia con la que identifican los riesgos operacionales..... 60
Tabla 31	Seguimiento a los riesgos operacionales..... 61
Tabla 32	Fomento de cultura de riesgo operativo 62
Tabla 33	Procedimientos para administración de riesgos operativos 63
Tabla 34	Manual de políticas y procedimientos de riesgo operativo..... 63
Tabla 35	Programación de capacitación a funcionarios y operarios..... 64
Tabla 36	Evaluación del desempeño del sistema de información..... 65

Tabla 37	Existencia de base de datos de riesgos operativos identificados	66
Tabla 38	Reporte informativos de riesgos operativos.....	67
Tabla 39	Frecuencia de con la que miden el riesgo de la empresa	68
Tabla 40	Resultados cualitativos.....	72
Tabla 41	Nivel del riesgo según pérdidas en las utilidades	75

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Objetivos de la Gestión financiera.....	11
Figura 2. Organización de la Unidad Financiera	13
Figura 3. Procedimientos en la Gestión Financiera	15
Figura 4. Administración de riesgos corporativos	22
Figura 5. Sistema de Administración del riesgo operativo	25
Figura 6. Historia de Chavinfarma.....	38
Figura 7. Organigrama Chavinfarma	40
Figura 8. Análisis vertical del estado de situación financiera de los años 2017 vs 2018 ..	41
Figura 9. Análisis vertical del estado de resultados de los años 2017 vs 2018.....	42
Figura 10. Análisis horizontal del estado de situación financiera del año 2017 vs 2018	43
Figura 11. Análisis horizontal del estado de resultados del año 2017 vs 2018.....	44
Figura 12. Frecuencia de desarrollo de un plan financiero	50
Figura 13. Manual de funciones al personal del área de finanzas.....	51
Figura 14. Administración y control de los diferentes ingresos y egresos	52
Figura 15. Control de inversiones de tipo financiero.....	52
Figura 16. Unidad de finanzas dentro de estructura orgánica.....	53
Figura 17. Frecuencia de capacitación al personal de finanzas.	54
Figura 18. Frecuencia de evaluación del desempeño de la gestión financiera.....	55
Figura 19. Frecuencia con la que se desarrolla un sistema efectivo de controles contables y financieros.	55
Figura 20. Programación de políticas de préstamo a corto y largo plazo.	56
Figura 21. Eficiencia de las decisiones de la empresa.	57
Figura 22. Programación de política de dividendos.....	58
Figura 23. Eficiencia de la gestión de los riesgos operativos.	58
Figura 24. Frecuencia con la que controlan riesgos operativos.	59
Figura 25. Consideración que la mala atención, robos internos, mala gestión de inventarios y falta de implementación de tecnología son parte del riesgo operativo.	60
Figura 26. Frecuencia con la que identifican los riesgos operacionales.	61
Figura 27. Seguimiento a los riesgos operacionales.	61

Figura 28.	Fomento de cultura de riesgo operativo.	62
Figura 29.	Procedimientos para administración de riesgos operativos.....	63
Figura 30.	Manual de políticas y procedimientos de riesgo operativo.	64
Figura 31.	Programación de capacitación a funcionarios y operarios.	65
Figura 32.	Evaluación del desempeño del sistema de información.	65
Figura 33.	Existencia de base de datos de riesgos operativos identificados	66
Figura 34.	Reporte informativos de riesgos operativos.	67
Figura 35.	Frecuencia de con la que miden el riesgo de la empresa.....	68

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Una adecuada gestión financiera consiste en gestionar los recursos que tiene la empresa considerando los criterios de riesgo y rentabilidad; así mismo, tomando decisiones de financiamiento e inversión. El reto de la gestión financiera es integrar valor y gestionar riesgos, teniendo en cuenta los indicadores de disponibilidad de la información según el tiempo real (IBM Corporation, 2010).

El riesgo operacional es el riesgo de pérdida proveniente de una falta de adaptación o de falla de los procesos, los sistemas internos o bien por acontecimientos externos y el personal. Existen diversos eventos de riesgos operativos entre ellos son: “fallas en hardware, software y telecomunicaciones; errores de captura, ejecución y mantenimiento de transacciones; fallas en sistemas de seguridad; pérdida parcial o total de base de datos sobre operaciones con clientes; fraudes internos o externos” (SBS, 2011).

Según Venegas Martínez (2008) afirma que: “En el mundo, las medianas empresas han tenido pérdidas financieras protagonizadas por deficiencias en los sistemas administrativos y procedimientos internos, así como por errores humanos, intencionales o no. La gran mayoría de las compañías latinoamericanas reconocen no tener un conocimiento alto de estos riesgos, frente al 90% de las empresas europeas que afirma tener un alto conocimiento de los mismos.

El autor menciona que dos de cada tres compañías con ingresos superiores a 5.000 millones de dólares se toparon con casos de riesgo sustancial en los tres años precedentes. De dichas empresas, el 42 por ciento admitió falta de preparación”. (p.178).

Según Venegas Martínez (2008) en el Perú y particularmente en Huarney: el conocimiento sobre los distintos tipos de riesgos que declaran las entidades peruanas, no es en absoluto desconcertante que el conocimiento de los riesgos sea mayor en aquellos riesgos de seguro y de mercado, mientras que riesgos menos conocidos son aquellos donde es menos habitual la gestión específica del riesgo, como el riesgo de liquidez y el operacional.

Según la Oficina RR.HH., Chavinfarma (2018): Chavinfarma SAC, empresa dedicada a la compra y venta de productos farmacéuticos se constituyó el 11 de octubre del 2006 en Huarney departamento de Anchash como idea emprendedora del Sr. Dueñas Espiritu Elmer; con un capital propio de S/ 20,000. En el 2009 abrieron la

primera sucursal en la ciudad de Trujillo. En el 2012 ganó el Globo de Oro empresarial en su 7ma edición de los premios de International Business Awards, Uno de los premios empresariales importantes de nuestro país organizada por la Cámara de Comercio de Lima en coordinación con el Grupo Central Communications New Work Group SAC; actualmente ha instalado nuevos centros de ventas en Huarmey y se ha expandido en Casma y Yaután contando con siete farmacias, 32 empleados dedicados al área de ventas y dos gerentes.

Según la entrevista realizada a la gerente Salas en el mes de Julio del 2018 sostiene que: “Chavinfarma SAC cuenta con una unidad de finanzas como área independiente de gestión, cuenta con una unidad de contabilidad para efectos tributarios, pago de planillas y eventualmente para la gestión de riesgos del negocio operacionales. Sin embargo, no se ha presupuestado un programa de capacitación hace más de tres años para el personal, así como, no se han realizado actualizaciones en el sistema de información. A esto se adiciona los Riesgos de la competencia donde poderosos emporios farmacéuticos, han invadido el mercado nacional con diversos puntos de ventas, todos estos riesgos ponen en crisis la supervivencia de las empresas farmacéuticas como Chavinfarma.

Además, no cuenta con una gestión integral de riesgos principalmente de Riesgo Operativo, ni con un Plan Estratégico de riesgos y procedimientos, Manuales de Procedimientos; y ello está produciendo, fraudes, fallas en los procesos y despidos como es el caso que recientemente han detectado, que un grupo de trabajadores compraban medicina de distribuidores desconocidos y vendían esos productos en vez de los de la farmacia lo cual hacía que estos no tengan rotación ocasionando, que bajen las ventas en el día y como consecuencia se percibió una disminución de las utilidades en dichos periodos.

De continuar con esta problemática Chavinfarma SAC podría verse afectada y generar pérdidas financieras que afecten su posición económica y sus decisiones de inversión y financiamiento, además de la falta de políticas, control de procesos y personal; viéndose una clara ineficiencia de la gestión financiera, lo cual podría ser la causante de poner en peligro su continuidad en el mercado.

El propósito de este trabajo de investigación, es explicar cómo la Gestión Financiera influye en el riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC de Huarmey en el periodo 2017- 2018.

1.2. Enunciado del problema

¿De qué manera influye la gestión financiera en el manejo del riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC de Huarney en el periodo 2017-2018?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Explicar cómo la Gestión Financiera influye en el manejo del riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC del distrito de Huarney en el periodo 2017- 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir la gestión financiera durante el periodo 2017 - 2018 de la empresa Chavinfarma SAC de Huarney.
- Evaluar el manejo de riesgo operativo de la empresa.
- Medir la Gestión financiera de la empresa Chavinfarma SAC de Huarney de los periodos 2017 -2018.

1.4. Justificación

Teórica

El presente estudio permitirá mediante la aplicación de la teoría del Sistema de administración del riesgo operativo (SARO) según Bedoya, una nueva aportación para la gestión financiera de las empresas farmacéuticas de la provincia de Huarney de tal manera que ayudará a manejar sus riesgos operativos en su organización y desarrollo.

Práctica

La aplicación de nuestra investigación permitirá encontrar soluciones concretas, tales como describir la gestión financiera de la empresa y conocer su situación actual así mismo evaluar la administración del riesgo operativo. Además de minimizar los riesgos que son amenazas para la empresa, mejorar los procesos de la empresa, el control y capacitación al personal de la unidad de finanzas de esta manera aumente su efectividad, nivel de competitividad y rentabilidad organizando una gestión de riesgos operativos dentro de dicha unidad de la empresa Chavinfarma SAC y así agregar valor a sus clientes.

Social

Beneficiará a la sociedad ya que ayudará a desarrollar estudios posteriores y seguir investigando el tema tratado para aportar con novedosas soluciones y estrategias a aplicarse. Así mismo beneficiara directamente a los propietarios de la empresa Chavinfarma SAC Ya que se obtuvieron mejoras que se vieron revelados en los estados financieros de la empresa por ende también se vieron afectados sus clientes internos y externos ya que se implementaron estrategias como capacitaciones y auditorías para con el personal.

Metodológico

Permitirá determinar la influencia en el manejo del riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC para de esta manera saber si es positiva o negativa. Para lograr esto se empleará las técnicas e instrumentos para recolección de datos como la encuesta para finalmente llegar a la contrastación de la hipótesis.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Guillén, D.(2008), en su tesis de postgrado titulado “Propuesta de administración y evaluación del riesgo operativo para empresas de manufactura en el Ecuador” tiene como objetivo: “la proposición de administrar y evaluar el riesgo operativo para empresas de manufactura en el Ecuador cuyo diseño es cuasi-experimental usando como muestra las empresas de manufactura de Ecuador aplicando como instrumento la guía de auditoría, sustenta como el manejo del riesgo operativo en una empresa de manufactura debería convertirse en una cultura de riesgo de la institución o compañía ya que la adecuada administración de los riesgos en una empresa presentaría beneficios económicos”.

Faz, S. (2012), en su tesis de postgrado “Propuesta para mejorar la gestión del departamento financiero de la empresa Servicolinal CIA LTDA.” Teniendo como objetivo: ”la propuesta para desarrollar la gestión del departamento financiero de la empresa Servicolinal CIA LTDA cuyo diseño es cuasi-experimental usando como muestra y localización los estados financieros – Ecuador aplicando el instrumento de ficha de reportes y su resultado es que se logró identificar las falencias de Servicolinal Cía. Ltda. Como consecuencia de una deficiente gestión financiera que ha traído consigo gastos innecesarios desestabilizando su situación económica”.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Velezmoro, O. (2012), en su tesis de postgrado “Modelo de gestión de riesgo operacional en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos” cuyo propósito es: “dar a conocer un modelo de gestión de riesgo operacional, bajo el enfoque de gestión integral de riesgos COSO ERM, para prevenir y reducir niveles de pérdida que ocurran en una organización por este riesgo, cuyo diseño es cuasi-experimental teniendo como muestra los estados financieros de instituciones financieras de Lima usando como instrumento la ficha de reportes concluyendo que el riesgo operacional es un riesgo que está presente en todas las actividades de la IF, en mayor o menor nivel, dependiendo de la efectividad de las estrategias implementadas en la gestión”.

2.1.3. Antecedentes Locales

Rodríguez, B. y Vazallo, C. (2010), en su tesis de postgrado “Implementación de un sistema de administración del riesgo operativo en los procesos de créditos y cobranzas y su impacto en la eficiencia de las operaciones de la empresa Carrocerías Continental SAC” del distrito de Trujillo que tiene como objetivo: “revelar que el diseño e implementación de un Sistema de gestión del riesgo operativo en los procesos de créditos y cobranzas de la empresa industrial Carrocerías Continental SAC impactará positivamente en el desarrollo eficiente de sus operaciones de venta al crédito, cuyo diseño es correlacional, teniendo como muestra y localización la empresa industrial Carrocerías Continental SAC- Trujillo. Perú usando como instrumento la guía de observación teniendo como resultado comprobar la presencia de riesgos operativos que afectan los procesos de Créditos y Cobranzas, siendo estos la causa de ineficiencia operativa y de la falta de liquidez en la empresa. Además, demostraron que la aplicación de la herramienta COSO ERM les permitió una mejor administración de los riesgos operativos”.

Como se podrá apreciar, en los antecedentes citados, se ha estudiado el sistema administrativo del riesgo operativo y su implementación, así como, propuestas para mejorar el departamento financiero y propuestas de administración y evaluación del riesgo, pero no se ha estudiado el riesgo operacional específicamente en la unidad de finanzas de una empresa farmacéutica nacional y local, es por eso que la caracteriza de otros estudios motivándonos como investigadores a estudiar el tema.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Gestión financiera

2.2.1.1. Definición

La Gestión financiera consiste en gestionar y organizar los recursos que tiene la empresa alineado a los criterios de riesgo y rentabilidad; tomando decisiones de financiamiento e inversión. El reto de la gestión financiera es integrar valor y gestionar riesgos, teniendo

en cuenta los indicadores de disponibilidad de la información según el tiempo real y la hora. (IBM Corporation, 2010).

De acuerdo a Finch (2010), afirma que:

“La Gerencia financiera tiene la facultad de llevar una administración eficaz y competente del capital de trabajo dentro de la estabilidad de los criterios de rentabilidad y riesgo, además de dirigir la organización financiera con el principal objetivo de asegurar la disponibilidad de fuentes de financiación y brindar el debido registro de las operaciones como instrumentos de control de gestión de la organización. Una Gerencia financiera efectiva no solo se encarga de la contabilidad y reportes de la empresa, si no esta se encuentra en todas las etapas de la organización. Es el encargado de la inyección de dinero para el negocio, de preservar las negociaciones con los accionistas, incluye la contabilidad, el reporte y la comunicación efectiva con los grupos de interés, involucra los pronósticos y presupuestos, así como el manejo del flujo de efectivo y de los costos, también evalúa proyectos y gestiona activos, así mismo cubriendo la venta del negocio”

Según Van Home y Wachowicz (2002), determinó que: “La administración de finanzas se basa en la consecución, la gestión de activos y el financiamiento, con algún objetivo general en mente. Por lo que, la responsabilidad de los gerentes de finanzas, en relación a la toma de decisiones está distribuida en tres áreas principales: las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de los activos”

Para Besley y Brigham (2008): “La unidad de finanzas está basada en la toma de decisiones que la organización tiene respecto de su flujo de efectivo. Se puede decir que la unidad de finanzas es esencial e importante en cualquier tipo de organización ya sean públicas o privadas, ofreciendo servicios o mediante la producción. El tipo de funciones y responsabilidades de las que está a cargo son desde tomar decisiones como ampliar la planta, hasta seleccionar qué tipos de títulos crear para financiar tales ampliaciones.

Además, los gestores de finanzas cuentan con la potestad de determinar las políticas del crédito que podrán presentar a sus clientes, el tamaño del inventario que la organización debe manejar, cuanta disponibilidad de liquidez con la que debe contar la empresa, si es conveniente adquirir otras compañías y qué parte del lucro del rendimiento se debe reinvertir en la empresa y cuánto se deberá pagar como dividendos a los socios”

Según Perdomo (2002): “La Gestión financiera tiene como propósito incrementar al máximo el patrimonio de una organización a largo plazo, mediante la adquisición de recursos financieros por contribuciones de logro de créditos o capital, el adecuado manejo y ejecución, así como la administración eficiente de las inversiones, capital de trabajo y resultados, mediante la interpretación y presentación de la información relevante que permitirá tomar decisiones acertadas”.

Vera (2000), indicó que: “El propósito principal y elemental de la gestión de finanzas en una empresa con fines lucrativos es el de aumentar el valor invertido por sus dueños. Con esta finalidad en mente, las estrategias y acciones a diseñar y aplicar en la empresa tienen que estar relacionadas y sincronizadas para que sus operaciones concluyan en resultados que cumplan y satisfagan las expectativas de rendimiento de sus accionistas; es decir no solo la satisfacción de este equipo en temas o asuntos de rendimiento y números, sino que compromete a toda la empresa como ente productor de bienes y servicios que es su deber conseguir y retener clientes, captar el talento humano con la capacitación necesaria, incentivar y motivar al personal directivo para el logro de los objetivos trazados, y en general, aplicar y desarrollar las acciones requeridas para que el aumento de valor no sea un objetivo de corto plazo fácilmente extinto, sino un objetivo permanente a largo plazo. Esto quiere decir, que la maximización del valor del inversionista no se restringe al ámbito financiero de la organización, sino que implica a todos los segmentos de la misma: mercadeo, recursos humanos y producción, así mismo de otros sectores con los que pueda contar la empresa”.

Está íntimamente vinculada con la elección de objetivos referentes al tamaño de los activos y composición, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos basándose principalmente en el incremento de los beneficios y el aumento de la riqueza, para conseguir estas metas, una de las técnicas más empleadas para que la gestión financiera sea totalmente eficaz es la planificación financiera, la finalidad de esta planificación es un plan financiero en el que se determina y especifica la estrategia y táctica financiera de la empresa, además se realizan proyecciones a futuro en base a los diferentes estados contables y financieros de la organización.

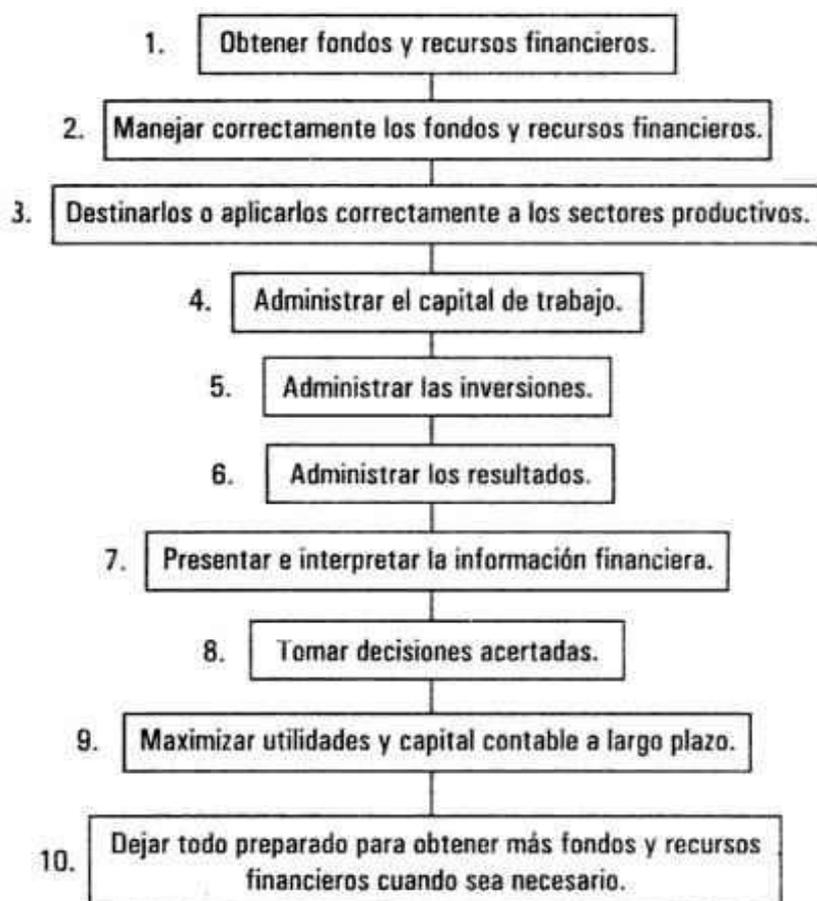


Figura 1. Objetivos de la Gestión financiera

Fuente: Perdomo (2002)

El objeto de la Gestión financiera es organizar, dirigir, controlar y planear los recursos financieros, físicos y humanos que son parte de las empresas mediante las áreas de tesorería, contabilidad y

presupuesto, talento humano y servicios administrativos con la finalidad de obtener y aprovechar el máximo rendimiento.

2.2.1.2. Organización del área de finanzas

“No es significativo el tamaño de la organización en la que desarrollemos nuestra labor profesional, tampoco importa el número de personas que compongan e integren el departamento en cuestión. Sin importar si es una empresa grande o pequeña, una o varias personas las que conformen la unidad de finanzas, lo importante es tener una estructura definida para establecer o asignarse responsabilidades para cada una de las áreas que más adelante se presentará.

Muchos autores manifiestan diferentes organigramas de la unidad de finanzas en función del tamaño de la empresa. Estas propuestas y planteamientos limitan la visión global y local de cada área por la disminución y reducción de subsecciones, si hablamos de una empresa pequeña. Pensar así, es como tener en cuenta solamente el plano de una parte pequeña de tu empresa o el de la empresa en su totalidad; al dividirlo podremos prestar una atención personalizada y centralizada a cada una de sus divisiones y sincronizarlas para conseguir y adquirir los recursos necesarios, que sean apropiados y adecuados para nuestro objetivo final.

Normalmente la Unidad de Finanzas es la responsable de funciones que son propiamente financieras, también encargada de funciones económicas y administrativas. Por ello, la dividiremos en dos grandes áreas:

- La gestión financiera.
- El control de gestión.

Esta subdivisión inicial y las siguientes ayudarán y favorecerán la especialización funcional de cada una de ellas y nos conllevarán con toda seguridad a una mayor eficacia de sus funciones y responsabilidades” (Pérez, 1997, p.98). En la siguiente figura observaremos las diversas áreas de trabajo más convenientes:

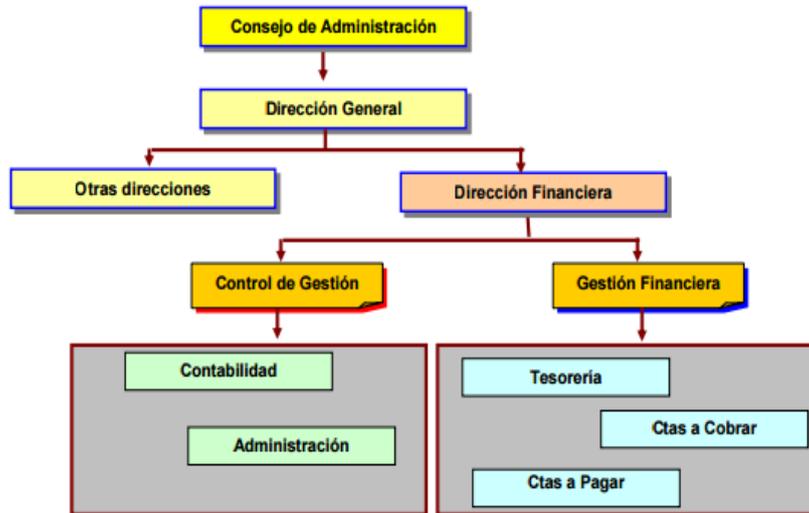


Figura 2. Organización de la Unidad Financiera
Fuente: Pérez (1997)

2.2.1.3. Funciones de la Gestión financiera:

Las funciones primordiales que realiza el encargado y responsable de la unidad de finanzas son las siguientes:

Planifica, organiza, dirige y controla de manera eficiente y eficaz, maximizando los recursos financieros de la empresa.

Programa, supervisa y controla las diferentes inversiones de tipo financiero que determine y designa la gerencia.

Desarrolla y refuerza un sistema eficaz y efectivo de controles contables y financieros.

Administra y maneja todos los ingresos de la empresa.

Vela por la relevancia, confiabilidad, comparabilidad y consistencia de la gestión financiera.

Aplica a las operaciones patrimoniales, los principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú.

Reporta y presenta informes mensuales y anuales de la ejecución de los diferentes programas bajo su responsabilidad.

Planifica y realiza un pronóstico del pago quincenal de los salarios de todo el personal de la Institución.

Asegura y garantiza que se efectúen los descuentos a los salarios de los empleados por diferentes motivos que se presenten.

Programa y tramita los cheques destinados para el pago de las distintas cuentas de la empresa.

Elabora y planifica proyecciones de ingresos y gastos estimados para la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto.

Administra y controla los ingresos y egresos de los diferentes fondos que se manejan en la empresa, al igual que las recaudaciones recibidas por diferentes conceptos.

Revisa, consolida y aprueba el Plan Anual de actividades y el Anteproyecto de Presupuesto de su Dirección.

2.2.1.4. Procedimientos en la Gestión Financiera:

Basados en la teoría de Salem (S.F):

“La Inversión dentro de las tres decisiones principales de la firma, la decisión trascendental de la organización es la de invertir, cuando se trata de generar valor a este. Empieza con la determinación y precisión del conjunto de activos que requieren las empresas e inmediatamente la concesión de los recursos, es decir, desde el punto de vista financiero, se deducen en asignaciones y orígenes; las asignaciones van del lado izquierdo y son las disponibilidades es decir, créditos, bienes de cambio y bienes de uso o activos; en cambio en el lado derecho se tienen los orígenes, que son los proveedores, deudas financieras o asimismo conocidos como pasivo y capital, reservas y resultados o patrimonio neto.

Están situados, de manera en que los bienes han sido designados o aplicados (lado izquierdo) y la de la fuente o procedencia de los mismos (lado derecho). Se piensa que la mejor alternativa de inversión no es el atraer activos si no la abolición de una deuda, en ocasiones la mejor decisión de financiamiento no es la incrementación de pasivos sino la liquidación de un activo improductivo. Financiamiento: Otra decisión importante de las firmas es la de financiamiento. Aquí, su objetivo principal de los administradores financieros es la integración de la parte derecha del balance general. Así mismo, las políticas de dividendos se deben tener en cuenta como una parte integral de las decisiones de financiamiento de las firmas.

La retención de montos más altos de utilidades corrientes en las firmas significa que se establecerá de una cantidad menor de efectivo para el pago de dividendos corrientes. En consecuencia, será inevitable equilibrar el valor de los dividendos pagados a los accionistas contra el costo de oportunidad de las utilidades perdidas como medio de financiamiento de las acciones ordinarias.

Cuando se ha decidido la mezcla de financiamiento, los administradores financieros aún deben tomar la disposición de elegir cual es la forma más recomendable de lograr físicamente los fondos necesarios. Se debe entender y conocer la forma de alcance de un préstamo a corto plazo, y de registro de un contrato de arrendamiento a largo plazo, o la venta de bonos o acciones. Políticas de Dividendos: La tercera decisión importante de las firmas es la administración de activos. Cuando se logra conseguir activos y se adquiere el financiamiento conveniente, asimismo es de suma importancia administrarlos con eficacia. Los administradores financieros tienen diversos grados de compromiso y responsabilidad operativa sobre los activos existentes. Esta responsabilidad los lleva a tener una preocupación mayor por el manejo de activos circulantes que por el de los activos fijos”.

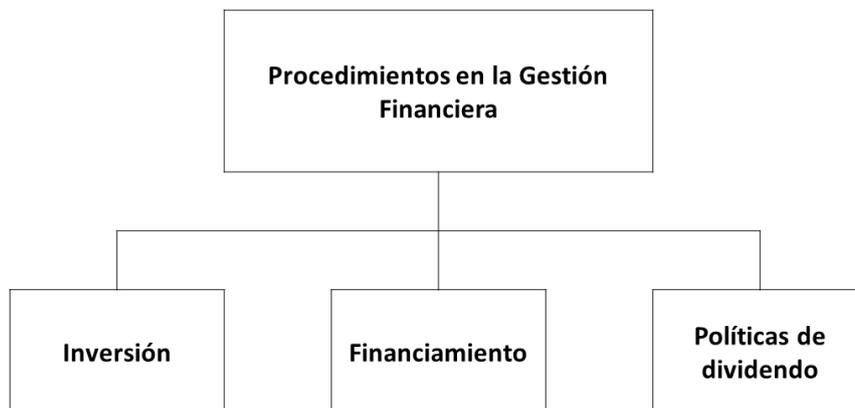


Figura 3. Procedimientos en la Gestión Financiera

Fuente: Elaborado por autores

2.2.1.5. Análisis financiero

El análisis financiero es un proceso por el cuál se aplican diferentes métodos a los estados financieros o información complementaria para poder medir los resultados obtenidos en la empresa en un tiempo determinado, de esa manera poder tener una base

e información acerca de las condiciones económicas y financieras que se encuentra la empresa, además permite descubrir hechos relevantes como fortalezas o deficiencias que tiene la gestión administrativa y financiera que deben ser corregidas por medio de recomendaciones y sobre todo ello tomar decisiones definitivas lo cual es el objetivo fundamental del análisis financiero.

Los resultados finales que emite un análisis financiero es de gran interés para dichos usuarios: gerente, accionistas, acreedores, competidores, autoridades fiscales.

Según Gil Álvarez, A. (2004) indica que: “Elaborar; tomando como base la información publicada por una empresa y otra información adicional que el analista considere relevante para sus propósitos, una predicción sobre el valor asociado a una determinada asignación de recursos actual o potencial (inversión, crédito, etc..) fundamentada en la estimación del riesgo y los rendimientos futuros asociados a ella (dividendos, plusvalías, intereses, etc.), con el fin de reducir al máximo la incertidumbre a la que se encuentra expuesto el decisor, esto es, maximizar su rentabilidad para un determinado nivel de riesgo o minimizar el riesgo al que habrá de exponerse para obtener un determinado nivel de rentabilidad” (p. 12)

2.2.1.6. Estados Financieros

Bernard JH

argadon Jr, Múnica Cárdenas, A. (1998), expresa: “Los Estados Financieros son el resultado final del proceso contable; son los medios por los cuales se pueden apreciar los asuntos financieros de una empresa con respecto bien sea a su posición en una fecha determinada (el Balance General), o bien sus realizaciones a través de un período de tiempo (el Estado de Rentas y Gastos)”.

Por lo manifestado con anterioridad los estados financieros son una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad, para una fecha precisa y/o su evolución durante dos fechas.

Según la Norma Internacional de Contabilidad Nro. 1, el termino Estados Financieros abarca Estado de Situación Financiera, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujo de Efectivo, así como las Notas a los Estados Financieros. Los estados Financieros básicos para el análisis financiero que se presentó en el trabajo de investigación son:

2.2.1.6.1. Estado de situación financiera

Conocido como Balance General, constituye el documento económico financiero por excelencia, el cual debe reflejar fielmente la situación estática de la entidad en un momento determinado. Su objetivo es sintetizar donde se encuentran invertidos los valores de la empresa (activo) y el origen y la fuente de donde provienen esos valores (pasivo y capital).

Según Cárdenas (2011): “Tiene como fin indicar la posición financiera de un ente económico en una fecha determinada. Es una fotografía de la empresa en un momento del tiempo”.

Según Ferrer (2014): “El Estado Financiero denominado Estado de Situación Financiera (o Balance General) tiene por misión, exponer los bienes y derechos de propiedad de la empresa; así como, las fuentes ajenas y propias que permitieron su financiamiento a una fecha determinada. Esto se plasma en la ecuación patrimonial que responde a la expresión: Activo = Pasivo + Patrimonio Neto”.

2.2.1.6.2. Estado de Resultados

El estado de resultados o el conocido como el estado de ganancias y pérdidas muestra el resultado neto de las operaciones de la entidad económica durante el periodo contable: es decir si se obtuvo beneficios o pérdidas durante a lo largo de su ejercicio económico.

El Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados están interrelacionados, su nexos principal consiste en la última línea del Estado de Resultados (aquella que recoge el beneficio o pérdida), que también se refleja en el Estado de Situación, incrementando los fondos propios (si fueron beneficios) o disminuyéndolos (si fueron pérdidas).

Según Cárdenas (2011): “Informe financiero básico que refleja la forma y la magnitud del aumento o la disminución del capital

contable de una entidad, en desarrollo de sus operaciones propias. Muestra el desempeño del ente en un periodo de tiempo determinado”.

Según Ferrer (2014): “El estado financiero denominado de resultados (ex Ganancias y Pérdidas) tiene por misión exponer el resultado de la gestión desarrollado en el ciclo económico por la empresa. A diferencia del estado de situación financiera, el estado de resultado muestra la acumulación de los ingresos y egresos que han dado al cierre del ejercicio económico la utilidad o pérdida del período; y por ende permite conocer su incidencia en la estructura financiera”.

2.2.1.7. Métodos y técnicas del análisis financiero

2.2.1.7.1. Análisis Vertical

El Análisis Vertical del Balance General como del Estado Financiero es la evaluación del funcionamiento de la empresa en un periodo ya especificado.

Este análisis según Shim y Siegel (2004): “Sirve para poner en evidencia la estructura interna de la empresa, también permite la evaluación interna y se valora la situación de la empresa con su industria. En el Estado de Resultados se toma como un 100% las ventas y de ahí se parte para hacer el análisis. Supongamos que las ventas son de 100 pesos y el costo de ventas es de 40 pesos. Se dice que el 40% de los recursos que provienen de las ventas se invirtió en el costo de ventas que se tuvo. Este estado se va analizando cuenta por cuenta para dar a conocer a los usuarios en porcentaje la aplicación de las ventas en los gastos que se tienen en el transcurso del tiempo. El cálculo para poder obtener el porcentaje es la división del costo de ventas entre las ventas: $40/100$ igual a 0.40, que en porcentaje se expresa 40%”.

2.2.1.7.2. Análisis Horizontal

El Análisis Horizontal se realiza con Estados Financieros de diferentes periodos, quiere decir de diferentes años y se examina la tendencia que tienen las cuentas en el transcurso del tiempo ya establecido para su análisis.

Para la Universidad interamericana para el desarrollo: “El cálculo de este análisis se realiza con la diferencia de dos o más años

para tener como resultado valores absolutos y con porcentaje tomando un año base para poder tener datos relevantes que analizar. En dado caso que se haga el examen con los valores absolutos o los porcentajes, podría resultar un error en la toma de decisiones. Por ejemplo, se tiene el año 1 y el año 2, tomando como el año más reciente el dos y el año base el 1. Si en la cuenta de Proveedores se tiene en el año 1 \$2,000 pesos y en el año 2 \$1,800, en valores absolutos sería \$200 en negativo y para obtener el porcentaje se divide 1800 entre el año base, que en este caso es 2000, como resultado da 0.90 que se expresa 90%. Se concluye que se disminuyeron las deudas en Proveedores por \$200 y que se debe el 90% de la deuda que se tenía en el año 1”.

2.2.2. Riesgo Operativo

2.2.2.1. Definición del riesgo operativo

El autor Rodríguez-Wiyler (s/f), menciona que: “el riesgo operativo es la probabilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por imperfecciones o defecto en los procesos internos, en la tecnología de información, en el talento humano o por ocurrencia de eventos externos adversos. Esta definición comprende el riesgo legal, estratégico y el de reputación”.

De acuerdo con Núñez y Chávez (2007), se puede: “poner énfasis en el riesgo operativo en base a las siguientes características:

- Está presente en cualquier clase de negocio.
- Relacionado a toda actividad en que participen personas, procesos y plataformas tecnológicas.
- Es complicado, como consecuencia de la gran diversidad de causas que lo originan.
- Las innumerables pérdidas que ha originado en varios negocios o empresas, muestran la ignorancia que de él se tiene y la carencia de herramientas para gestionarlo”.

2.2.2.2. Beneficios de la gestión de riesgos Operacionales

Para Fuentes y Zúñiga (2010), mencionan que: “cualquier empresa bien coordinada, gestiona sus riesgos, pero deben desarrollar las inversiones necesarias para que dicha gestión sea sistemática, imparcial y homogénea obteniendo los siguientes beneficios:

- La administración integrada de todos los riesgos dentro de la empresa puede cooperar a la creación de valor para el accionista, al optimizar la relación rentabilidad-riesgo es decir, lograr la adecuada utilización del capital disponible dentro de la empresa y minimizar los costos de endeudamiento, quiebra y liquidez.
- Una gestión apropiada de riesgos debe servir para conservar o mejorar el nivel de calificación crediticia externo, así como para simplificar las operaciones con otras empresas que asumen un riesgo crediticio con la entidad.
- La administración de riesgos ayuda a demostrar a los organismos reguladores e inspectores la capacidad para implementar el negocio, salvaguardando los intereses de terceros” (p. 28-29).

2.2.2.3. Factores que originan el riesgo operacional:

“Los factores de riesgo según la SBS (2009), son las fuentes productoras de eventos, internas o externas, que originan pérdidas en las operaciones o perjudican el logro de los objetivos estratégicos y/o operativos de la empresa. Personal: Las empresas tienen que gestionar adecuadamente los riesgos asociados al personal de la entidad, vinculados a la inapropiada capacitación, desidia, error humano, sabotaje, fraude, robo, hurto, paralizaciones, apropiación de información sensible, entre otros. Procesos internos: Las empresas deben ejecutar pertinentemente los riesgos asociados al progreso interno implementando para la realización de sus operaciones y servicios, vinculados al diseño erróneo de los procesos o a políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que tengan como resultado el desarrollo imperfecto de las operaciones y servicios o la interrupción de los mismos. Tecnología de información: Las empresas deben

administrar los riesgos asociados a la tecnología de información, vinculados a los errores de seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, las fallas en el crecimiento e implementación de dichos sistemas y la relación y unificación de los mismos, problemas de calidad de información, la inadecuada inversión en tecnología, entre otros aspectos. Eventos externos: Las empresas deberán gestionar los riesgos afiliados a eventos externos, ajenos al manejo de la empresa, conectados por ejemplo a errores en los servicios públicos, actos delictivos, la ocurrencia de desastres naturales, y atentados entre otros factores”. (Fuentes y Zúñiga, 2010, p.32- 33).

2.2.2.4. Filosofía del riesgo operativo:

Según Ojeda (2008), nos dice: “Independiente de la regulación, que debemos cumplir, el entorno en el que se desarrollan los negocios nos pone como exigencia de sobrevivencia el tener que gestionar los riesgos y tener que administrarlos integralmente, operando en un entorno con altos riesgos, teniendo pérdidas importantes ocasionadas por problemas de riesgo, crédito, mercado y operativo, así mismo la mala organización de riesgos ha sido un elemento clave en la bancarrota o debilitamiento de empresas”.

2.2.2.5. Legislación del riesgo operativo:

Según la Resolución SBS N° 37-2008 del 10 de enero de 2008, se aprobó el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos, que establece y determina que: “las empresas supervisadas deben contar con una gestión integral de riesgos adecuada a su tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios” (Resolución S.B.S. n° 2116, 2008).

“El Decreto Legislativo N° 1028 se modificó la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702, en adelante Ley General, para permitir la implementación en nuestro país a partir del 1 de julio de 2009 de los estándares recomendados por el Comité de

Supervisión Bancaria de Basilea referidos a medidas y normas de capital que permitirá adecuar los requerimientos de patrimonio efectivo al riesgo efectivamente asumido por las empresas” (Resolución S.B.S. n° 2115, 2009).

COSO (2005), publicó: “la guía para la gestión de los riesgos corporativos con el fin de que las Organizaciones contaran con una referencia para realizar efectivamente la incertidumbre, sus riesgos y oportunidades asociados, mejorando así la capacidad de generar valor. Esta guía consta de los siguientes ocho componentes”



Figura 4. Administración de riesgos corporativos
Fuente: (COSO, 2005, p. 7)

“Ambiente interno: Establece la base de cómo el personal percibe y se comporta frente a los riesgos, incluyendo la cultura de administración de riesgo y el riesgo aceptado.

Establecimiento de objetivos: Necesarios para establecer e identificar potenciales eventos que afecten su logro.

Identificación de eventos: Los eventos externos e internos que afectan a los propósitos de la entidad deben ser identificados y reconocidos, diferenciando entre riesgos y oportunidades.

Evaluación de riesgos: Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar y establecer cómo deben ser administrados y gestionados.

Respuesta al riesgo: Se seleccionan y eligen las posibles respuestas (evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos), desarrollando una serie de acciones y estrategias para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias del riesgo de la entidad.

Actividades de control: Son las políticas y procedimientos que se disponen en la empresa para ayudar a asegurar que las respuestas de los riesgos se lleven a cabo efectivamente.

Información y comunicación: La información más trascendente se comunica y registra en forma y plazo correcto y adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades.

Monitoreo: La totalidad de la administración de riesgo es monitoreada con el fin de efectuar las modificaciones que sean necesarias” (COSO, 2005).

Basilea (2014), desarrollaron: “un conjunto de recomendaciones conocido como Basilea II, que incluía algunas buenas prácticas en relación con la gestión del riesgo operativo apoyadas en los siguientes tres pilares.

En el Pilar I se determina el cálculo de los requerimientos mínimos de capital; en donde Basilea II manifiesta dos métodos para calcular los requerimientos de capital por riesgo operativo.

El primer método denominado del indicador básico radica en cubrir el riesgo operativo con un capital equivalente al promedio de los tres últimos años de un porcentaje fijo de los ingresos brutos anuales positivos.

El segundo método denominado estándar, se basa en dividir las actividades y operaciones en ocho líneas de negocios (finanzas corporativas, negociación y ventas, banca minorista, banca comercial, pagos y liquidación, servicios de agencias, administración de activos e intermediación minorista) y calcular para cada una de ellas su requerimiento de capital multiplicando el ingreso bruto de la línea de negocio por un factor determinado para cada línea; por último la exigencia total de capital se calcula como la media de tres años de la suma simple de las exigencias y requerimientos de capital regulador en cada una de las líneas de negocio cada año”.

2.2.2.6. Administración del riesgo operativo

Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Según Bedoya (2009), refiere: “al conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registros de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación mediante los cuales las organizaciones identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo. Cómo se puede ver en la definición anterior el SARO abarca cuatro etapas muy importantes que son la identificación, la medición, el control y el monitoreo”.

La gestión del riesgo operativo está compuesta por cuatro etapas: Identificación, Medición, Control y Monitoreo. A continuación, se presenta una breve explicación de las etapas:

Identificación: el objetivo de esta etapa es el de identificar y designa los riesgos operativos que nos vemos expuestos.

Medición: en esta etapa se establece y evalúa la pérdida asociada a los diversos eventos de riesgo identificados en la etapa anterior.

Control: la finalidad de esta etapa consta en tomar medidas de control, que reduzcan o mitiguen el riesgo.

Monitoreo: realizamos un seguimiento periódico de los perfiles de riesgo y las exposiciones a pérdidas. El propósito de esta etapa es asegurar y garantizar continuamente que los planes de acción y estrategias definidos para los eventos de riesgo más críticos sean efectivos y se cumplan según lo establecido (Bedoya ,2009).

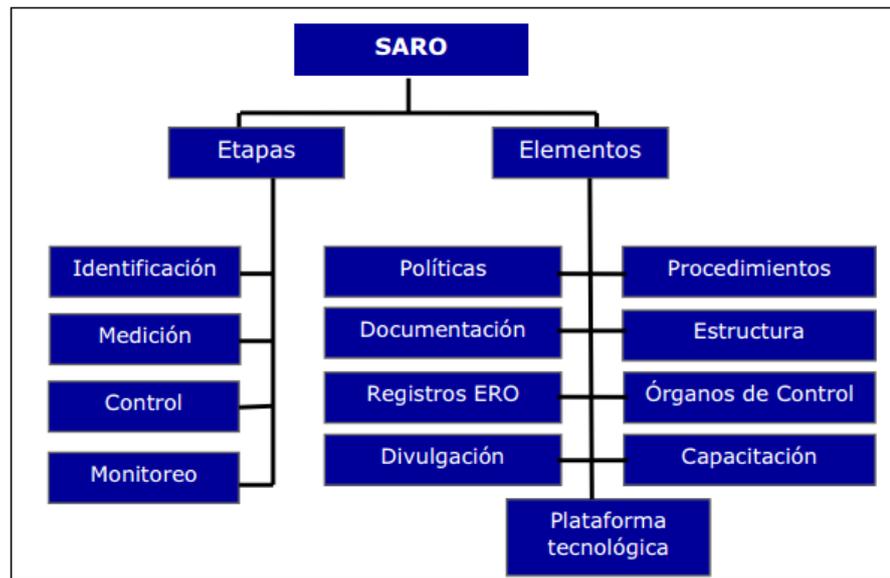


Figura 5. Sistema de Administración del riesgo operativo
Fuente:(Bedoya ,2009)

2.2.2.7. Elementos del riesgo operativo

Según Confianza (2011), son el: “conjunto de elementos a través de los cuales se estructura de una forma muy elaborada la administración del SARO en una organización.

Políticas: Son los lineamientos generales para la administración del SARO. Abarca el aseguramiento y garantiza del cumplimiento de las normas del riesgo operativo, fomenta e impulsa la cultura del SARO, desarrollo de planes de continuidad.

Procedimientos: Corresponde a la descripción y detalle de cómo se instrumenta y desarrolla cada uno de las etapas y elementos del SARO, como se identifican riesgos, determinan y evolucionan los controles etc.

Documentación: Todas las etapas y elementos del SARO, deben estar sustentadas y registradas en documentos como el manual, documentos y registros que evidencien la operación efectiva del sistema.

Estructura organizacional: La función principal de este elemento es tener establecidas y determinadas las funciones en relación con las diversas etapas y elementos del SARO.

Registro de eventos de riesgo operativo: El objetivo de este elemento es registrar o almacenar en una base de datos todos los eventos de riesgo identificados y reportados por cualquiera de los funcionarios de la entidad.

Plataforma tecnológica: Las organizaciones según su tamaño y naturaleza deben contar con la tecnología y los sistemas necesarios para el adecuado funcionamiento del SARO.

Divulgación de información: La información más importante acerca del SARO debe ser comunicada y divulgada periódicamente y estar disponible en forma permanente. Por tanto, se deben diseñar reportes internos y externos.

Capacitación: Las empresas o negocios deben diseñar programar y organizar planes de capacitación anual dirigidos a todos los funcionarios de la empresa”.

2.2.2.8. Medición y evaluación de eventos de riesgo

Según Fuentes y Zúñiga (2010), mencionan: “En esta fase, con los datos obtenidos de cada cuestionario, se procede a registrar la matriz de consecuencias y probabilidades en donde se evalúa el nivel de severidad de los eventos sobre la base de los criterios de medición establecidos por la institución para el cálculo de las pérdidas (tabla de consecuencias) y el nivel de ocurrencia (tabla de probabilidad). Estos criterios de medición o valoración han sido elaborados por expertos de la institución en función de su experiencia”.

En la tabla 1 se puede apreciar que los criterios de valoración van de «1 al 5» y establecen una calificación según la pérdida en: insignificante, leve, moderado, alto o probable, con pérdidas que van de mil soles a 300 mil soles. Asimismo, se establece que el origen de las pérdidas puede estar en eventos de: personal, procesos internos,

tecnologías de información o eventos externos, los cuales impactarían en el capital de la empresa.

Tabla 1.

Consecuencias de la Institución Financiera

Nivel	Calificación	Impacto
1	Insignificante	Menor a 1,000 soles
2	Leve	De 1,000 a 10,000 soles
3	Moderado	De 10,001 a 100,000 soles
4	Alto	De 100,001 a 300,000 soles
5	Catastrófico	Mayor a 300,000 soles

En el cuadro se puede apreciar que los criterios de evaluación van de «1 al 5» y establecen una calificación según la probabilidad de ocurrencia del evento de pérdida: raro, improbable, posible, probable o casi cierto, con ocurrencias que van desde uno por semestre hasta más de cinco veces al mes.

Tabla 2.

Probabilidades de la Institución Financiera

Nivel	Calificación	Probabilidad	Rangos
1	Raro	1 vez cada 6 o más meses	Menor a 0.5%
2	Improbable	1 vez cada 3 meses	De 0.5% a 1%
3	Posible	1 a 3 veces al mes	De 1% a 10%
4	Probable	4 o 5 veces al mes	De 10% a 16%
5	Casi cierto	Mayor a 5 veces al mes	Mayor a 16%

Mediante esta teoría nos basamos para realizar las tablas de consecuencia y probabilidad de la empresa Chavinfarma SAC.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Influencia:

Según Pérez, J y Gardey, A (2009) definen la influencia como: “la acción y efecto de influir, se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra o al predominio que ejerce una persona. Así referida a las personas, la influencia es la habilidad que puede ostentar, el poder o la autoridad de alguien sobre otro sujeto. Ese poder puede utilizarse para intervenir en un negocio, para obtener una ventaja o para ordenar algo”.

En conclusión, la influencia es la capacidad de modificar y controlar las percepciones de los demás.

Procesos:

Según la Real Academia Española (RAE), proceso es: “la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación artificial”. Así mismo según Pérez, J Y Gardey, A. (2009) el proceso es: “un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés”.

Estructura:

Según Pérez, J Y Gardey, A. (2010), la estructura: “proviene del término latino estructura. Una estructura suele ser definida como el conjunto de los elementos importantes de un cuerpo, un edificio u otra cosa. Se puede definir a estructura como la distribución y orden de las partes más importantes que componen un todo”.

Tecnología:

Según Altman, Sábato y Wilson (2015), desde el punto económico la tecnología es: “el conjunto ordenado de conocimientos necesarios para la producción y comercialización de bienes y servicios”.

Resulta sorprendente como la tecnología evoluciona con cada día que pasa y debido a esta evolución, su conceptualización resulta cada vez más valiosa y variada. La tecnología es considerada por una gran mayoría y además es analizada como un fenómeno científico social. La tecnología no únicamente abarca toda la actividad industrial, sino que también participa de manera muy importante en cualquier tipo de actividad humana, en todos los campos de actuación

2.4. HIPÓTESIS

La Gestión financiera influye significativamente en el manejo del riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC del distrito de Huarmey en el periodo 2017-2018.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Sub dimensiones	Indicadores	Tipo de Variable	Medición
Gestión Financiera	Consiste en administrar los recursos que tiene la empresa dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; tomando decisiones de financiamiento e inversión; integrando valor y gestionando riesgos, teniendo en cuenta los indicadores de disponibilidad de la información según el tiempo real y la hora (IBM Corporation, 2010).	✓ Planear	✓ Frecuencia	Variable Cuantitativa	✓ N° de veces de desarrollo de un plan financiero
		✓ Organizar	✓ MOF		✓ Existencia de un MOF
✓ Dirigir	✓ Estructura orgánica	✓ Existencia de una estructura orgánica formalizada			
✓ Controlar	✓ Controles internos	✓ Tipo de control interno			
		✓ Capacitación	✓ Nivel de calidad del control interno		
		✓ Financiamiento	✓ Políticas de		
		✓ Inversión	Financiamiento		
		✓ Dividendos	✓ Grado de Liquidez		
			✓ Rentabilidad		
					✓ N° de programas de capacitaciones de gestión financiera al año
				✓ Existencia de políticas de financiamiento	
				✓ Razones financieras de liquidez	
				✓ Margen de Utilidad	
				✓ Rendimiento sobre los activos	
				✓ Rendimiento sobre el capital	

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación ✓ Medición ✓ Control 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Frecuencia ✓ Nivel ✓ Procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existencia de un plan de gestión de riesgo operativo ✓ Frecuencia con la que identifican, miden, controlan los riesgos operativos
Riesgo Operativo	Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencia de eventos externos adversos. Rodríguez (s.f).	Elementos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas ✓ Procedimientos ✓ Estructura ✓ Plataforma tecnológica ✓ Capacitación ✓ Órganos de control ✓ Documentación ✓ Registro de eventos de riesgo operativo ✓ Divulgación de información 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de riesgo operativo ✓ Existencia de manual de procedimientos y políticas de gestión de riesgos operativos formalizada ✓ Existencia de Plataforma tecnológica ✓ Frecuencia de capacitaciones en riesgos operativos al personal de la empresa ✓ Tipo de control interno de riesgo operativo ✓ Nivel de calidad y confianza del control interno ✓ Número de eventos de riesgo operativo registrados en el año

Variable Cualitativa

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo: descriptivo

Nivel: correlacional

3.2. Población y muestra

La población y muestra que se consideró para el estudio es de todos los trabajadores y funcionarios de ChavinFarma SAC del 2018, en total fueron 34.

Tabla 3.

Distribución de la muestra de empleados según jerarquía de ChavinFarma, Mayo 2018.

Agencia	N° de agencia	Empleados según jerarquía		Cantidad	
		Funcionario	Empleados	N°	%
Huarmey	2	2	8	10	29.41
Casma	3	0	14	14	41.18
Yaután	2	0	10	10	29.41
TOTAL	7	2	32	34	100

Fuente: Elaborado por las autoras en base a planillas RR. HH. ChavinFarma, Mayo 2018.

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Para la elaboración de nuestro trabajo de investigación se realizó las siguientes técnicas e instrumentos

- La encuesta: Para recopilar la información, directa de las variables de estudio. La encuesta tiene cierto margen de error debido a que está influenciada por la subjetividad del encuestado.
- Entrevista: Para obtener datos o testimonios verbales por medio de la intervención directa del investigador y persona entrevistada.
- Análisis Documental: Esta técnica se aplicará para analizar las estadísticas, memorias e instrumentos de gestión además de información bibliográfica (libros,

textos, tesis, trabajos de experiencia profesional, monografías, etc.); así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación, están relacionados con las técnicas antes mencionadas, del siguiente modo:

Tabla 4.

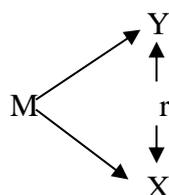
Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación

	Análisis documental	Guía de análisis documental.	Fichas de estudio, bibliografías, etc.
VARIABLE INDEPENDIENTE	Encuesta	Cuestionarios	Personal de la empresa
Gestión Financiera	Entrevista	Guía de Entrevista	2 Funcionarios
	Análisis documental.	Guía de análisis documental.	Fichas de estudio, bibliografías, etc
VARIABLE DEPENDIENTE	Encuesta	Cuestionario	Personal de la empresa
Riesgo Operacional	Entrevista	Guía de Entrevista	2 Funcionarios

Fuente: Elaborado por las autoras

3.4. Diseño de investigación

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, consiste, fundamentalmente, en determinar la influencia de la Gestión financiera en el manejo del riesgo operacional de la empresa farmacéutica ChavinFarma SAC del distrito Huarmey 2017-2018.



Dónde:

M : Representa la muestra, los 34 trabajadores de Chavinfarma SAC.

r : Representa la Relación entre dichas variables

X : Representa la influencia de la variable independiente a través de la Gestión financiera.

Y : Representa la variable de Riesgo Operacional por la muestra estudiada.

Esto significa que la información recolectada nos va a permitir inferir la influencia que genera la Gestión financiera en el manejo de los riesgos operacionales de la empresa Chavinfarma SAC del distrito Huarmey 2017-2018.

Análisis de Variables

a. Variable independiente

X = Gestión financiera

b. Variables dependiente

Y = Riesgo Operacional

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos de la presente investigación se empleó un sistema electrónico de cómputo: Microsoft Excel.

Las tabulaciones se presentan en cuadros de doble entrada y se emplean algunos gráficos de barras y circulares para medir la frecuencia y proporcionalidad en cuanto a las respuestas.

Para el análisis de los datos obtenidos también se emplean:

- **Tablas de Frecuencias:** Es una ordenación en forma de tabla de los datos estadísticos, asignando a cada dato su frecuencia correspondiente.
- **Figuras y gráficos:** Son representaciones visuales que emplean símbolos, barras, polígonos y sectores, de los datos contenidos en tablas de frecuencias.

3.5.1. Alfa de Cronbach

N	:	25	seccion 1:	1.04
Vi	:	11.3	seccion 2:	0.85
VT	:	76.31	alfa de cronbach:	0.887

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_i V_i}{V_t} \right)$$

N	:	Número de ítems
Vi	:	Sumatoria de las varianzas desde ítem 1 a ítem 26
VT	:	Varianza de la suma de los ítems

Según en Anexo 5. Se puede observar que se obtuvo un alfa de cronbach de 0.887 que nos indica que nuestro cuestionario aplicado tiene una validez alta.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Resultados Cualitativos

Historia de la empresa

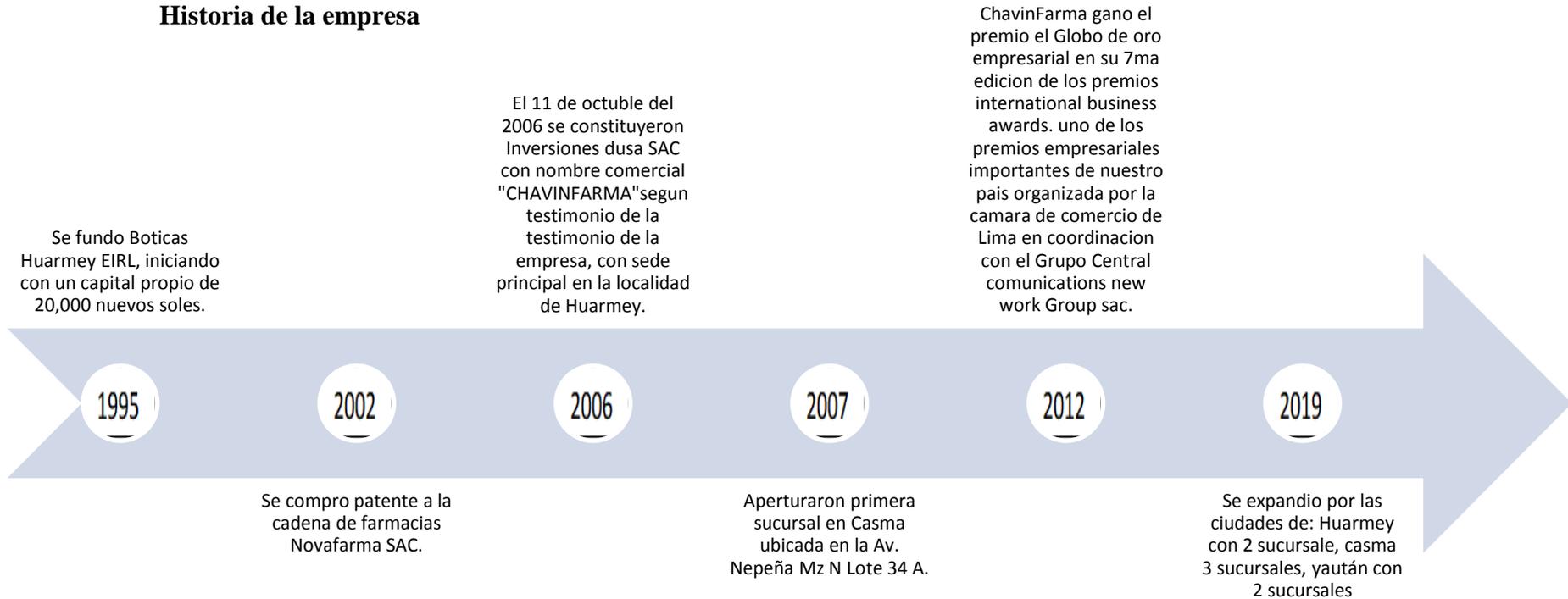


Figura 6. Historia de Chavinfarma
Fuente: Elaborado por investigadores.

4.1.2. Filosofía de la empresa

4.1.2.1. Misión

Nuestra misión es atender las necesidades de la sociedad en materia de salud, proporcionando un servicio y productos de calidad, siempre procurando la máxima satisfacción del cliente. Para ello contamos con un personal muy cualificado, capaz de proporcionar la mejor solución para cada problema, siempre con el mejor trato posible hacia el cliente y prescribiendo el producto más adecuado. Una de nuestras mayores preocupaciones es que el cliente quede completamente satisfecho del trato recibido, e intentar mejorar para que día a día podamos ofrecer un servicio eficaz y de calidad.

4.1.2.2. Visión

La visión de nuestra empresa es conseguir ser una farmacia de referencia dentro del marco geográfico en la que se encuentra, que se distinga por proporcionar un servicio de calidad y por el elevado grado de satisfacción del cliente.

4.1.2.3. Valores

- Calidad en el servicio: La Satisfacción del Cliente es más que una frase publicitaria.
- Compromiso: Los que integramos Farmacias Chavinfarma sabemos que lo mejor de nosotros mismos nos beneficia a todos.
- Confianza y transparencia: Ofrecer productos de calidad al mejor precio y así mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y compañeros.
- Trabajo en equipo: Ser una gran familia que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, proveedores y compañeros en tiempo, forma, calidad y atención.
- Bienestar Familiar: Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y colaboradores.

4.1.3. Objetivos

4.1.3.1. A corto plazo

- Incrementar utilidades y obtener una mayor rentabilidad.
- Implementar tecnología moderna anualmente, en cuanto al servicio para el cliente.

4.1.3.2. A mediano plazo

- Implementar una organización descentralizada.
- Capacitar y evaluar constantemente al personal para obtener colaboradores calificados con alta eficiencia y eficacia.
- Aperturar otros puntos de venta para continuar con la proyección empresarial, de esta manera seguiremos generando más puestos de trabajo.

4.1.3.3. A largo plazo

- Buscar el crecimiento de la empresa a través de financiamientos, una moderna administración de riesgos, y un mayor control de los gastos operativos.

4.1.4. Aspectos estratégicos

4.1.4.1. Organigrama de Gerencia De Riesgos:

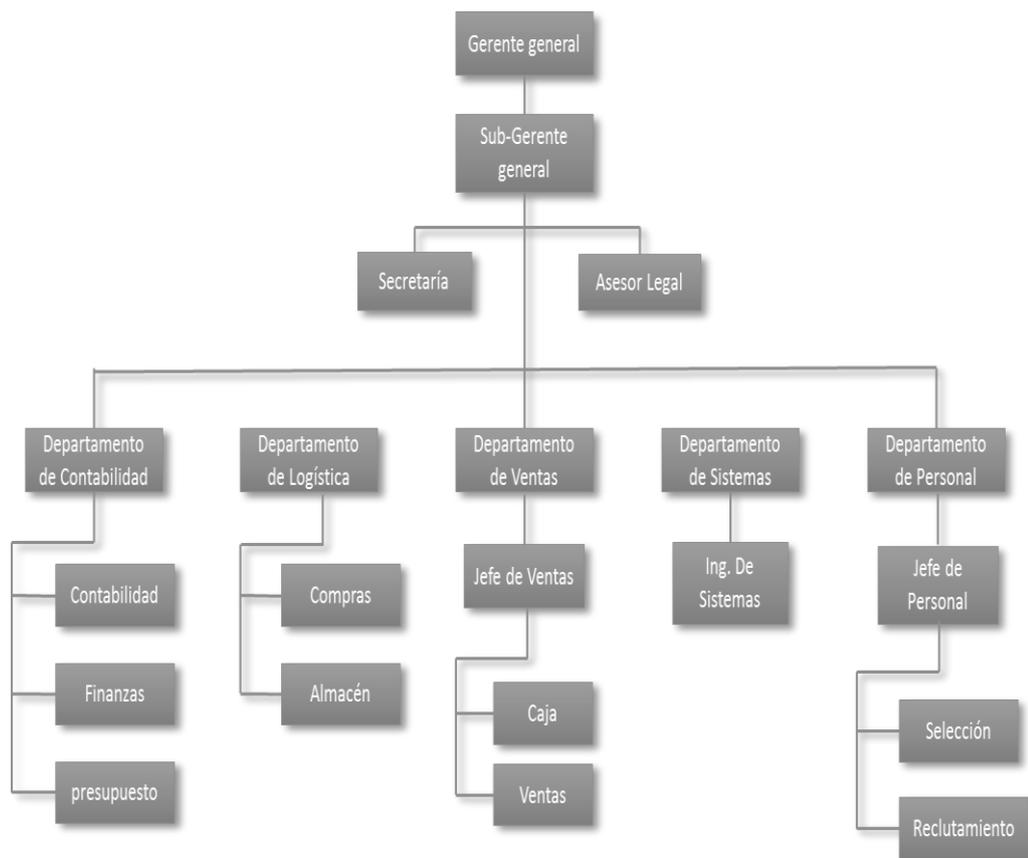


Figura 7. Organigrama Chavinfarma
Fuente: Área de RR.HH de Chavinfarma

4.2. Resultados Cuantitativos

4.2.1. Análisis vertical

4.2.1.1. Estado de situación financiera

Empresa: Chavinfarma SAC

RUC: 2044554686

Estado de Situación Financiera				
Del 01 de Enero del 2017 al 31 de Diciembre del 2018				
Cuenta	2017		2018	
	Valor	%	Valor	%
Caja y bancos	130,521	9.13%	125,530	9.98%
Existencias	1,164,412	81.47%	1,000,989	79.61%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,294,933	90.60%	1,126,519	89.59%
Inmueble, maquinaria y equipos neto de depreciación	61,256	4.29%	65,977	5.25%
Activo diferido	73,076	5.11%	64,897	5.16%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	134,332	9.40%	130,874	10.41%
TOTAL ACTIVO	1,429,265	100.00%	1,257,393	100.00%
Tributos por pagar	22,380	1.57%	19,467	1.55%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	22,380	1.57%	19,467	1.55%
Ctas por pagar a los acc., socios y Gerent a largo plazo	1,227,888	85.91%	1,100,878	87.55%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,227,888	85.91%	1,100,878	87.55%
TOTAL PASIVO	1,250,268	87.48%	1,120,345	89.10%
Capital	5,000	0.35%	4,789	0.38%
Resultados ejercicios	163,746	11.46%	121,865	9.69%
Resultados acumuladas	10,251	0.72%	10,394	0.83%
TOTAL PATRIMONIO	178,997	12.52%	137,048	10.90%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1,429,265	100.00%	1,257,393	100.00%

Figura 8. Análisis vertical del estado de situación financiera de los años 2017 vs 2018

Fuente: Área de finanzas de la empresa

En la figura 8

Se produjo una disminución del activo corriente del 90.60% al 89.59%, ya que hubo una menor inversión en la cuenta existencias que representa un 2% menos. Así mismo el activo no corriente sólo representó el 9.40%, en contraste con el año 2018 que se incrementó en 10.41%. Además, se puede apreciar una variación en la cuenta caja y bancos, es de suponer que una de las causas son los robos de dinero que la empresa sufrió por parte del personal.

En cuanto al total del pasivo + patrimonio se observa que se ve representada por el pasivo no corriente en un 85.91%, compuesta por la cuenta cuentas por pagar a los accionistas, socios y gerente a largo plazo y en el año siguiente por un 87.55%.

En resumen, el total del activo se ve financiada mayormente por los pasivos no corrientes con un 90% aproximadamente y el resto de patrimonio. Se puede apreciar que los activos corrientes son mayores a los pasivos corrientes, por lo que se puede asumir que mantiene un capital de trabajo que le da estabilidad financiera a corto plazo y liquidez para hacer frente sus obligaciones.

4.2.1.2. Estado de Resultados

Empresa: Chavinfarma SAC
RUC: 20445546586

Estado de Resultados				
Del 01 de Enero del 2017 al 31 de Diciembre del 2018				
Cuenta	2017		2018	
	Valor	%	Valor	%
Ventas Netas	3,235,745	100.00%	2,411,540	100.00%
Compras	2,498,472	77.21%	2,061,580	85.49%
UTILIDAD BRUTA	737,273	22.79%	349,960	14.51%
(-) Gastos de personal	202,008	6.24%	71,783	2.98%
(-)Gastos de Gestión	181,807	5.62%	64,605	2.68%
(-) Provisiones del ejercicio	121,205	3.75%	43,070	1.79%
UTILIDAD OPERACIONAL	232,253	7.18%	170,502	7.07%
(-) Otros gastos	4,828	0.15%	1,245	0.05%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	237,081	102.08%	171,747	7.12%
(-) Impuesto a la Renta	63,679	1.97%	47,392	1.97%
Resultado del Ejercicio	173,402	5.36%	124,355	5.16%

Figura 9. Análisis vertical del estado de resultados de los años 2017 vs 2018

Fuente: Área de finanzas de la empresa

En la figura 9

En el 2017 el porcentaje de compras es de 77.21% teniendo como referencia las ventas totales, esto quiere decir que por cada sol de ventas 0.77 céntimos representa el costo de ventas. En el siguiente año se incrementó un 8% aproximadamente con respecto a las ventas totales, sin embargo, podemos percatarnos que en soles se redujo aproximadamente 400 mil nuevos soles. Así mismo la utilidad bruta se

redujo en 8%. Además, en total de los gastos operacionales para el 2017 representó un 15% respecto a las ventas y al año siguiente se redujo en un 8%. El resultado del ejercicio del 2017 fue de un 5.36% es decir por cada sol de venta 0.05 representa la utilidad neta del ejercicio, y al año siguiente se redujo en 0.20%.

4.2.2. Análisis horizontal

4.2.2.1. Estado de situación financiera

Empresa: Chavinfarma SAC
RUC: 20445546586

Estado de Situación Financiera				
Del 01 de Enero del 2017 al 31 de Diciembre del 2018				
Cuenta	2017	2018	Valor Absoluto	Valor Relativo
	Valor	Valor		
Caja y bancos	130,521	125,530	- 4,991	-3.82%
Existencias	1,164,412	1,000,989	- 163,423	-14.03%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,294,933	1,126,519	- 168,414	-13.01%
Inmueble, maquinaria y equipos neto de depreciación	61,256	65,977	4,721	7.71%
Activo diferido	73,076	64,897	- 8,179	-11.19%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	134,332	130,874	- 3,458	-2.57%
TOTAL ACTIVO	1,429,265	1,257,393	- 171,872	-12.03%
Tributos por pagar	22,380	19,467	- 2,913	-13.02%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	22,380	19,467	- 2,913	-13.02%
Ctas por pagar a los acc., socios y Gerent a largo plazo	1,227,888	1,100,878	- 127,010	-10.34%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,227,888	1,100,878	- 127,010	-10.34%
TOTAL PASIVO	1,250,268	1,120,345	- 129,923	-10.39%
Capital	5,000	4,789	- 211	-4.22%
Resultados ejercicios	163,746	121,865	- 41,881	-25.58%
Resultados acumuladas	10,251	10,394	143	1.39%
TOTAL PATRIMONIO	178,997	137,048	- 41,949	-23.44%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1,429,265	1,257,393	- 171,872	-12%

Figura 10. Análisis horizontal del estado de situación financiera del año 2017 vs 2018

Fuente: Área de finanzas de la empresa

En la figura 10

Hubo una variación del total de los activos de 171,872 como consecuencia de la reducción de inversión en la cuenta existencias en un 14.03% también se puede asumir que es producto de los fraudes y/o robos internos de mercadería que salieron

a reducir lo cual claramente afectó esta cuenta. Se puede apreciar un aumento en inversiones de inmuebles, maquinarias y equipos en un 7.71%. El pasivo no corriente se redujo en un 10.34% lo cual se presume que cancelaron cuentas a los accionistas, socios y gerente, sin embargo, el monto a cancelar es significativa lo cual puede representar un problema a largo plazo. Así mismo la cuenta de resultados de los ejercicios se redujo considerablemente en un 25.58% como consecuencia clara de una disminución de las ventas netas del año 2018, además de los factores de riesgos operativos mencionados por los funcionarios como los fraudes, robos internos de mercadería, la falta de actualización a los sistemas informativos y capacitación al personal.

4.2.2.2. Estado de Resultados

Empresa: Chavinfarma SAC

Estado de Resultados				
Del 01 de Enero del 2017 al 31 de Diciembre del 2018				
Cuenta	2017	2018	Valor Absoluto	Valor Relativo
	Valor	Valor		
Ventas Netas	3,235,745	2,411,540	- 824,205	-25%
Compras	2,498,472	2,061,580	- 436,892	-17%
UTILIDAD BRUTA	737,273	349,960	- 387,313	-53%
(-) Gastos de personal	202,008	71,783	- 130,225	-64%
(-)Gastos de Gestión	181,807	64,605	- 117,202	-64%
(-) Provisiones del ejercicio	121,205	43,070	- 78,135	-64%
UTILIDAD OPERACIONAL	232,253	170,502	- 61,751	-27%
(-) Otros gastos	4,828	1,245	- 3,583	-74%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	237,081	171,747	- 65,334	-28%
(-) Impuesto a la Renta	63,679	47,392	- 16,287	-26%
Resultado del Ejercicio	173,402	124,355	- 49,047	-28%

RUC: 20445546586

Figura 11. Análisis horizontal del estado de resultados del año 2017 vs 2018

Fuente: Área de finanzas de la empresa

En la figura 11

Del 2017 al 2018 claramente hubo una reducción notoria en las ventas netas del 25% lo cual afectó el estado de resultados, así mismo el costo de venta se redujo en un 17% tal como lo justifica la reducción de la cuenta de existencias asumiendo una

disminución en la inversión de esta. Los gastos operativos decrecieron en un 64% por una reingeniería de personal, puesto que muchos trabajadores en el 2018 fueron despedidos por los hechos detectados como robo, cambio de precio, fraude los cuales fueron detectados mediante una auditoría realizada por la empresa. Y como se esperaba la utilidad neta se redujo en un 28% aproximándose a lo confirmado por los funcionarios.

4.2.3. Indicadores financieros

4.2.3.1. Ratios de liquidez:

a. Liquidez corriente:

Tabla 5.

Ratio de liquidez corriente

Ratio	Fórmula	2017	2018
Liquidez corriente	Activo corriente /	1,294,933.00	1,126,519.00
	Pasivo corriente	22,380.00	19,467.00
Resultados (veces)		57.86	57.87

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

La empresa Chavinfarma SAC presenta un índice de liquidez de 5786%, es decir que la capacidad para cubrir las obligaciones inmediatas con terceros es de S/. 57.86 por cada S/. 1 nuevo sol de deuda. Para el año 2018, la liquidez empresarial sube ligeramente en un 5787%. Son resultados atípicos por el giro del negocio que es comercial y su forma de cobranza es al contado.

b. Prueba ácida:

Tabla 6.

Ratio de Prueba ácida

Ratio	Fórmula	2017	2018
Prueba ácida	(Activo corriente -	130,521.00	125,530.00
	Inventario)/	22,380.00	19,467.00
Pasivo corriente		22,380.00	19,467.00
Resultados (veces)		5.83	6.45

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

La prueba ácida es un ratio más realista para saber si la empresa cuenta con liquidez debido a que al Activo Corriente se le resta las existencias. Durante el 2017 presenta un índice del 583%, en el 2018 asciende a 645% esto nos dice que la empresa cuenta con un respaldo para asumir sus obligaciones con terceros a corto plazo.

c. Capital de trabajo:

Tabla 7.

Ratio de Capital de trabajo

Ratio	Fórmula	2017	2018
Capital de trabajo	Activo corriente -	1,294,933.00	1,126,519.00
	Pasivo corriente	22,380.00	19,467.00
Resultados (soles)		1,272,553	1,107,052

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

Podemos observar que del 2017 al 2018 se redujo el capital de trabajo, puesto que tanto el activo corriente y el pasivo corriente también disminuyeron. Sin embargo una vez que la empresa cancele el total de sus obligaciones corrientes, le quedó 1,107,052 millones de soles para atender las obligaciones que surgen en el normal desarrollo de su actividad económica.

4.2.3.2. Ratios de Gestión:

a. Rotación de inventario:

Tabla 8.

Ratio de rotación de inventario

Ratio	Fórmula	2017	2018
Rotación de inventario	Costo de venta /	2,498,472.00	2,061,580.00
	Stock medio de inventario	1,164,412.00	1,000,989.00
Resultados (veces)		2.1457	2.0595

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

Podemos observar que del 2017 al 2018 se redujo la rotación del inventario ligeramente. Pero seguimos identificando una rotación de inventario alta de un 205.9% para el año 2018.

b. Rotación del activo fijo:

Tabla 9.

Ratio de rotación del activo fijo

Ratio	Fórmula	2017	2018
Rotación del activo fijo	Ventas /	3,235,745.00	2,411,540.00
	Activo fijo	61,256.00	65,977.00
Resultados (veces)		52.8233	36.5512

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

Podemos observar que del 2017 al 2018 se redujo la rotación del activo fijo casi en un 30%. Puesto que el nivel de ventas se redujo. En el 2017 fue de 52.83 veces y en el 2018 fue de 36.55 veces.

4.2.3.3. Ratios de endeudamiento:

a. Apalancamiento financiero:

Tabla 10.

Ratio de Apalancamiento financiero

Ratio	Fórmula	2017	2018
Apalancamiento financiero	Pasivo total /	1,250,268.00	1,120,345.00
	Activo total	1,429,265.00	1,257,393.00
Resultados (veces)		0.8748	0.8910

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

En el 2017 el índice de apalancamiento financiero fue de 0.87, es decir que el 87% de los activos estaba financiado por el capital de terceros, en el 2018 el apalancamiento financiero fue de 0.89, es decir el 89% del activo total estaba financiado por la deuda de terceros.

b. Solvencia patrimonial:

Tabla 11.

Ratio de Solvencia patrimonial

Ratio	Fórmula	2017	2018
Solvencia patrimonial	Deuda largo plazo/	1,227,888.00	1,100,878.00
	Patrimonio	178,997.00	137,048.00
Resultados (veces)		6.8598	8.0328

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

En el 2017 el índice de solvencia patrimonial a largo plazo fue de 6.86 veces. En el 2018 el índice fue de 8.03 veces puesto que el patrimonio disminuyó. Mientras más bajo es el indicador más solvente es la empresa, debido a que tiene el respaldo suficiente para hacer frente sus obligaciones a largo plazo. Sin embargo los resultados de este indicador son altos lo que provoca un riesgo para la posición patrimonial.

4.2.3.4. Ratios de rentabilidad:

a. Margen de ganancia bruta:

Tabla 12.

Ratio de margen de ganancia bruta

Ratio	Fórmula	2017	2018
Margen ganancia bruta	Ganancia bruta /	737,273.00	349,960.00
	Venta neta	3,235,745.00	2,411,540.00
Resultados (veces)		0.2279	0.1451

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

En el 2017 la utilidad bruta representaba el 23% de las ventas, es decir por cada S/. 100 nuevos soles de ventas a la empresa cuenta con S/. 23.00 nuevos soles para hacer frente a los gastos administrativos y gastos de ventas. En el 2018 la utilidad fue representada al 15% de las ventas, es decir que por cada S/ 100 nuevos soles de ventas la empresa cuenta con S/. 15.00 nuevos soles para hacer frente a los gastos administrativos y gastos de ventas

b. Margen de ganancia neta:

Tabla 13.

Ratio de margen de ganancia neta

Ratio	Fórmula	2017	2018
Margen ganancia neta	Ganancia neta /	163,746.00	121,865.00
	Venta neta	3,235,745.00	2,411,540.00
Resultados (veces)		0.0506	0.0505

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

En el 2017 el margen de la ganancia neta fue 5.06%, es decir que por cada S/ 100.00 nuevos soles de venta se obtuvo S/ 5.06 nuevos soles de ganancia neta. En el 2015 el margen de utilidad neta es de 5.05%, es decir que por cada S/. 100.00 nuevos soles de venta se obtuvo S/. 5.05 nuevos soles de utilidad neta.

c. Rentabilidad de los activos ROA:

Tabla 14.

Ratio de Rentabilidad de activos

Ratio	Fórmula	2017	2018
ROA	Ganancia neta /	163,746.00	121,865.00
	Activo totales	1,429,265.00	1,257,393.00
Resultados (veces)		0.1146	0.0969

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

En el 2017 la rentabilidad obtenida por cada nuevo sol de inversión en los activos fue 11.46%, es decir que por cada nuevo sol invertido en los activos la empresa recibió un retorno de S/. 11.46. En el 2018 la rentabilidad obtenida por cada nuevo sol de inversión en los activos fue del 9.69%, es decir que por cada nuevo sol invertido en los activos la empresa recibe un retorno de S/. 9.69 nuevos soles.

d. Rentabilidad del capital ROE:

Tabla 15.

Ratio de Rentabilidad de capital

Ratio	Fórmula	2017	2018
ROE	Ganancia neta /	163,746.00	121,865.00
	Patrimonio	178,997.00	137,048.00
Resultados (veces)		0.9148	0.8892

Fuente: Elaborado por las autoras

Interpretación.-

En el 2017 la rentabilidad del capital fue 91.5%, es decir que por cada nuevo sol invertido por los accionistas se obtuvo una rentabilidad de S/. 0.915 nuevos soles o un retorno de 91.5%. En el 2018 la rentabilidad del capital fue de 88.9%, es decir que por cada nuevo sol invertido por los accionistas se obtuvo una rentabilidad de 0.889 nuevos soles o un retorno de 88.9%

4.2.4. Aplicación de encuestas

Los resultados del presente trabajo de investigación se obtuvieron aplicando los instrumentos de investigación mencionados, a los 32 miembros de la empresa más 2 funcionarios.

Con relación al objetivo específico N° 1

Describir la gestión financiera durante el periodo 2017-2018 de la empresa de estudio.

Tabla 16.

Frecuencia de desarrollo de un plan financiero

Respuestas	N°	%
Siempre	6	20%
Regularmente	14	40%
Nunca	14	40%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

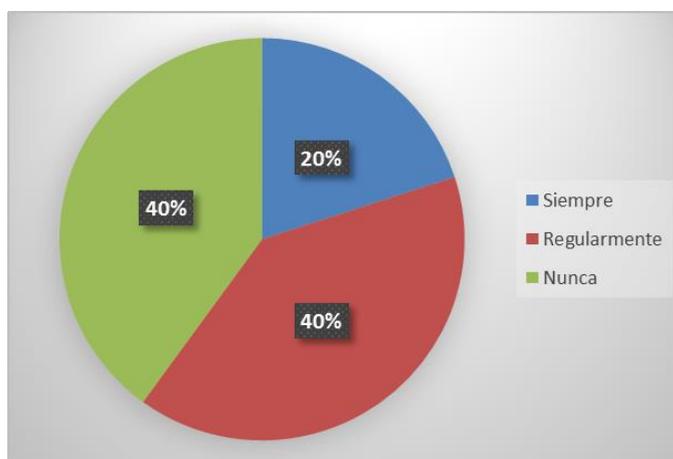


Figura 12. Frecuencia de desarrollo de un plan financiero

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Evidencia que los encuestados determinaron que regularmente desarrollan un plan financiero de los recursos de la empresa representado por el 40%, el otro 40% indicó que nunca, así como el 20% de encuestados considera que siempre se lleva este procedimiento.

Tabla 17.

Manual de funciones al personal del área de finanzas

Respuestas	N°	%
Siempre	2	3%
Regularmente	0	0%
Nunca	32	97%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

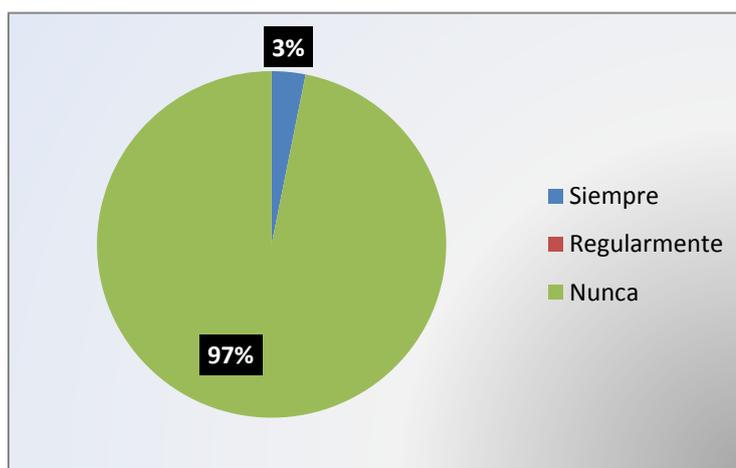


Figura 13. Manual de funciones al personal del área de finanzas.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Como se aprecia el 97% de encuestados confirmó que nunca se establece un manual de funciones del personal del área de finanzas, y sólo el 3% indicó que siempre se realiza este procedimiento.

Tabla 18.

Administración y control de los diferentes ingresos y egresos

Respuestas	N°	%
Siempre	7	19%
Regularmente	25	78%
Nunca	2	3%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

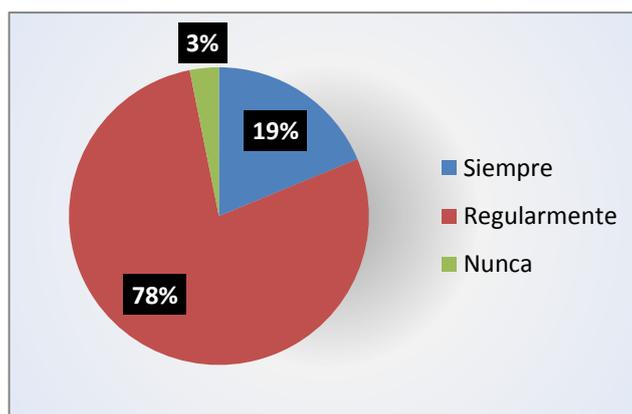


Figura 14. Administración y control de los diferentes ingresos y egresos

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se observa que el 78% de encuestados contestó que regularmente se lleva una administración y control de los diferentes ingresos y egresos de los diferentes fondos que se manejan en la empresa el 19% confirmó que siempre y el 3% nunca.

Tabla 19.

Control de inversiones de tipo financiero

Respuestas	Nº	%
Siempre	3	6%
Regularmente	10	31%
Nunca	21	63%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

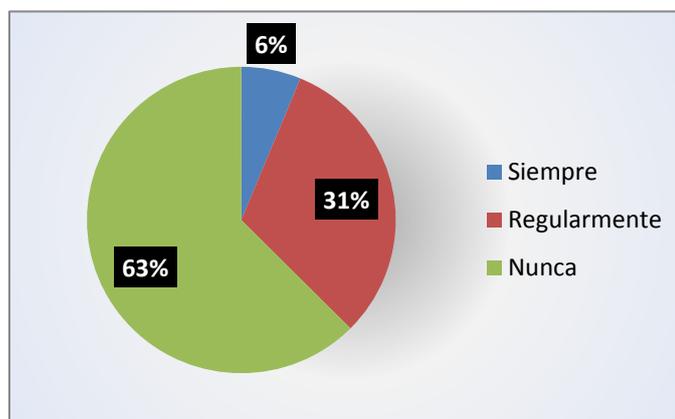


Figura 15. Control de inversiones de tipo financiero

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se aprecia que el 63% de encuestados contestó que nunca se lleva un control de inversiones de tipo financiero en la empresa, el 31% regularmente y el 6% indicó que siempre.

Tabla 20.

Unidad de finanzas dentro de estructura orgánica

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	0	0%
Nunca	34	100%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

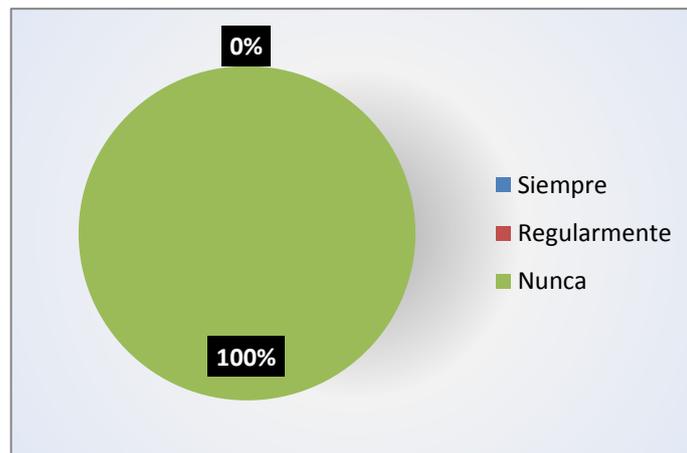


Figura 16. Unidad de finanzas dentro de estructura orgánica

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Podemos observar que el 100% de encuestados contestó que nunca se estableció la unidad de finanzas dentro de la estructura orgánica de la empresa.

Tabla 21.

Frecuencia de capacitación al personal de finanzas

Respuestas	N°	%
Siempre	3	7%
Regularmente	31	93%
Nunca	0	0%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

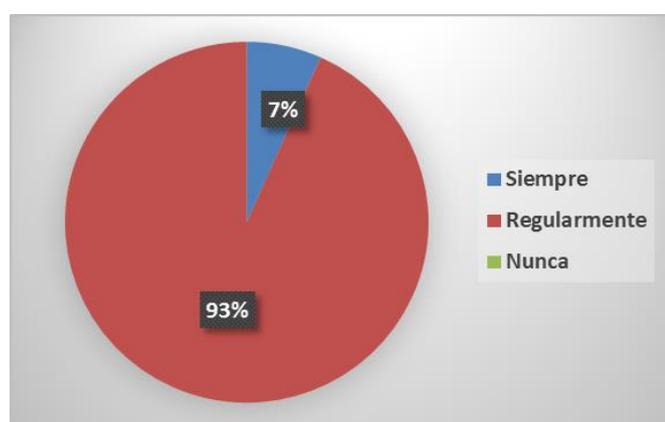


Figura 17. Frecuencia de capacitación al personal de finanzas

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se puede observar que la gran mayoría de encuestados determinó que regularmente se realizan programas de capacitación al personal de la empresa representado por el 93%, el 7% indicó que siempre y nadie indicó que nunca.

Tabla 22.

Frecuencia de evaluación del desempeño de la gestión financiera

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	11	47%
Nunca	23	53%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

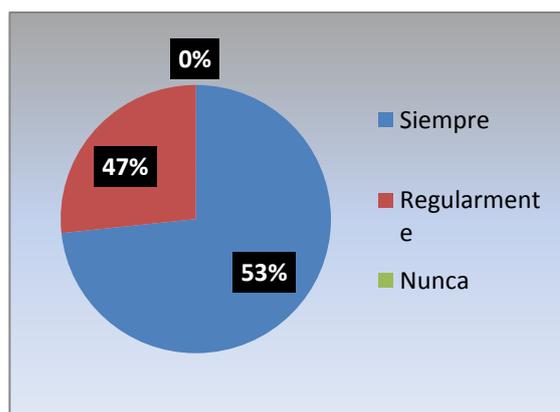


Figura 18. Frecuencia de evaluación del desempeño de la gestión financiera.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

La figura evidencia que la gran mayoría de encuestados determinó que siempre se evalúan el desempeño de la gestión financiera de la empresa representado por el 53%, el 47% indicó que regularmente y nadie indicó que nunca.

Tabla 23.

Frecuencia con la que se desarrolla un sistema efectivo de controles contables y financieros

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	23	68%
Nunca	11	32%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

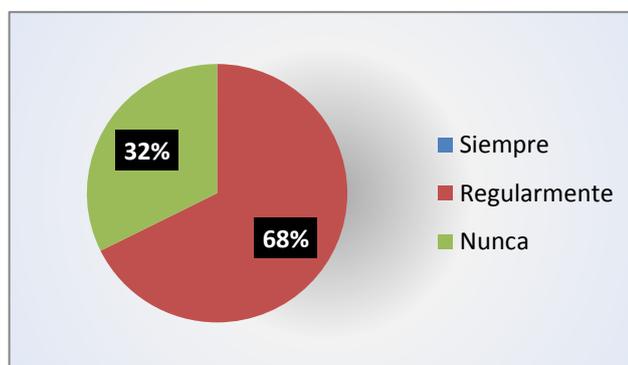


Figura 19. Frecuencia con la que se desarrolla un sistema efectivo de controles contables y financieros.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se puede observar que el 68% de encuestados contestó que la frecuencia con la que se desarrolla un sistema efectivo de controles contables y financieros es regular y el 32% determinó que nunca se lleva este procedimiento.

Tabla 24.

Programación de políticas de préstamo a corto y largo plazo

Respuestas	N°	%
Siempre	7	21%
Regularmente	20	58%
Nunca	7	21%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

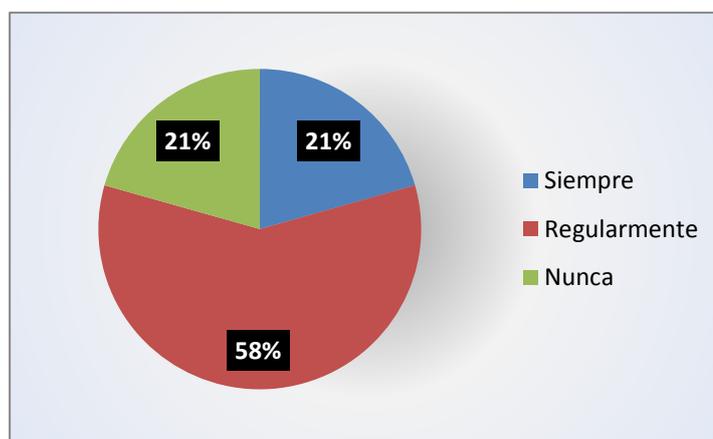


Figura 20. Programación de políticas de préstamo a corto y largo plazo.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Evidencia que la gran mayoría de encuestados determinó que regularmente se programan las políticas de préstamo a corto y largo plazo representado por el 58%, el 21% indicó que siempre y el otro 21% indicó que nunca.

Tabla 25.

Eficiencia de las decisiones de la empresa

Respuestas	N°	%
Siempre	10	31%
Regularmente	15	44%
Nunca	9	25%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

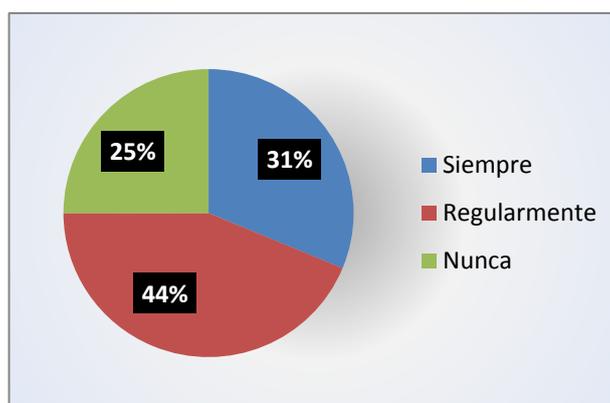


Figura 21. Eficiencia de las decisiones de la empresa.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se puede apreciar que la gran mayoría de encuestados determinó que regularmente las decisiones tomadas en la empresa son eficientes representado por el 44%, el 31% indicó que siempre y el 25% contestó que nunca.

Tabla 26.

Programación de política de dividendos

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	0	0%
Nunca	34	100%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

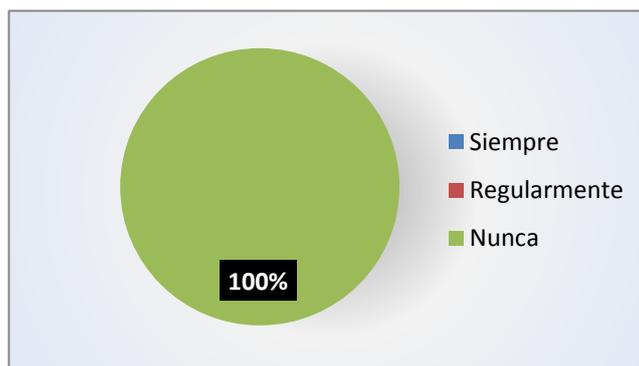


Figura 22. Programación de política de dividendos.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se puede apreciar que el 100% determinó que nunca se programa una política de dividendos.

Con relación al objetivo específico N° 2: Evaluar el manejo de riesgo operativo de la empresa

Tabla 27.

Eficiencia de la gestión de los riesgos operativos

Respuestas	N°	%
Siempre	9	27%
Regularmente	10	29%
Nunca	15	44%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

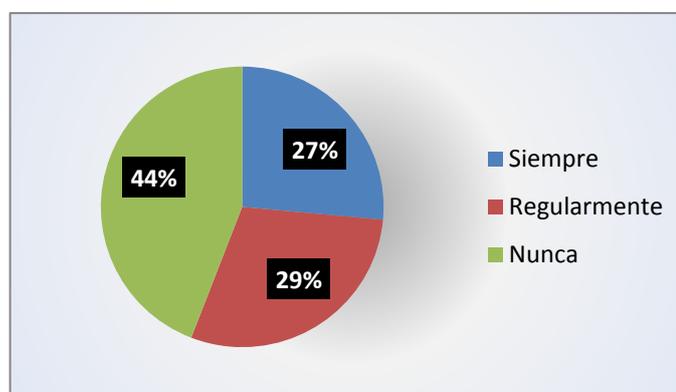


Figura 23. Eficiencia de la gestión de los riesgos operativos.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Podemos observar que la Figura 23 nos muestra que el 44% de los encuestados determinó que nunca gestionan los riesgos operativos de la empresa, 29% indicó que regularmente se viene realizando este procedimiento y el otro 27% que siempre.

Tabla 28.

Frecuencia con la que controlan riesgos operativos

Respuestas	N°	%
Siempre	4	8%
Regularmente	5	15%
Nunca	25	77%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

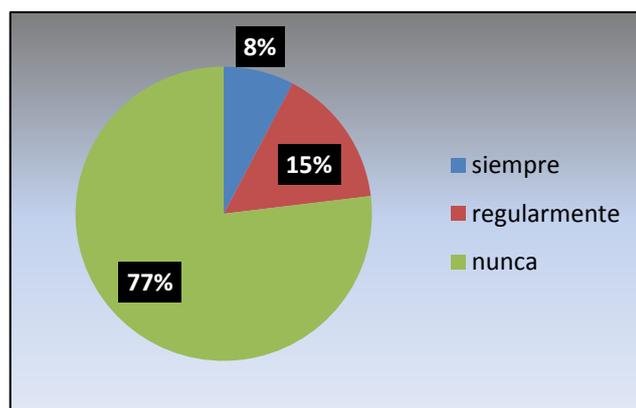


Figura 24. Frecuencia con la que controlan riesgos operativos.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

La Figura 24 evidencia que la gran mayoría de encuestados determinó que nunca se controlan los riesgos operativos de la empresa representado por el 77%, el 15% indicó que regularmente y el 8% indicó que siempre.

Tabla 29.

Consideración que la mala atención, robos internos, mala gestión de inventarios y falta de implementación de tecnología son parte del riesgo operativo

Respuestas	N°	%
Siempre	13	38%
Regularmente	19	56%
Nunca	2	6%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

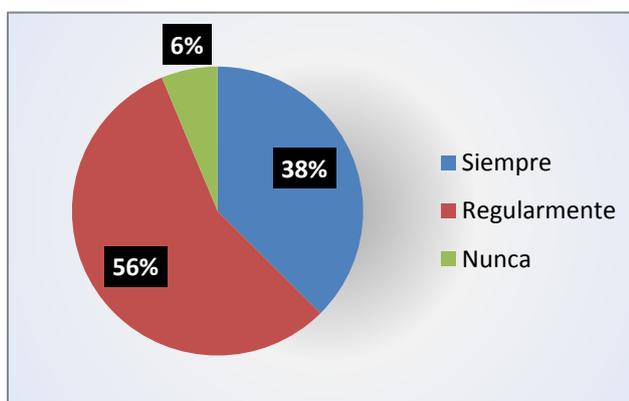


Figura 25. Consideración que la mala atención, robos internos, mala gestión de inventarios y falta de implementación de tecnología son parte del riesgo operativo.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se puede apreciar que el 56% determinó que regularmente, el 38% siempre y el 6% considera que nunca.

Tabla 30.

Frecuencia con la que identifican los riesgos operacionales

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	6	16%
Nunca	28	84%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

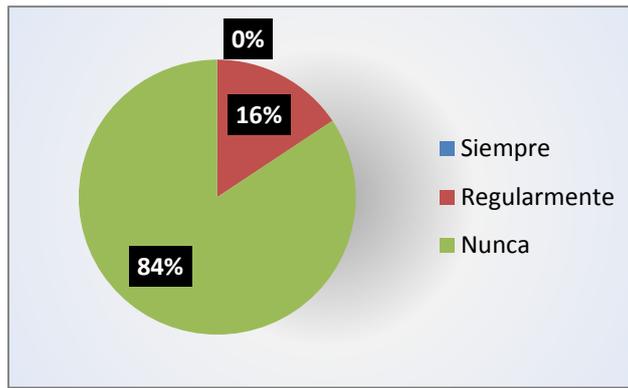


Figura 26. Frecuencia con la que identifican los riesgos operacionales.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

La Figura 26 evidencia que la gran mayoría de encuestados determinó que nunca identifican los riesgos operacionales de la empresa representado por el 84%, el 16% indicó que regularmente.

Tabla 31.

Seguimiento a los riesgos operacionales

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	3	6%
Nunca	31	94%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

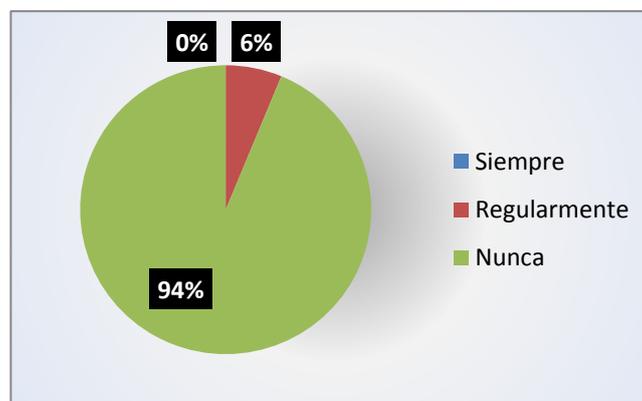


Figura 27. Seguimiento a los riesgos operacionales.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Evidencia que la gran mayoría de encuestados determinó que nunca dan seguimiento a los riesgos operacionales representado por el 94% y el 6% indicó que regularmente.

Tabla 32.

Fomento de cultura de riesgo operativo

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	0	0%
Nunca	34	100%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

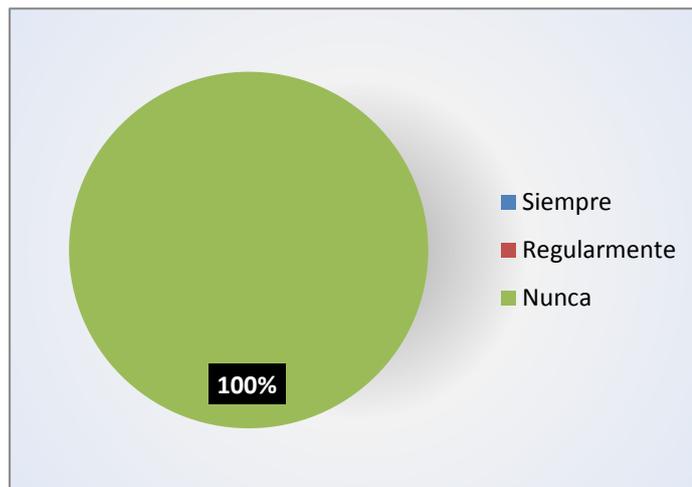


Figura 28. Fomento de cultura de riesgo operativo.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

En la Figura 28

Se puede apreciar que el 100% de encuestados determinó que nunca se fomenta la cultura de riesgo operativo dentro de la empresa.

Tabla 33.

Procedimientos para administración de riesgos operativos

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	2	3%
Nunca	32	97%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

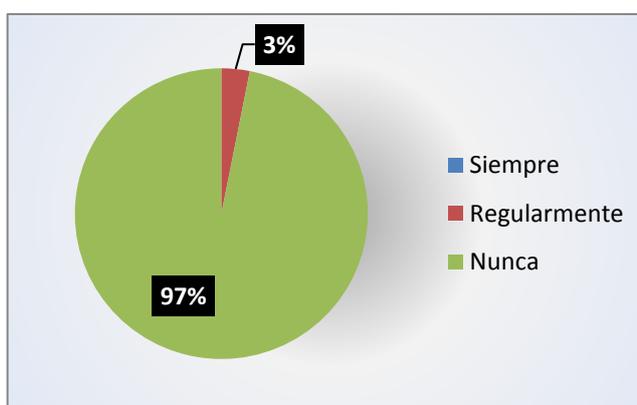


Figura 29. Procedimientos para administración de riesgos operativos.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se puede apreciar que el 97% de encuestados determinó que nunca se administran los riesgos operativos que está expuesto la empresa y el 3% indicó que regularmente se lleva este procedimiento.

Tabla 34.

Manual de políticas y procedimientos de riesgo operativo

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	2	3%
Nunca	32	97%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

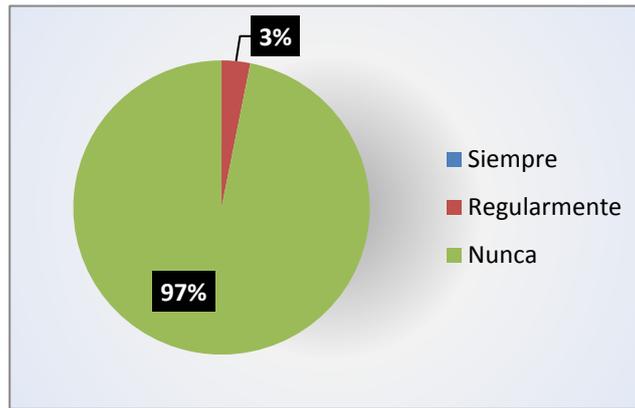


Figura 30. Manual de políticas y procedimientos de riesgo operativo.
Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se puede apreciar que el 97% de encuestados determinó que nunca se lleva un manual de políticas y procedimientos de riesgo operativo y el 3% indicó que regularmente.

Tabla 35.

Programación de capacitación a funcionarios y operarios

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	11	31%
Nunca	23	69%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

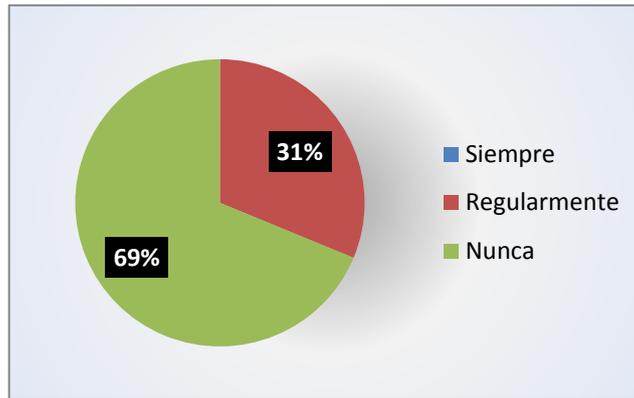


Figura 31. Programación de capacitación a funcionarios y operarios.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

En la Figura 31

Se puede apreciar que el 69% de encuestados determinó que nunca se realiza un programa de capacitación a funcionarios y operarios y el 31% indicó que regularmente.

Tabla 36.

Evaluación del desempeño del sistema de información de control

Respuestas	Nº	%
Siempre	2	6%
Regularmente	13	38%
Nunca	19	56%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

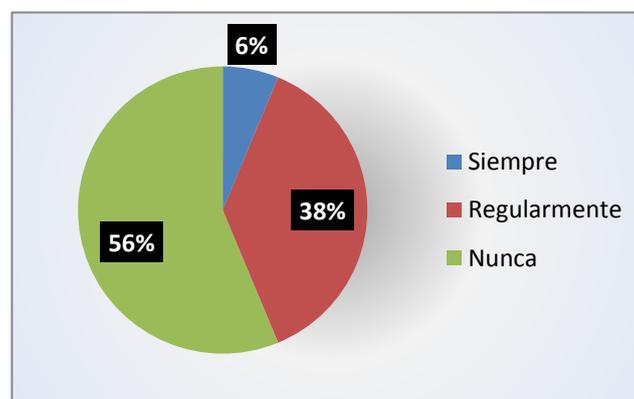


Figura 32. Evaluación del desempeño del sistema de información de control.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se puede apreciar que la gran mayoría de encuestados determinó que nunca se realiza una evaluación del desempeño del sistema de información representado por el 56%, el 38% indicó que regularmente y el 6% que siempre.

Tabla 37.

Existencia de base de datos de riesgos operativos identificados

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	3	6%
Nunca	31	94%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

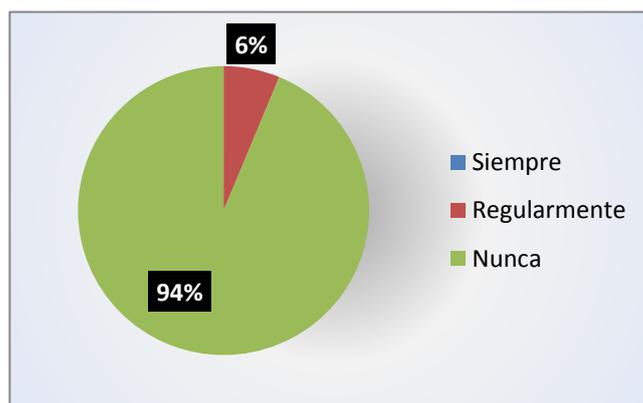


Figura 33. Existencia de base de datos de riesgos operativos identificados

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se puede apreciar que la gran mayoría de encuestados determinó que nunca se realiza un registro de los riesgos operativos identificados en la empresa representado por el 94% y el 6% indicó que regularmente.

Tabla 38.

Reporte informativos de riesgos operativos

Respuestas	N°	%
Siempre	0	0%
Regularmente	3	6%
Nunca	31	94%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

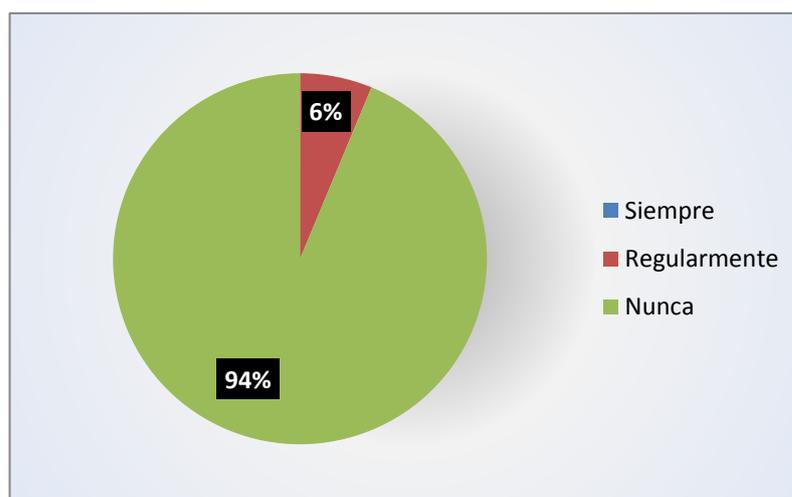


Figura 34. Reporte informativos de riesgos operativos.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Se puede apreciar que la gran mayoría de encuestados determinó que nunca se realiza un reporte informativo de los riesgos operativos de la empresa representado por el 94% y el 6% indicó que regularmente.

Con relación al objetivo específico N°3: Medir la Gestión financiera de la empresa Chavinfarma SAC de Huarmey de los periodos 2017 -2018.

Tabla 39.

Frecuencia de con la que miden el riesgo de la empresa

Respuestas	N°	%
Siempre	5	13%
Regularmente	15	47%
Nunca	14	40%
Total	34	100%

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

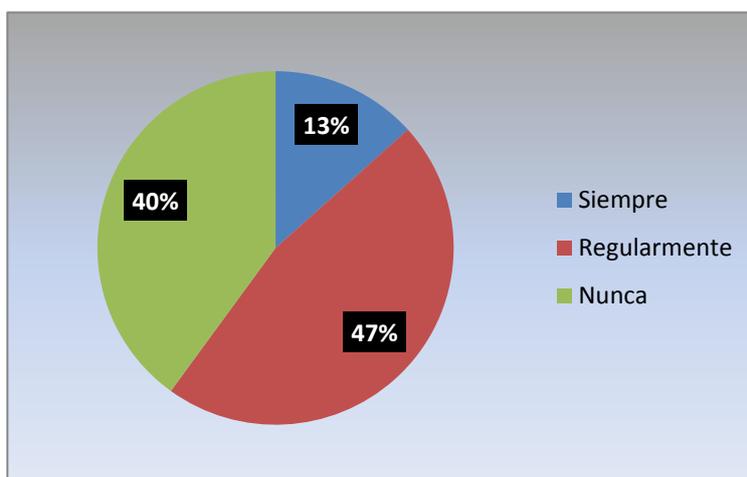


Figura 35. Frecuencia de con la que miden el riesgo de la empresa.

Fuente: Aplicación de encuesta Mayo 2018

Como evidencia la Figura 35 podemos afirmar que el 40% de encuestados coincidió que nunca se mide el riesgo operativo de la empresa, el 47% indicó que regularmente y el 13% que siempre.

4.2.5. Contratación de hipótesis

¿De qué manera influye la gestión financiera en el manejo del riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC del distrito de Huarney en el periodo 2017-2018?

		Personal según jerarquía		
		Funcionarios	Empleados	Total
Gestión eficiente de los riesgos operativos	Siempre	0	6	6
	Regularmente	1	6	7
	Nunca	1	20	21
Total		2	32	34

Se muestra la tabla de contingencia que contiene los datos contados y organizados según el cuestionario aplicado al personal, respondiendo a la pregunta número 1 con respecto a la jerarquía del personal.

Margen de error= 0.05

H₀: hipótesis nula = La gestión financiera no influye de manera significativa en el manejo del riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC Huarney 2017-2018.

H₁: hipótesis alternativa = La gestión financiera influye de manera significativa en el manejo del riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC Huarney 2017-2018

Frecuencia teórica:

$$0 = \{(2) \times (6)\} / 34 = 0.35 \quad 1 = \{(2) \times (7)\} / 34 = 0.41 \quad 1 = \{(2) \times (21)\} / 34 = 1.24$$

$$6 = \{(32) \times (6)\} / 34 = 5.64 \quad 6 = \{(32) \times (7)\} / 34 = 6.59 \quad 20 = \{(32) \times (21)\} / 34 = 19.76$$

Grado de libertad:

$$GL = (n^\circ \text{ filas} - 1) \times (n^\circ \text{ de columnas} - 1) = (3 - 1) \times (2 - 1) = 2 \times 1 = 2$$

Fórmula del chi-cuadrado:

$$x^2 = \sum \frac{(fe - ft)^2}{ft}$$

Donde:

Fe: Frecuencia del valor observado

Ft: Frecuencia del valor esperado

Aplicando:

$$X^2 \text{ calculado} = 1.33$$

$$X^2 = \frac{(0 - 0.35)^2}{0.35} + \frac{(6 - 5.64)^2}{5.64} + \frac{(1 - 0.41)^2}{0.41} + \frac{(6 - 6.59)^2}{6.59} + \frac{(1 - 1.24)^2}{1.24} + \frac{(20 - 19.76)^2}{19.76} = 1.33$$

DISTRIBUCION DE χ^2

Grados de libertad	Probabilidad											
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001	
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83	
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82	
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27	
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47	
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52	
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46	
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32	
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12	
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88	
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59	
No significativo									Significativo			

$$X^2_{\text{tabla}} = 0.10$$

$$X^2_{\text{calculado}} = 1.33$$

Donde:

$$1.33 > 0.10$$

Se determina, que se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Concluyendo que la gestión financiera influye de manera significativa en el manejo del riesgo operativo de la farmacia ChavinFarma SAC Huarmey 2017-2018.

4.2.6. Resultados cualitativos

Se aplicó la técnica de la entrevista utilizando la Guía de entrevista, aplicada a los dos funcionarios: A la Sra. Marisol Salas (Gerente) y al Sr. Elmer Dueñas (Sub-gerente) que comprenden la unidad de análisis.

Tabla 40.

Resultados cualitativos

Objetivos cualitativos	Preguntas de investigación	Comentarios	Citas de apoyo letra
Describir la Gestión Financiera durante el periodo 2017-2018.	1. ¿La empresa lleva un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos?	La mayoría de los entrevistados nos indica que sí se lleva un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos, mediante los libros contables y apoyo de su contador.	<i>“Llevamos un control muy ordenado y muy adecuado que nos permite controlar nuestros productos, gastos y compras y claro mediante el contador”</i>
	2. ¿Para usted cual es la mejor manera de evaluar su gestión financiera en la empresa Chavínfarma?	La mayoría de los entrevistados nos indica que la mejor manera de evaluar su gestión financiera en la empresa es a través del sistema, mensualmente, evaluando para así saber que si se alcanzó su resultado de acuerdo a lo proyectado	<i>“Contamos con la persona profesional, nuestro contador que lleva todo el control de nuestros estados financieros”</i>
	3. ¿Cuál fue la diferencia en rentabilidad del estado de resultados de los años 2017-2018?	La mayoría de gerentes mencionaron que la diferencia es de 25%. Viéndose reducida en ese porcentaje el año 2018.	<i>“Aproximadamente en el 2018 obtuvimos una reducción en rentabilidad del 25% tomando como base el año anterior a este”</i>

Evaluar el manejo de riesgo operativo de la empresa.	4. ¿Qué medida toma para controlar el impacto de los eventos de riesgo operativo sobre los resultados al patrimonio de la empresa?	La mayoría de los entrevistados nos indica que la medida que toman para mejorar el impacto que tiene el riesgo operativo sobre los resultados al patrimonio, controlando la fecha de vencimiento de las medicinas, un control de caja y bancos, mantenimiento de software y capacitación al personal.	<i>“Haciendo un control mensual mediante el sistema, capacitando al personal y evaluando su desempeño”</i>
	5. ¿Cuáles considera que son sus factores de riesgo operativo?	La mayoría de los entrevistados nos indica que sus principales factores de riesgo operativo son: robos de dinero y de productos, alteración de precios, cruce de medicamentos, fecha de vencimiento, la mala atención.	<i>“En nuestra empresa consideramos los riesgos operativos: la falta de una buena gestión de los mismos, la mala atención, pérdida de mercadería y dinero por el mal control, también se evidenció fraude hacia los clientes, alteración de precios, fallas en el sistema, asaltos ”</i>
Medir la gestión financiera durante el periodo 2017-2018.	6. ¿Utiliza los recursos financieros óptimamente?	La mayoría de los entrevistados nos indica que sí, se utilizan los recursos financieros óptimamente y dentro de ellos consideran los préstamos a bancos a corto plazo y proveedores a largo plazo.	<i>“Consideramos que estamos utilizando muy bien los recursos financieros, mediante préstamos a bancos y el créditos de proveedores”</i>

7. ¿Frente a una situación financiera crítica, qué actos realizaría?	Las situaciones que realizan tanto el gerente como el subgerente frente a una situación financiera crítica es contando con un plan de contingencia, primero detectar el daño de la situación financiera, una vez detectado se observan los recursos que tienen.	<i>“Ver que recursos tengo para poder hacer una nueva inversión y poder solucionar esa crisis económica”</i>
8. ¿Cuál considera que es el nivel de incidencia de los riesgos operativos dentro de la empresa?	La mayoría de entrevistados nos indica que el nivel de incidencia de los riesgos operativos a cuales ellos mencionaron anteriormente es medio.	<i>“Nosotros consideramos que hemos llevado una buena gestión durante estos años, sin embargo en cuanto a gestión de riesgos no nos hemos especializado en el tema, consideramos que es un nivel medio”</i>
9. ¿Por qué consideran dicho nivel?	Los gerentes midieron el riesgo operativo en relación al estado financiero y económico de la empresa en los años 2017-2018.	<i>“Tomando como referencia los sucesos que han venido ocurriendo tanto como robos por parte del personal como consecuencia parte de nuestro activo se ha visto afectado, además la rentabilidad de estos últimos años 2017-2018 se ha reducido en porcentajes considerables”</i>

Fuente: Aplicación de entrevista, Diciembre 2018

Tabla 41.

Nivel del riesgo según pérdidas en las utilidades

Nivel	Calificación	Impacto
1	Insignificante	Menor a 1,000 soles
2	Leve	De 1,000 a 10,000 soles
3	Moderado	De 10,001 a 40,000 soles
4	Alto	De 40,001 a 70,000 soles
5	Catastrófico	Mayor a 50,000 soles

Nota.

Podemos afirmar que la empresa presenta un nivel de riesgo medio según indicaron los funcionarios entrevistados. Como se pudo demostrar el patrimonio de la empresa se vio reducido en 41,949 nuevos soles, viéndose afectada las utilidades en 41,881 nuevos soles, así como el capital en 211 nuevos soles.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tras describir y analizar los diferentes resultados obtenidos con la aplicación de las técnicas e instrumentos en los trabajadores y funcionarios de la empresa en estudio, se procede a realizar discusiones que sirven para consolidar lo obtenido, al tiempo que suponga una futura línea para nuevas investigaciones.

- Con relación al objetivo general: “Determinar la gestión financiera y su influencia en el manejo del riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC Huarmey 2017-2018”.

Mediante prueba Chi-cuadrado la influencia de la gestión financiera en el manejo del riesgo operativo es significativamente en la empresa Chavinfarma SAC Huarmey 2017-2018 comprobándose en el resultado de un X^2 calculado $> X^2$ tabla afirmando la hipótesis alternativa y negando la hipótesis nula.

Según Velezmoro (2012), en su tesis “Modelo de gestión de riesgo operativo en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgo”; sostiene que: “el riesgo operacional es un riesgo que está presente en todas las actividades de la institución financiera, dependiendo de la efectividad de controles y gestión implementando las estrategias pertinentes. Los gerentes de todas las áreas son responsables de mantenerlos en niveles aceptables”.

Por otro lado, Rodríguez (s. f), manifiesta que: “el riesgo operativo es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencia y fallas en los procesos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencia de eventos externos adversos”.

En consecuencia, consideramos que las dimensiones más importantes que determinan la influencia de la gestión financiera en el manejo del riesgo operativo es una efectiva gestión mediante las funciones administrativas dentro de los criterios de rentabilidad y riesgo para evitar materializar daños futuros que afecten la situación financiera y económica de la empresa Chavinfarma SAC Huarmey.

- Con relación al objetivo específico: “Describir la gestión financiera durante el periodo 2017-2018”.

Según la figura N° 12 se aprecia que la frecuencia con la que determinaron que desarrollan un plan financiero de los recursos de la empresa es regularmente representado por el 40%, el otro 40% indicó que nunca, así como el 20% de encuestados considera que siempre se lleva este procedimiento.

Así mismo, según la entrevista al gerente y sub-gerente expresaron que no con mucha frecuencia ellos planifican, organizan, dirigen y controlan sus recursos financieros considerándolo como recursos financieros a los préstamos de los bancos y letras por parte de sus proveedores. Además, afirmaron que su rentabilidad del año 2018 se redujo en casi un 25% tomando como base el año 2017.

En el análisis financiero pudimos apreciar que se produjo una disminución del activo corriente del 90.60% al 89.59%, ya que hubo una menor inversión en la cuenta existencias que representa un 2% menos, así como el activo no corriente sólo representó el 9.40%, en contraste con el año 2018 que se incrementó en 10.41%. En cuanto al total del pasivo + patrimonio se observa que se ve representada por el pasivo no corriente en un 85.91%, compuesta por la cuenta cuentas por pagar a los accionistas, socios y gerente a largo plazo y en el año siguiente por un 87.55%. En el 2017 el porcentaje de compras es de 77.21% teniendo como referencia las ventas totales, esto quiere decir que por cada sol de ventas 0.77 céntimos representa el costo de ventas.

Hubo una variación del total de los activos de 171,872 como consecuencia de la reducción de inversión en la cuenta existencias en un 14.03% también se puede asumir que es producto de los fraudes y/o robos internos de mercadería que salieron a relucir lo cual claramente afectó esta cuenta.

Y no podemos dejar de mencionar que del 2017 al 2018 claramente hubo una reducción notoria en las ventas netas del 25% lo cual afectó el estado de resultados, así mismo el costo de venta se redujo en un 17% tal como lo justifica la reducción de la cuenta de existencias asumiendo una disminución en la inversión de esta. Los gastos operativos decrecieron en un 64% por una reingeniería de personal, puesto que muchos trabajadores en el 2018 fueron despedidos por los hechos detectados como robo, cambio de precio, fraude los cuales fueron detectados mediante una auditoría realizada por la empresa. Y como se esperaba la utilidad neta se redujo en un 28% aproximándose a lo confirmado por los funcionarios.

Por otro lado, según Faz (2012) en su tesis “Propuesta para mejorar la gestión del departamento financiero de la empresa Servicolinal CIA LTDA”. Manifiesta que se ha identificado las falencias de Servicolinal CIA LTDA como consecuencia de una deficiente gestión financiera que ha traído consigo una escasa planificación y control provocando así gastos innecesarios desestabilizando su situación económica.

Además, IBM Corporation (2010) sostiene que el reto de la gerencia financiera es integrar valor y gestionar riesgos, teniendo en cuenta los indicadores de disponibilidad de la información según el tiempo real y la hora.

Por tanto, consideramos que es importante la frecuencia con la que planifican, organizan, dirigen y controlan sus recursos financieros la empresa Chavinfarma SAC Huarmey ya que de ello dependerá la efectividad de su gestión y se vio reflejada en su situación financiera y económica de los periodos 2017-2018.

- Enfocándose en el siguiente objetivo, el cual es evaluar el riesgo operativo de la empresa, la gerente ha permitido conocer que la empresa lleva un regular manejo del riesgo operativo, mencionando en que cuenta con profesionales que se encargan de esta evaluación, pero a su vez menciona cuales son los principales riesgos que su empresa pueda atravesar, como el caso del robo del dinero por parte del personal, la alteración del precio de los medicamentos o diferentes productos que la empresa comercializa, y donde más relevancia puso la gerente considerando que pueden ser factores que incidan en el riesgo operativo de la empresa, es en la mala atención que se pueda brindar y la pérdida de productos por no tener un buen control de los mismos. Adicionalmente en la encuesta realizada a los colaboradores de la empresa, la figura N° 23 nos muestra que el 60% de los encuestados determinó que nunca gestionan los riesgos operativos de la empresa. Sumando a esto los gerentes consideraron como riesgos operativos dentro de la empresa a los robos de dinero y de productos, alteración de precios, cruce de medicamentos, fecha de vencimiento, la mala atención.

Y Según FMV (2015), se entiende como: “Riesgo Operacional a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, tecnología de información o eventos externos”.

Entonces podemos afirmar que, aunque no tengan conocimientos claros sobre la gestión de riesgos operativos, con los recursos con que actualmente cuenta la empresa tratan de resolver eventos que consideran como riesgos operativos y riesgos en general.

- Como respuesta al último objetivo que es la medición de la influencia de la Gestión financiera y el riesgo operativo de la empresa Chavinfarma SAC del distrito de Huarmey los gerentes consideraron un nivel medio dando referencia los robos por parte del personal en distintas áreas, así como la disminución de la utilidad neta de estos últimos periodos 2017-2018 y viéndose reducida en un 28% del año anterior tomando como base el año 2017.

En consecuencia, consideramos que las dimensiones más importantes que determinan la influencia de la gerencia financiera en el manejo del riesgo operativo es una efectiva gestión mediante las funciones administrativas dentro de los criterios de rentabilidad y riesgo para evitar materializar daños futuros que afecten la situación financiera y económica de la empresa Chavinfarma SAC Huarney.

CONCLUSIONES:

1. Mediante prueba Chi-cuadrado la influencia de la gestión financiera en la administración del riesgo operativo es significativamente en la empresa Chavinfarma S.A.C Huarmey 2017- 2018 comprobándose en el resultado de X^2 calculado $> X^2$ tabla, afirmando la hipótesis alternativa y negando la hipótesis nula.
2. Siendo la gestión financiera un factor fundamental para el buen manejo de los riesgos que pueda presentar la empresa, lo cual se ve representado en que el 40% de los trabajadores de la empresa afirman que nunca se mantiene una gestión de los recursos financieros de la empresa, así como su planificación, organización y control, Chavinfarma presenta una gestión financiera con fortalezas así como debilidades; mantiene un buen capital de trabajo que le da estabilidad financiera a corto plazo y liquidez para hacer frente sus obligaciones. Sin embargo, el total de pasivos se ve representada en un 90% aproximadamente con respecto a los activos totales, también pudimos percibir una reducción en la cuenta existencias de un 14.03% asumiendo que es producto de los fraudes y/o robos internos de mercadería detectados, lo cual claramente afectó los resultados del ejercicio siguiente en un 28% aproximadamente.
3. Tras evaluar el manejo de riesgo operativo de la empresa, se encontraron los siguientes riesgos; el robo del dinero por parte del personal, la alteración del precio del medicamento o diferentes productos que la empresa comercializa, la mala atención que se puede brindar y la pérdida de productos por no tener un buen control de los mismos, según indicaron los gerentes. Así mismo el 80% de los encuestados determinó que regularmente se controlan los riesgos operativos de la empresa.
4. Podemos afirmar que el nivel de riesgo operativo que la empresa Chavinfarma SAC del distrito de Huarmey presenta es un nivel medio ello se debe a las incidencias que ocurrieron tanto en robos de mercadería y efectivo por parte del personal lo cual conllevó a una disminución en los activos, así como se observó una disminución de la rentabilidad en los dos últimos años según nos mencionó los gerentes.

RECOMENDACIONES

1. Asignar de modo imperativo y suma importancia al gerente general de Chavinfarma SAC las funciones de gerencia de riesgo para que de esta manera puedan minimizar los riesgos que son amenazas para la empresa mencionados por los gerentes tales como robos, mala atención al cliente y la pérdida de productos por no tener un buen control de los mismos.
2. Hemos considerado que para implementar una unidad de riesgos la empresa necesitaría más presupuesto y por el hecho de ser una Mype sería un poco tedioso y costoso, es por esta razón que solo propusimos añadir las funciones de la Unidad de la gerencia de riesgos a la gerencia general lo que permitiría además de poder gestionar el riesgo, reducir sus amenazas y maximizar las oportunidades, lograr obtener mayores beneficios para la farmacia Chavinfarma minimizando costos y tiempo, así mismo llevar un plan financiero que le permita analizar y medir el estado financiero y económico en que se presupuestó en dicho plan y le permita tomar decisiones efectivas, además esto debe hacerse de manera formal y comunicarse al personal del área que le compete.
3. Considerar una reestructuración del balance general de la empresa con respecto al pasivo no corriente; recapitalizar la deuda comprometida con los accionistas, socios y gerente para que de esa manera haya un equilibrio patrimonial y evitar una crisis financiera de la empresa.
4. Capacitar al gerente general y al personal con funciones administrativas y financieras en gestión de riesgos integrales para que estos puedan cumplir con sus funciones efectivamente; y otorgarles incentivos o bonificaciones con razón a motivarle a tener un buen desempeño en su labor y gestión y además estos mismos puedan fomentar charlas sobre la cultura de riesgo operativo a todas las demás áreas.
5. Llevar con mayor frecuencia y con un riguroso filtro de control operativo, tales como auditorías en los procesos de planeamiento, finanzas, inventario y atención al cliente con el propósito de evitar los riesgos operativos que podrían conllevar a pérdidas económicas para la empresa Chavinfarma.

Referencias

Libros

Altman, Sábato y Wilson. (2015). *“The value of non-financial information in small and medium-sized enterprise risk management”*. New York.

Bernard J. Hargadon y Múnera Cárdenas, A. (1998). *“Principios de la contabilidad”*. Bogotá.

Besley, Scott y Brigham, Eugene F. (2008). *“Fundamentals of Financial Management”*. Cengage Learning Editores.

Cárdenas, M. (2011). *“Análisis de Estados Financieros”*. México.

Committee of sponsoring organizations of the treadway commission (COSO). (2005). *“Gestión de riesgos corporativos: Marco integrado”*. Madrid: Instituto de auditores internos.

Corominas, J. (1973). *“Breve diccionario etimológico de la lengua castellana”*. Madrid, España.

Gil Álvarez, A. (2004). *“Introducción al Análisis Financiero”*. Madrid, España.

Gutiérrez Paz, A y Fernández, N. (2010): *“El efecto de la digitalización en la financiación de los medios en lenguas minoritarias: diez casos europeos”*. España.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC). (2004). *“NTC 5254 – Gestión del Riesgo”*. Bogotá, Colombia.

Ferrer, A. (2014). *“Análisis e interpretación por sectores”*. Lima: Editorial Instituto Pacifico Editores.

Finch, Brian. (2010). *“Effective Financial Management”*. Kogan Page Publishers.

- Fuentes, César y Zúñiga, Isaac. (2010). *“Gestión integral de riesgos operativos en el proceso de créditos microfinancieros”*. Perú: Cordillera.
- Marín, J. L. y Trujillo Ponce, A. (2000). *“Manual de valoración de empresas”*. Barcelona: Ariel Economical.
- Núñez, J. A. y Chávez, J. J. (2007).” *Esquema de gestión y modelado del riesgo operativo.*” Ecuador.
- Perdomo Moreno Abraham. (2002). *“Elementos básicos de administración financiera”*. Cengage Learning Editores.
- Pérez, J. (1997). *“Estrategia y políticas financieras”*. Escuela superior de gestión comercial y marketing. Madrid.
- Shim, J. K., y Siegel, J. G. (2004). *“Dirección Financiera”*. España: Mc Graw Hill.
- Van Horne, James C. y Wachowicz, John M. (2002). *“Fundamentos de administración financiera”*. Pearson Educación.
- Venegas Martínez, Francisco. 2008. *“Riesgos Financieros y Económicos”*. (2da Ed.). México: Editec.
- Vera Colina, Mary A. (2000). *“Gerencia basada en valor y gerencia financiera”*. (2^{da} Ed.). En: Revista Tendencias.

Tesis

- Bedoya Londoño, D. A. (2015). *“Modelo integrado de gestión basado en la teoría de restricciones y la gestión del riesgo operativo”*. (Tesis de pregrado). Universidad de Medellín, Colombia.

- Guillén, D. (2008). “*Propuesta de administración y evaluación del riesgo operativo para empresas de manufactura en el Ecuador*”. (Tesis de pregrado). Universidad del Pacífico Escuela de Negocios de Ecuador, Ecuador.
- Faz, S. (2012). “Propuesta para mejorar la gestión del departamento financiero de la empresa Servicolinal CIA LTDA”. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Rodriguez, B. y Vazallo, C. (2010). “Implementación de un sistema de administración del riesgo operativo en los procesos de créditos y cobranzas y su impacto en la eficiencia de las operaciones de la empresa carrocerías continental SAC”. (Tesis de pregrado) Universidad Privada del Norte, Perú.
- Velezmoro, O. (2012). “Modelo de gestión de riesgo operacional en una institución financiera peruana dentro de un enfoque integrado de gestión de riesgos”. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.

Sitios Web

- Comunidad de Madrid. “*Gestión de riesgos, análisis y cuantificación*”. Extraído de: [http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos/pages/pdf/metodologia/4AnalisisycuantificaciondelRiesgo\(AR\)_es.pdf](http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos/pages/pdf/metodologia/4AnalisisycuantificaciondelRiesgo(AR)_es.pdf)
- Confianza S.A.C. (2011). “*Capacitación en el sistema de administración de riesgos operacionales*”. Extraído de: https://www.confianza.com.co/sites/default/files/adjuntos/cartilla_WEB_SARO.pdf
- Espiñeira, Sheldon y Asociados (2008). “*Riesgo legal desde la perspectiva del riesgo operativo*”. Extraído de: <https://www.pwc.com/ve/es/asesoria-gerencial/boletin/assets/boletin-advisory-edicion-08-2008.pdf>
- FMV. (2015).” *Manual de gestión del riesgo operacional*”. Extraído de: http://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10029/PLAN_10029_2015_Manual_

de_Gesti%C3%B3n_de_Riesgo_Operacional_del_FMV_S.A.,_modificado_
mediante_Acuerdo_de_Directorio_N%C2%B0_01-1D-
2015__de_fecha_12.01.2015_(8).pdf

IBM CORPORATION. (2010). *“How has the nature of leadership changed in the new economic environment”*. Extraído de: <http://www-935.ibm.com/services/us/ceo/ceostudy2010/>

ISO. (2008). *“Plan de transición de la certificación con las normas ISO 9001 e ISO 14001”*. Extraído de: <http://www.icontec.org/SiteAssets/Lists/Evaluacion/AllItems/PLAN%20DE%20TRANSICION%2005092016.pdf>

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2009). *“Definición de influencia”*. Recuperado de: (<http://definicion.de/influencia/>)

Louffat, Enrique. (2006). *“Organigramas y manual organizacional: fundamentos para su elaboración”*. ESAN. Extraído de: <http://www.administracionmoderna.com/2013/07/unidades-organicas-en-las-organizaciones.html>

Ordiz y Pérez Bustamante. (2010). *“Historia de la teoría de las decisiones financiera”*. Recuperado de: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/fin016/200.HTM>

Perez Porto, J. and Gardey, A. (2013). *“Definición de fijación”*. Extraído de: <http://definicion.de/fijacion/> [Accessed 2 Aug. 2016].

Rodríguez-Wyler Ortiz, Francisco Alonso. (s/f). *“Riesgo Operativo”*. Colegio de contadores de México. Extraído de: http://www.ccpm.org.mx/veritas/diciembre2010/images/Riesgo_Operativo.pdf

Salem. (S.F.). Extraído de: <http://www.lecturalia.com/autor/3125/carlos-salem>

SBS. (2011). *“Base de datos de eventos de pérdida por riesgos operacionales”*. Extraído de:

http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pres_doc_basilea/Bases_Datos_Eventos_Perdida_Riesgos_Operacionales%20.pdf

UNID. “*Análisis financiero*”. Extraído de:

https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdI/ADI/AF/AF/AF01/AF01Lectura.pdf?fbclid=IwAR0gXUr51syMKYjbsxF0JdLsA2icSmfoFsa8V9pJljHV8FkGcNPSu1721Uk

UNAD. Extraído de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102038/EXE_2013-1/ACTIVIDAD_1_/Presaberes/FINANZAS%20ACT%201%20REVISION%20DE%20PRESABERES/finanzas_objetivos_y_funciones.html

ANEXOS

ANEXO N° 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

El presente CUESTIONARIO se hace con la finalidad de obtener y recaudar información para un proyecto de investigación universitario, con el propósito de identificar la influencia de la gestión financiera en el manejo de los riesgos operativos en la empresa Chavinfarma Trujillo 2017 – 2018.

Edad:		Jerarquía	Género: M	F
20–25	<input type="checkbox"/>	Funcionario		
26–30	<input type="checkbox"/>	Empleado		
31–35	<input type="checkbox"/>			
36–40	<input type="checkbox"/>			
41 a más	<input type="checkbox"/>			

Marque con una X la respuesta que crea conveniente.

1. ¿Cómo que frecuencia considera que se desarrolla un plan financiero con los recursos de la empresa?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca
2. ¿La empresa presenta un manual de funciones al personal del área de finanzas?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca
3. ¿Se administran y controla los ingresos y egresos de los diferentes fondos que se manejan en la empresa?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca
4. ¿Controla las diferentes inversiones de tipo financiero que determine la gerencia?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca
5. ¿Presentan una unidad orgánica de finanzas dentro de su estructura organizacional?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

6. ¿Con qué frecuencia capacita a su personal del área de finanzas?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

7. ¿Con que frecuencia se evalúa el Desempeño del personal?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

8. ¿Con que frecuencia se desarrolla un sistema efectivo de controles contables y financieros?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

9. ¿Programan políticas de préstamos a corto y largo plazo?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

10. ¿Actualmente son eficientes las decisiones de inversión tomadas por la empresa?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

11. ¿Con que frecuencia evalúan el Desempeño de la Gestión Financiera?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

12. ¿La empresa establece una política de dividendos?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

13. ¿Considera que la mala atención al cliente, robos por parte del personal, mala gestión de inventarios y falta de implementación de tecnología como cámaras son factores de riesgo operativo que afectan a los resultados de la empresa?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

14. ¿Con qué frecuencia identifican los riesgos operacionales que está expuesto la empresa?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

15. ¿Con que frecuencia miden los riesgos operacionales que está expuesto la empresa?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

16. ¿Controlan los riesgos operacionales que está expuesto la empresa?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

17. ¿Dan seguimiento a los riesgos operacionales que está expuesto la empresa?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

18. ¿Gestionan los riesgos operacionales eficientemente?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

19. ¿Impulsan la cultura del riesgo operativo en la empresa?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

20. ¿Se ha establecido procedimientos para desarrollar y administrar riesgos?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

21. ¿Establece la empresa Manuales de Políticas y procedimientos de riesgos operativos aprobada por la gerencia?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

22. ¿Presenta un sistema eficiente que le permite gestionar riesgos operativos?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

23. ¿Actualmente se realizan programas de capacitación a funcionarios y operativos?
 - a. Siempre
 - b. Regularmente
 - c. Nunca

24. ¿La empresa evalúa el desempeño del sistema de Información que permite controlar Riesgo Operativo?
- Siempre
 - Regularmente
 - Nunca
25. ¿Se establece una base de datos dónde se registran los riesgos identificados?
- Siempre
 - Regularmente
 - Nunca
26. ¿Se realizan reportes informativos sobre los riesgos operativos de la empresa?
- Siempre
 - Regularmente
 - Nunca

ANEXO N° 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

GUIA DE ENTREVISTA

1. ¿La empresa lleva un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos?

Llevamos un control muy ordenado y muy adecuado que nos permite controlar nuestros productos, gastos y compras y claro mediante el contador.

2. ¿Para usted cual es la mejor manera de evaluar su gestión financiera en la empresa Chavínfarma?

Contamos con la persona profesional, nuestro contador que lleva todo el control de nuestros estados financieros.

3. ¿Cuál fue la diferencia en rentabilidad del estado de resultados de los años 2017 y 2018?

Aproximadamente en el 2018 obtuvimos una reducción en rentabilidad del 25% tomando como base el año anterior a este.

4. ¿Utiliza los recursos financieros óptimamente?

Considero que estamos utilizando muy bien los recursos financieros, mediante préstamos a bancos y créditos de proveedores.

5. ¿Cuáles considera que son sus factores de riesgo operativo?

En nuestra empresa consideramos los riesgos operativos: la falta de una buena gestión de los mismos, la mala atención, pérdida de mercadería y dinero por el mal control, también se evidenció fraude a los clientes, fallas en el sistema.

6. ¿Qué medida toma para controlar el impacto de los eventos de riesgo operativo sobre los resultados al patrimonio de la empresa?

Haciendo un control mensual mediante el sistema, capacitando al personal y evaluando su desempeño.

7. ¿Frente a una situación financiera crítica que actos realizaría?

Ver que recursos tengo para poder hacer una nueva inversión y poder solucionar esa crisis económica

8. ¿Cuál considera que es el nivel de incidencia de los riesgos operativos dentro de la empresa?

Nosotros consideramos que hemos llevado una buena gestión durante estos años, sin embargo en cuanto a gestión de riesgos no nos hemos especializado en el tema, consideramos que es un nivel medio.

9. ¿Por qué consideran dicho nivel?

Tomando como referencia los sucesos que han venido ocurriendo tanto como robos por parte del personal como consecuencia parte de nuestro activo se ha visto afectado, además la rentabilidad de estos últimos años 2017-2018 se ha reducido en porcentajes considerables.

ANEXO N° 3: Estado de situación financiera de Chavinfarma SAC de los periodos 2017 - 2018

Estado de Situación Financiera		
Del 01 de Enero del 2017 al 31 de Diciembre del 2018		
Cuenta	2017	2018
	Valor	Valor
Caja y bancos	130,521	125,530
Existencias	1,164,412	1,000,989
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,294,933	1,126,519
Inmueble, maquinaria y equipos neto de depreciación	61,256	65,977
Activo diferido	73,076	64,897
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	134,332	130,874
TOTAL ACTIVO	1,429,265	1,257,393
Tributos por pagar	22,380	19,467
TOTAL PASIVO CORRIENTE	22,380	19,467
Ctas por pagar a los acc., socios y Gerent a largo plazo	1,227,888	1,100,878
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	1,227,888	1,100,878
TOTAL PASIVO	1,250,268	1,120,345
Capital	5,000	4,789
Resultados ejercicios	163,746	121,865
Resultados acumuladas	10,251	10,394
TOTAL PATRIMONIO	178,997	137,048
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1,429,265	1,257,393

ANEXO N° 4: Estado de resultados de Chavinfarma SAC de los periodos 2017 - 2018

Estado de Resultados		
Del 01 de Enero del 2017 al 31 de Diciembre del 2018		
Cuenta	2017	2018
	Valor	Valor
Ventas Netas	3,235,745	2,411,540
Compras	- 2,498,472	- 2,061,580
UTILIDAD BRUTA	737,273	349,960
(-) Gastos de personal	- 202,008	- 71,783
(-)Gastos de Gestión	- 181,807	- 64,605
(-) Provisiones del ejercicio	- 121,205	- 43,070
UTILIDAD OPERACIONAL	232,253	170,502
(-) Otros gastos	- 4,828	- 1,245
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	227,425	169,257
(-) Impuesto a la Renta	- 63,679	- 47,392
Resultado del Ejercicio	163,746	121,865

ANEXO N° 5: ALFA DE CRONBACH

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	suma item	
Encuesta 1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	35
Encuesta 2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	41
Encuesta 3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	47
Encuesta 4	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	46
Encuesta 5	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	44
Encuesta 6	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	47
Encuesta 7	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	37
Encuesta 8	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	46
Encuesta 9	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	44
Encuesta 10	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	36
Encuesta 11	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	33
Encuesta 12	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	44
Encuesta 13	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	44
Encuesta 14	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	45
Encuesta 15	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	42
Encuesta 16	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	58
Encuesta 17	2	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	59
Encuesta 18	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	34	
Encuesta 19	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	41
Encuesta 20	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	2	57
Encuesta 21	2	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	2	59
Encuesta 22	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	46
Encuesta 23	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	1	54
Encuesta 24	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	40
Encuesta 25	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	40
Encuesta 26	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	2	1	56

Encuesta 27	2	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	59	
Encuesta 28	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	48	
Encuesta 29	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	55	
Encuesta 30	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	1	3	3	1	2	1	3	3	3	3	2	2	1	2	2	58	
Encuesta 31	2	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	60	
Encuesta 32	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	35	
Encuesta 33	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	35	
Encuesta 34	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	34
	0.454	0.496	0.696	0.3066	0.299	0.379	0.257	0.15	0.325	0.6533	0.7389	0.9412	0.4563	0.443	0.3494	0.2005	0.3217	0.5134	0.5918	0.6176	0.5989	0.2709	0.3779	0.1506	0.4207	0.2897		

Dónde:

1	Siempre
2	Regularmente
3	Nunca

ANEXO N° 6: RESUMEN DE RATIOS FINANCIEROS

Resumen de ratios financieros	2017	2018
Liquidez corriente (veces)	57.86	57.87
Prueba ácida (veces)	5.83	6.45
Capital de trabajo (S/.)	1,272,553	1,107,052
Rotación de inventario (veces)	2.15	2.06
Rotación de activo fijos (veces)	52.82	36.55
Apalancamiento financiero (veces)	0.87	0.89
Solvencia patrimonial a largo plazo (veces)	6.86	8.03
Margen de ganancia bruta (veces)	0.23	0.15
Margen de ganancia neta (veces)	0.0506	0.0505
Rentabilidad de activos ROA	0.11	0.10
Rentabilidad de capital ROE	0.91	0.89

ANEXO N° 7: MATRIZ DE RIESGO OPERATIVO

TIPO DE INDICADOR	INDICADOR	METRICA
Fraude	Alteración de los precios de los productos.	Número de rotación de los productos.
Procesos	Robo de dinero por parte del personal.	Número de robos calculados durante el mes.
Procesos	Perdida de productos por no tener un buen control operativo.	Sumatoria de las pérdidas de productos equivalente al mes.
Clientes	Mala atención brindada hacia los clientes por parte de los trabajadores.	Número de quejas de los clientes al mes.
Procesos	Falta de capacitación en base al servicio al cliente y el manejo del sistema operativo.	Número de capacitaciones al año.
Sistemas	Tiempo de interrupción del software empleado por la empresa.	Número de horas de interrupción críticos al mes.
Procesos	Ineficiencia de la Gestión Financiera.	Valor de pérdidas anuales.
Eventos externos	Desastres naturales, asaltos.	Número de eventos durante el año.