

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la
Provincia de Huancavelica 2022

Para Optar : El Título Profesional de Contador Publico

Autores : Bach. Nuñez Arana Milagros
Bach. Lucas Condori Yolanda

Asesor : Mtro. Gomez Duran Guisella Marlene

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
culminación : 13.01.2023 - 12.01.2024

Huancayo – Perú
2024

Hoja de aprobacion de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la Provincia de Huancavelica
2022

PRESENTADO POR:

BACH. NUÑEZ ARANA MILAGROS

BACH. LUCAS CONDORI YOLANDA

PARA OPTAR EL TITULO DE:

PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE

MTRO. MATOS GILVONIO NANCY MERCEDES

PRIMER MIEMBRO

MG. MAYTA CUEVA HUGO ARMANDO

SEGUNDO MIEMBRO

MTRA. PARIONA AMAYA DIANA

TERCER MIEMBRO

MTRO. SICHA QUISPE FIDEL

Huancayo, 2024

**FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL Y LA RENTABILIDAD EN LOS GRIFOS
DE LA PROVINCIA DE HUANCVELICA 2022**

Asesor

Mtro. GOMEZ DURAN GUISELLA MARLENE

DEDICATORIA

A mi familia, que me enseñó el valor del conocimiento logrado a través del esfuerzo personal. También, a mi madre, quien me mostró que cualquier meta, por grande que parezca, se puede alcanzar avanzando paso a paso.

Los Autores

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Peruana Los Andes por ofrecer todas las oportunidades y recursos necesarios para nuestro crecimiento profesional.

Al Asesor por su para la culminación de la presente investigación,

A los Grifos de la Provincia de Huancavelica por facilitarnos los datos para la culminación de la investigación.

Milagros y Yolanda.

CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0384 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL Y LA RENTABILIDAD EN LOS GRIFOS DE LA PROVINCIA DE HUANCVELICA 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. LUCAS CONDORI YOLANDA
Bach. NUÑEZ ARANA MILAGROS

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : CONTABILIDAD Y FINANZAS

Asesor(a) : Mg. CABEZAS LIMACO GLADYS ELBA

Fue analizado con fecha **03/09/2024**; con **106 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 03 de septiembre del 2024.



[Firma manuscrita]

MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

TESIS.....	i
Hoja de aprobacion de jurados.....	ii
Asesor.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
CONSTANCIA DE SIMILITUD.....	vii
Contenido.....	viii
Contenido de Tablas.....	xii
Contenido de figuras.....	xiii
Resumen.....	xiv
Abstract.....	xv
Introducción.....	xvi
CAPITULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	18
1.2 Delimitación del Problema.....	20
1.3 Formulación del problema.....	20
1.3.1 Problema general.....	20
1.3.2 Problemas específicos.....	21
1.4 Justificación.....	21
1.4.1 Social.....	21
1.4.2 Teórica.....	22
1.4.3 Metodológica.....	22
1.5 Objetivos.....	22

1.5.1	Objetivo general	22
1.5.2	Objetivos específicos	22
	CAPITULO II	24
	MARCO TEÓRICO	24
2.1	Antecedentes	24
2.2	Bases Teóricas ò Científicas	34
2.3	Marco Conceptual	51
	CAPITULO III	52
	HIPÓTESIS	52
3.1.	Hipótesis General	52
3.2	Hipótesis Especifica	52
3.3	Variables	52
	CAPITULO IV	55
	METODOLOGÍA	55
4.1	Método de Investigación	55
4.2	Tipo de Investigación	57
4.3	Nivel de Investigación	57
4.4	Diseño de la Investigación	58
4.5	Población y Muestra	60
	Tabla 01: <i>Población</i>	60
4.6	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	60
4.7	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	61
4.8	Aspectos Éticos de la Investigación	62
	CAPITULO V	66
	RESULTADOS	66

5.1	Descripción de resultados	66
	Tabla 02	66
	<i>Resultados porcentuales de la variable 1: FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL</i>	66
	Figura 01 <i>Resultados porcentuales de la variable 1: FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL</i>	66
	Tabla 03: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Detectar</i>	67
	Figura 02: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Detectar</i>	68
	Tabla 04: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Evaluar</i>	68
	Figura 03: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Evaluar</i>	69
	Tabla 05: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 3: monitorizar</i>	69
	Figura 04: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 3: monitorizar</i>	70
	Tabla 06: <i>Resultados porcentuales de la variable 2: Rentabilidad</i>	70
	Figura 05: <i>Resultados porcentuales de la variable 2: Rentabilidad</i>	71
	Tabla 07: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Inversión</i>	71
	Figura 06: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Inversión</i>	72
	Tabla 08: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 2: beneficios</i>	72
	Figura 07: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 2: beneficios</i>	73
	Tabla 09: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 3: porcentaje de ganancias</i> ...73	
	Figura 08: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 3: porcentaje de ganancias</i> .74	
5.2	Contraste de Hipótesis	75
	Tabla 10: <i>Correlación de hipótesis general</i>	75
	Tabla 11: <i>Hipótesis específica N ° 1</i>	76
	Tabla 12: <i>Correlación hipótesis N ° 2</i>	77
	Tabla 13: <i>Correlación hipótesis N ° 3</i>	79
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	81

CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	91
Anexo 01: Matriz de Consistencia	92
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	93
Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento	94
Anexo 04: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación	96
Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento.....	97
Anexo 06: La data de procesamiento de datos.....	101
Anexo 07: Consentimiento informado	102
Anexo 08: Fotos de la aplicación del instrumento	105

Contenido de Tablas

Tabla 01: <i>Población</i>	60
Tabla 02: <i>Resultados porcentuales de la variable 1: FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL</i>	66
Tabla 03: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Detectar</i>	67
Tabla 04: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Evaluar</i>	68
Tabla 05: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 3: monitorizar</i>	69
Tabla 06: <i>Resultados porcentuales de la variable 2: Rentabilidad</i>	70
Tabla 07: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Inversión</i>	71
Tabla 08: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 2: beneficios</i>	72
Tabla 09: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 3: porcentaje de ganancias</i> ...	73
Tabla 10: <i>Correlación de hipótesis general</i>	75
Tabla 11: <i>Hipótesis específica N ° 1</i>	76
Tabla 12: <i>Correlación hipótesis N ° 2</i>	77
Tabla 13: <i>Correlación hipótesis N ° 3</i>	79

Contenido de figuras

Figura 01: <i>Resultados porcentuales de la variable 1: FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL</i>	66
Figura 02: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Detectar</i>	68
Figura 03: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Evaluar</i>	69
Figura 04: <i>Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 3: monitorizar</i>	70
Figura 05: <i>Resultados porcentuales de la variable 2: Rentabilidad</i>	71
Figura 06: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Inversión</i>	72
Figura 07: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 2: beneficios</i>	73
Figura 08: <i>Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 3: porcentaje de ganancias</i> .	74

Resumen

La presente investigación titulada “Factores De Riesgo Operacional Y La Rentabilidad En Los Grifos De La Provincia De Huancavelica 2022”, el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre Factores De Riesgo Operacional Y La Rentabilidad En Los Grifos De La Provincia De Huancavelica 2022?, respectivamente el objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre Factores De Riesgo Operacional Y La Rentabilidad En Los Grifos De La Provincia De Huancavelica 2022. La metodología de la investigación es aplicada, de nivel correlacional, el instrumento de investigación para la recolección de datos que se utilizo es el cuestionario. De acuerdo con el objetivo general, se concluye que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.586 y de acuerdo al baremo de correlación nos indica que existe una correlación positiva media. Por ello se acepta la hipótesis general: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022. Se sugiere realizar un análisis detallado de los factores de riesgo operacional que pueden afectar a los grifos en la provincia de Huancavelica en el año 2022. Esto puede incluir factores como la seguridad de los empleados, la calidad de los productos, la estabilidad de los precios del petróleo, y el cumplimiento de las regulaciones gubernamentales.

Palabras clave: Factores de riesgo operacional y rentabilidad.

Abstract

The present investigation entitled "Operational Risk Factors And Profitability In The Faucets Of The Province Of Huancavelica 2022", the general problem was: What is the relationship between Operational Risk Factors And Profitability In The Faucets Of The Province Of Huancavelica 2022?, respectively the objective of the research was: To determine the relationship between Operational Risk Factors and Profitability in the grifos de la provincia de Huancavelica 2022. The research methodology is applied, at a correlational level, the research instrument for the collection of data that was used is the questionnaire. In accordance with the general objective, it is concluded that Spearman's Rho Correlation Coefficient is 0.586 and according to the correlation scale it indicates that there is a medium positive correlation. For this reason, the general hypothesis is accepted: There is a direct and positive relationship between operational risk factors and profitability in the taps in the province of Huancavelica 2022. It is suggested to carry out a detailed analysis of the operational risk factors that may affect the taps. in the province of Huancavelica in the year 2022. This may include factors such as employee safety, product quality, oil price stability, and compliance with government regulations.

Keywords: Operational risk factors and profitability.

Introducción

La presente investigación titulada “factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022”, el problema general es: ¿Cuál es la relación entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022?, respectivamente el objetivo de la investigación es determinar la relación entre Factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

La metodología utilizada en la investigación es de tipo aplicado y correlacional. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario, el cual servirá para obtener la información necesaria que permita identificar y abordar los problemas subyacentes. La investigación está organizada de la siguiente manera:

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Este elemento es fundamental porque detalla la situación problemática actual, define su alcance, formula tanto el problema principal como los problemas secundarios, ofrece una justificación, y establece los objetivos generales y específicos..

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.

Se exponen los estudios previos pertinentes, se definen las bases teóricas y se establece el marco conceptual.

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

Se plantea la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación, y se procede a la operacionalización de las variables.

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.

Se detalla el enfoque metodológico a seguir, abarcando el tipo, nivel y diseño de la investigación, así como la población y muestra elegidas. Además, se especifican las técnicas e

instrumentos que se emplearán para la recolección de datos. También se especifica la técnica de procesamiento y análisis de datos, junto con los aspectos éticos involucrados en la investigación..

CAPÍTULO V RESULTADO

Describe los resultados y la contratación de hipótesis.

Finalmente, el análisis y discusión de resultado, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Numerosas pequeñas empresas enfrentan problemas significativos debido a la ausencia de una estructura organizativa adecuada, lo que aumenta el riesgo de quiebra por falta de liquidez para operar en el mercado. En un entorno empresarial que exige cada vez más innovación y competencia, estas empresas tienen dificultades para asegurar financiamiento y satisfacer sus necesidades de inversión y gastos operativos diarios. Los empresarios suelen enfrentar desafíos debido a una gestión inadecuada de los riesgos, lo que lleva a una insuficiencia de solvencia para contratar personal, adquirir materia prima y mantener niveles óptimos de productividad y ventas rentables.

En la actualidad, un desafío crucial para las empresas es la escasa comprensión de los riesgos y su influencia en la planificación estratégica y la toma de decisiones para lograr objetivo la rentabilidad. Las actividades diarias de la empresa también están expuestas a riesgos internos y externos, que son inherentes y no siempre manejables por los empresarios. Estos riesgos pueden afectar profundamente la estabilidad económico-financiera de la empresa, e incluso conducir a situaciones de quiebra.

Algunos empresarios se enfocan en la gestión de riesgos en áreas específicas como la prevención de riesgos laborales y el cumplimiento de la normativa laboral. Sin embargo, a menudo descuidan la gestión administrativa general de sus empresas. Esta falta de atención en las funciones clave de planificación, organización, dirección y control puede dar lugar a riesgos operativos importantes.

Evaluar la rentabilidad en las empresas es complicado debido a la falta de recursos económicos, lo cual restringe su capacidad para optimizar las ganancias. La ausencia de claridad en los costos dificulta el aumento de ventas y la mejora en la productividad y rentabilidad. Además, muchos empresarios carecen del conocimiento necesario en gestión financiera y en la implementación de estrategias efectivas para equilibrar la financiación entre deuda y capital propio, así como para evaluar el costo del capital externo y los riesgos asociados. Estos desafíos de riesgo impiden que las empresas alcancen sus objetivos, lo que subraya la necesidad de investigar este tema en profundidad.

Un problema central que enfrentan los grifos en la provincia de Huancavelica es la insuficiencia en la formación del personal en gestión de riesgos operacionales. Esta situación se agrava por la falta de recursos y la escasa disponibilidad de programas de capacitación especializada en la región. Como resultado, muchos grifos operan con altos niveles de riesgo, lo que afecta negativamente su capacidad para generar ingresos.

Los riesgos operacionales conllevan la posibilidad de pérdidas económicas y daños a la reputación empresarial, que surgen de fallos en el control interno, el incumplimiento de procedimientos, la gestión inadecuada del personal y otros problemas inherentes a las operaciones. En el caso de los grifos, estos riesgos son especialmente críticos, ya que la seguridad y la calidad de los productos son esenciales para el éxito y la confianza en el mercado.

Un factor adicional que incrementa el riesgo operacional en los grifos de Huancavelica es la ausencia de sistemas de control interno robustos. La mayoría de estos grifos son pequeñas empresas familiares que no disponen de los recursos para establecer mecanismos

de control avanzados. Esta carencia propicia una mayor probabilidad de errores y fraudes, lo cual puede afectar negativamente la rentabilidad de estas empresas.

1.2 Delimitación del Problema

Delimitación Espacial

La presente investigación se delimito por los grifos de la provincia de Huancavelica por ser el lugar de estudio.

Delimitación Temporal

Se delimito temporalmente en el año 2022 por ser el año de investigación.

Delimitación Conceptual o Temática

Riesgo Operacional

Según (Ramos Ortega, 2020) Las empresas utilizan el Sistema de Administración de Riesgo Operacional para identificar, evaluar, supervisar y mitigar los riesgos operacionales. Este sistema les permite gestionar de manera integral los riesgos asociados a sus operaciones, ayudando a minimizar el impacto de posibles eventos adversos y a asegurar la continuidad y estabilidad de sus actividades.

Rentabilidad

Según (Cardenas Sanchez, 2021) La rentabilidad se puede definir como las ganancias obtenidas de una inversión particular. Este indicador es esencial para evaluar el rendimiento de la inversión y compararla con otras en términos de beneficios y porcentaje de rendimiento logrado.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022?
2. ¿Cuál es la relación entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022?
3. ¿Cuál es la relación entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022?

1.4 Justificación

1.4.1 Social

La investigación está justificada socialmente porque se centra en optimizar los factores de riesgo operacional y potenciar la rentabilidad, con el objetivo de fomentar el crecimiento empresarial al enfrentar y resolver sus problemas. Además, proporciona una base valiosa para futuras investigaciones, subrayando su importancia y aplicabilidad.

La investigación es beneficiosa para la sociedad al abordar la necesidad de las entidades financieras de fortalecer la seguridad en sus operaciones crediticias y elevar la rentabilidad. Además, amplía el conocimiento sobre los riesgos operacionales y su impacto en la rentabilidad de los grifos en la provincia de Huancavelica. Proporciona a empresarios y gerentes herramientas útiles para mejorar sus estrategias de gestión de riesgos y tomar decisiones informadas que impulsen el crecimiento económico de sus negocios.

1.4.2 Teórica

Esta investigación tiene como objetivo contribuir al conocimiento sobre las variables de riesgo operacional y rentabilidad en la industria de los grifos. Los resultados obtenidos podrán consolidarse en una propuesta que se integrará al corpus de investigaciones futuras en el mismo campo de estudio.

1.4.3 Metodológica

La justificación metodológica de esta investigación radica en su intención de realizar un análisis detallado de la información recopilada para diagnosticar y optimizar los controles existentes. Se utilizará un enfoque científico y tecnológico riguroso, aplicando un método descriptivo para examinar la relación entre las variables relevantes. El objetivo es encontrar soluciones efectivas para los problemas identificados en la empresa en cuestión, promoviendo así una mejora continua.

Para lograr los objetivos del estudio, se empleará el método científico junto con una variedad de técnicas e instrumentos de investigación, incluyendo encuestas para la recolección de datos. Estos datos serán cruciales para analizar las variables en cuestión y podrán ser aplicados a otras organizaciones que enfrenten problemas similares. Además, servirán como base para orientar futuras investigaciones en contextos semejantes al examinado.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.
2. Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.
3. Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacional

(Saboya, 2019) con la tesis titulada “Descripción de las variables que influyen en el riesgo operativo en las instituciones del sector bancario en la ciudad de Bogotá”. De la Corporación Universitaria Minuto de Dios. La investigación menciona lo siguiente:

El riesgo operativo, a pesar de constituir una fracción menor de las pérdidas anuales en el sector bancario comercial, puede causar daños considerables en circunstancias extremas. Por esta razón, las recientes reformas en el ámbito bancario internacional se han enfocado en fortalecer las políticas y directrices relacionadas con el riesgo operativo. En este contexto, surge la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los elementos que influyen en la exposición al riesgo operativo en las instituciones bancarias de Bogotá? Este estudio tiene como objetivo identificar los principales componentes que contribuyen al riesgo operacional en los bancos de la ciudad. Entender estos elementos es fundamental para prevenir posibles pérdidas financieras en las entidades bancarias de la capital colombiana, lo cual ayudará a optimizar los beneficios y aumentar la satisfacción de los clientes que utilizan los distintos productos y servicios. Asimismo, una gestión eficaz del riesgo operativo facilitará la adopción de acciones correctivas para prever situaciones desfavorables que puedan afectar la eficiencia, efectividad, rentabilidad y liquidez de las entidades financieras.

En resumen, aunque el riesgo operativo suele representar una porción reducida de las pérdidas anuales en el sector bancario comercial, en circunstancias extremas puede tener

un impacto considerable. Este estudio subraya la relevancia de identificar los factores que influyen en el riesgo operativo en las instituciones bancarias de Bogotá, con el objetivo de reducir posibles pérdidas y optimizar la gestión financiera. Una gestión adecuada de este riesgo no solo ayuda a anticipar y corregir situaciones adversas, sino que también contribuye a mejorar la eficiencia, rentabilidad y liquidez de las entidades, al mismo tiempo que se potencia la satisfacción de los clientes a través de una oferta más segura y confiable de productos y servicios financieros

(Zamora, 2018) con su tesis “Enfoque metodológico para la administración del riesgo en el proceso de aprovisionamiento dentro de la cadena de suministro: estudio de caso en el IPS de oncología de Bogotá, DC”. De la Universidad Nacional de Colombia. La investigación sostiene lo siguiente:

Este estudio de maestría examina los riesgos relacionados con el suministro de medicamentos oncológicos en las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) de Bogotá DC, dentro de un proyecto respaldado por Colciencias y la Universidad Nacional de Colombia. Se utilizó un enfoque metodológico que detecta los riesgos tanto internos como externos, evaluando y analizando estos riesgos para comprender cómo se comporta "Se evaluó la resiliencia de la cadena de suministro ante diversas situaciones de vulnerabilidad y se implementaron estrategias de reducción de riesgos. Se utilizaron modelos de análisis de relaciones causales y simulaciones de flujos de sistemas dinámicos para examinar la gestión de existencias, los niveles de desempeño y los gastos operativos. Los hallazgos sugieren que adoptar estrategias para mitigar los riesgos puede ser fundamental para optimizar el rendimiento de la cadena de suministro.

En resumen, esta investigación de maestría subraya la relevancia de gestionar de manera integral los riesgos en la cadena de suministro de medicamentos oncológicos en las IPS de Bogotá. Mediante un enfoque que abarca tanto riesgos internos como externos, el análisis pone de manifiesto que aplicar estrategias de mitigación resulta fundamental para optimizar la eficiencia en la gestión de inventarios, garantizar niveles adecuados de servicio y disminuir los costos operativos. Los modelos de causalidad y simulación empleados permiten obtener una visión más detallada sobre cómo mejorar el desempeño de la cadena de suministro en un entorno altamente sensible y complejo

Según (Valle, 2022) en su tesis intitulada “Mejoramiento de la rentabilidad de la empresa alimentos del huerto s.a. de la ciudad de Quito, mediante la identificación y control de los riesgos laborales”. De la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo de Ecuador. La investigación sostiene que:

La investigación de titulación se enfocó en la identificación y gestión de riesgos laborales en Alimentos del Huerto S.A., ubicada en Quito. El objetivo principal fue analizar cómo las prácticas laborales inadecuadas afectan el rendimiento empresarial. Al comienzo, se llevó a cabo un examen detallado de las prácticas laborales y una valoración de peligros mediante el enfoque metodológico del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España, identificando los riesgos presentes en el área de producción. Los riesgos se categorizaron desde moderados hasta intolerables de acuerdo con la normativa NTP330, y se aplicaron las correspondientes medidas para su mitigación y mejora. Durante un período de tres meses, se llevó a cabo la recopilación de información, en el cual se analizaron los peligros y se documentaron indicadores operativos clave, como la rentabilidad, los costos de producción, la cantidad de materia prima procesada y las

ventas. Se observó una notable mejoría en los resultados obtenidos durante el primer trimestre, posterior a la puesta en marcha de las acciones correctivas. Las mejoras fueron implementadas en un mes, y se completó la recolección de datos en un período total de siete meses para verificar el impacto de las medidas de mitigación en el margen operativo y la producción de materia prima. Estos resultados cuantitativos resaltan la importancia de la seguridad industrial en la rentabilidad empresarial y en el cumplimiento de los objetivos.

En conclusión, el estudio realizado en Alimentos del Huerto S.A. evidenció que una correcta identificación y gestión de los riesgos laborales en el área de producción influye de manera directa en el desempeño empresarial. Mediante el uso de la metodología del INSHT y la aplicación de medidas de mitigación basadas en la clasificación de riesgos conforme a la norma NTP330, se consiguió una mejora notable en la rentabilidad, los costos de producción y la eficiencia operativa. Los resultados obtenidos tras siete meses de seguimiento subrayan la importancia de implementar prácticas de seguridad industrial, no solo para cumplir con las normativas, sino también como un factor clave para optimizar el rendimiento de la empresa y alcanzar sus objetivos estratégicos

Según (Ortega Espín, 2019) en su trabajo de investigación titulado " Gestión de riesgos operativos y análisis de la rentabilidad en empresas manufactureras de pequeña y mediana escala (PYMES) ubicadas en la zona sur del Distrito Metropolitano de Quito durante el lapso comprendido entre 2018 y 2019"del país se Ecuador de la Universidad de las Fuerzas Armadas sostiene que:

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) enfrentan una dificultad significativa en la comprensión de los riesgos y su impacto en las estrategias y decisiones para lograr rentabilidad en sus operaciones. Este estudio analiza en profundidad el riesgo operacional

y sus efectos en estas empresas, considerando indicadores clave como el ROE (Return on Equity) y el ROA (Return on Assets) que reflejan la solidez financiera. La investigación utiliza un método de análisis descriptivo y de correlación para examinar la conexión entre el riesgo operativo (factor predictor) y la rentabilidad (resultado esperado). Se aplica una estrategia de investigación basada en cuestionarios para recopilar datos cualitativos sobre las dimensiones del riesgo operativo en las pequeñas y medianas empresas, cubriendo aspectos como operaciones, administración de personal, base de clientes, gestión financiera, entorno de mercado y actividades comerciales. Asimismo, se lleva a cabo un análisis de indicadores financieros para ofrecer una visión completa de la situación económica y operativa de las pyme.

Según (Sánchez, 2018) en su tesis titulada “La exposición al riesgo operativo y su impacto en el desempeño financiero de Giahan Ecuador Cía. Ltda., una empresa con sede en la ciudad de Ambato” del país de Ecuador de la Universidad Técnica de Ambato sostiene que:

Este estudio integra conceptos teóricos y aplicados, cubriendo múltiples fases, incluyendo la caracterización de la empresa y su oferta de productos, la formulación de la pregunta de investigación, y la evaluación y examen detallado del sector de créditos y recuperaciones. Se realiza un análisis detallado del concepto de Riesgo Operativo y su efecto en la Rentabilidad, y se culmina con la creación de un Protocolo de Gestión para Crédito y Recuperaciones. La investigación se realizó en Giahan Ecuador Cía. Ltda., una organización situada en Ambato, capital de la provincia de Tungurahua, en la confluencia de las calles Los Dátiles 01-41 y Los Obitos (Zona Ficoa). Esta empresa se enfoca en la comercialización de accesorios y repuestos para vehículos, incluyendo filtros de

combustible, lubricantes, aire y cabinas para automóviles ligeros. A pesar de su relativa juventud, Giahan Ecuador ha consolidado su presencia en el mercado ecuatoriano, brindando servicios a varias provincias como Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, Azuay, Pichincha y sectores de la Región Amazónica.

En resumen, el análisis exhaustivo realizado en Giahan Ecuador Cía. Ltda. reveló la relevancia de una adecuada gestión del riesgo operativo en el área de crédito y cobranza para mejorar la rentabilidad de la empresa.

Al combinar un enfoque académico y aplicado, se detectaron las principales vulnerabilidades en los procedimientos financieros y se creó un Protocolo de Gestión para mejorar la administración del crédito y la recuperación de carteras. La puesta en marcha de estas tácticas es crucial para reforzar la posición competitiva de la empresa en un entorno de mercado dinámico, garantizando su crecimiento continuo en diferentes regiones del país mediante una operación más eficiente y controlada

Nacional

(Bernal, 2018), en su tesis intitulada: “Elementos que influyen en el riesgo operativo de la EDPYME Alternativa y su impacto en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo durante el año 2017”. De la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la ciudad de Lima. La investigación menciona lo siguiente:

Las deficiencias, incidentes fraudulentos, desastres naturales y fallas en los sistemas pueden generar consecuencias adversas para las organizaciones, ocasionando pérdidas financieras significativas y, en ciertas situaciones, poniendo en riesgo su solidez económica. Estos eventos se agrupan bajo el concepto de riesgo operacional. A lo largo del tiempo, las organizaciones han desarrollado y adoptado diversas metodologías para

gestionar y mitigar de manera efectiva este tipo de riesgo. En consecuencia, el propósito de esta investigación es examinar las variables que influyen en el riesgo operativo en la Edpyme Alternativa y su efecto en la rentabilidad durante el período 2013 en la ciudad de Chiclayo. Este análisis servirá como base para tomar decisiones informadas sobre la gestión adecuada del riesgo operacional.

En resumen, problemas como fallas operativas, fraudes, fenómenos naturales y errores en los sistemas constituyen riesgos operacionales que pueden afectar negativamente a las empresas, generando importantes pérdidas económicas y comprometiendo su estabilidad financiera. Ante estas amenazas, las organizaciones han desarrollado e implementado diversas estrategias para gestionar y reducir estos riesgos de manera efectiva. Este estudio pretende examinar los factores que influyen en el riesgo operacional en la Edpyme Alternativa y su impacto en la rentabilidad durante el año 2013 en Chiclayo, proporcionando una base fundamentada para tomar decisiones informadas en la gestión de estos riesgos.

(Amanqui, 2022), en su tesis titulada “Aspectos de riesgo relacionados con la operación y la rentabilidad de un negocio individual en Moquegua durante el año 2020”. De la Universidad José Carlos Mariátegui de la ciudad de Lima. La investigación menciona lo siguiente:

El propósito de este estudio es examinar la relación entre los factores de riesgo y el desempeño financiero de una empresa individual en Moquegua durante el período 2020. Esta investigación es de naturaleza descriptiva y utiliza un enfoque no experimental. La muestra está conformada por los registros financieros, así como por los documentos de compras y ventas de la empresa en 2020, además de los propietarios. Se utilizaron métodos

de recolección de datos a través de cuestionarios y análisis de documentos, aplicando cuestionarios y fichas de análisis documental como herramientas. Los resultados indican que los factores de riesgo tienen un impacto significativo en la rentabilidad del negocio, con un error de 0.008, que es menor a 0.05. Además, se descubrió que los aspectos vinculados al desempeño financiero y operativo también afectan significativamente la rentabilidad económica del negocio unipersonal en Moquegua durante 2020, con errores de 0.010 y 0.014 respectivamente, ambos inferiores a 0.05.

En resumen, este estudio exploró la relación entre los factores de riesgo y el rendimiento financiero de una empresa unipersonal en Moquegua durante el año 2020, empleando un enfoque descriptivo y no experimental. Se analizó una muestra que incluía registros financieros, documentos de compras y ventas de la empresa, y la participación de los propietarios, utilizando cuestionarios y fichas de análisis documental como herramientas de recolección de datos. Los hallazgos muestran que los factores de riesgo tienen un impacto significativo en la rentabilidad del negocio, con un margen de error de 0.008, menor al umbral de 0.05. Además, se encontró que los aspectos relacionados con el desempeño financiero y operativo también influyen de manera notable en la rentabilidad económica del negocio, con errores de 0.010 y 0.014 respectivamente, ambos por debajo de 0.05, destacando la importancia de una gestión adecuada de estos factores para mejorar los resultados financieros

Según (Gonzales, 2018) en su tesis titulada **ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN EL RIESGO OPERATIVO DE LA EDPYME ALTERNATIVA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, AÑO 2013**. TESIS de la ciudad de

Chiclayo de la universidad de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo sostiene que:

A finales de 2018, Edpyme Alternativa, una institución financiera, contaba con una red de 9 sucursales, 2 oficinas especializadas y 4 oficinas conjuntas con el Banco de la Nación, repartidas en 4 regiones del país. Los resultados operativos se vieron influenciados por un crecimiento notable en los préstamos otorgados en años anteriores y una estrategia de expansión territorial ambiciosa. Sin embargo, este crecimiento no estuvo respaldado por un sistema de control interno adecuado ni por una supervisión efectiva en el área crediticia.

Agotados los plazos de 2018, Edpyme Alternativa exhibió un avance notable en su estructura operativa y en la concesión de préstamos, impulsado por una estrategia de ampliación geográfica vigorosa. Sin embargo, este avance no estuvo acompañado por un sistema de control interno robusto ni por una supervisión eficaz en el ámbito crediticio, lo que puso en peligro la administración y la calidad de su cartera de créditos, poniendo de manifiesto la necesidad de reforzar sus mecanismos de control y supervisión para garantizar un crecimiento sostenible y reducir los riesgos inherentes a su expansión

Según (PONTE, 2018) en su tesis titulada “RIESGOS OPERATIVOS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CASAL INGENIEROS SRL. LIMA 2018” de la ciudad de Lima de Universidad Autónoma del Perú sostiene que:

El propósito principal del estudio fue establecer la conexión entre los riesgos operacionales y la rentabilidad de Casal Ingenieros SRL en Lima durante el año 2018. Los resultados revelaron una correlación significativa entre la rentabilidad y los riesgos operativos evaluados tanto por conceptos como por resultados financieros. Respecto al primer objetivo específico, que pretendía identificar la conexión entre los indicadores de

riesgo operativo y los diferentes tipos de operaciones, se observó que las obras representaron el 63.7% de las operaciones, mientras que las facturas representaron el 23.4%. Esto indica una deficiencia en el control de las transacciones relacionadas con obras y facturación. En relación con el segundo objetivo específico, que se centraba en analizar la relación entre los tipos de operaciones y los montos financieros, así como su impacto en la rentabilidad, se identificó que las obras representaron el 30.9% de los egresos totales, seguidas por las facturas con un 14%. Esto indica una falta de supervisión en los egresos más significativos según el tipo de operación en la empresa.

En conclusión, la investigación reveló una correlación notable entre los riesgos operativos y el desempeño financiero de Casal Ingenieros SRL en Lima durante el año 2018. Se determinó que las obras y facturas constituyeron la mayoría de las actividades y gastos, respectivamente, lo que indica falencias en la gestión de transacciones y monitoreo de gastos. Estos resultados subrayan la necesidad de reforzar los sistemas de control y supervisión internos para reducir los riesgos operativos y optimizar la rentabilidad

Según (Carrasco, 2020) en su tesis titulada RIESGO OPERATIVO Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES FINANCIERAS EN LAS CAJAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE LIMA, AÑO 2018 de la ciudad de Lima de la Universidad San Martín de Porres sostiene:

El propósito central de este estudio fue analizar el impacto del riesgo operativo en las decisiones financieras tomadas por las cajas de ahorro y crédito en la provincia de Lima durante el año 2018. En términos metodológicos, el estudio se clasificó como descriptivo, ya que se centró en detallar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades u otros fenómenos en análisis. Esto implicó la formulación

y evaluación de diversas cuestiones para describir minuciosamente el objeto de estudio. Se utilizaron criterios proporcionados por los administradores de las cajas de ahorro y crédito como un componente clave del análisis. Los resultados obtenidos en el trabajo de campo y la revisión de las hipótesis indican que el riesgo operativo ejerce una influencia significativa sobre las decisiones financieras de las cajas de ahorro y crédito en la provincia de Lima.

En síntesis, la presente investigación exploratoria examinó la relación entre el riesgo operacional y las decisiones de inversión en las entidades de ahorro y crédito de Lima en 2018. Mediante la aplicación de indicadores proporcionados por los gerentes y el análisis de diversas variables, se identificaron los patrones y efectos del riesgo operacional en la toma de decisiones financieras. Los hallazgos indican una conexión notable entre el riesgo operacional y las decisiones de inversión, resaltando la necesidad de incorporar este elemento en el proceso de toma de decisiones financieras del sector.

2.2 Bases Teóricas ò Científicas

2.2.1. Factores de riesgo operacional

Definición

Según (Cristian, 2020) El concepto de "riesgo operacional" se refiere a cualquier circunstancia que podría resultar en pérdidas para una empresa, derivada de errores humanos, fallos en la tecnología, fallos en los procesos internos o acontecimientos externos como fraudes, accidentes o desastres naturales.

Según (Ramos Ortega, 2020) El Sistema de Gestión de Riesgo Operacional Se define como el sistema integral de estrategias, protocolos, arquitectura organizacional,

herramientas de registro, administración de datos y programas de formación que las entidades emplean para detectar, analizar, supervisar y reducir el riesgo operativo.

Para manejar eficazmente estos riesgos, las empresas deben establecer distintos sistemas de gestión de riesgos (SGR).

El riesgo operativo en una empresa puede originarse a partir de diversos factores tanto internos como externos que afectan sus operaciones diarias. Entre los factores internos se encuentran las deficiencias en los procedimientos y controles internos, la insuficiente formación del personal y la obsolescencia tecnológica. Estos problemas pueden dar lugar a errores en la ejecución de procesos, fraudes o pérdidas financieras. Además, la cultura organizacional y una comunicación inadecuada entre departamentos también son factores clave en la gestión de riesgos, ya que pueden resultar en fallos de coordinación y en la ejecución de estrategias.

Por otro lado, factores externos como cambios en la normativa, fluctuaciones económicas y eventos inesperados como desastres naturales o crisis de salud tienen un impacto considerable en el riesgo operativo. La habilidad de una empresa para adaptarse a estos factores externos y aplicar estrategias de mitigación efectivas es crucial para reducir los efectos negativos. En conjunto, la identificación y gestión efectiva de estos factores son esenciales para preservar la estabilidad financiera y operativa de la empresa, asegurando así su sostenibilidad a largo plazo.

Los riesgos operacionales se identifican como factores tanto internos como externos que pueden impactar negativamente la capacidad de una empresa para alcanzar sus metas operativas. Internamente, estos riesgos pueden originarse por deficiencias en los procesos, tales como errores humanos, fallos en los sistemas tecnológicos, o la ausencia de controles

adecuados. La gestión ineficaz del personal, que abarca la falta de formación y supervisión, también representa una fuente significativa de riesgo operacional. Además, problemas en la infraestructura, como fallas tecnológicas y vulnerabilidades en la seguridad de la información, aumentan la exposición de la organización a pérdidas financieras y deterioro de su reputación.

Externamente, los riesgos operacionales abarcan situaciones inesperadas como desastres naturales, modificaciones regulatorias, ciberataques y fluctuaciones en el entorno económico o político. Estos elementos son difíciles de prever y manejar, y su impacto puede ser severo si no se cuenta con estrategias de contingencia efectivas. La combinación de estos factores internos y externos convierte al riesgo operacional en un fenómeno complejo y multifacético, que demanda una gestión anticipada y la implementación de controles rigurosos para reducir sus efectos adversos y garantizar la continuidad operativa de la entidad

Factores del riesgo operacional

Los principales factores que constituyen el origen del riesgo operacional son los siguientes:

- Procesos internos

Los procesos internos de una empresa comprenden todos los procedimientos y actividades realizadas dentro de la organización para cumplir sus metas. Estos procesos incluyen desde la producción hasta la gestión administrativa y financiera.

Impacto en el Riesgo Operativo:

- Deficiencias en Procedimientos: Los procedimientos mal diseñados o ineficaces pueden provocar errores operacionales, ineficiencias y problemas

en el cumplimiento de normas. Por ejemplo, un procedimiento de aprobación inadecuado puede permitir la realización de transacciones no autorizadas.

- **Controles Internos Inadecuados:** La ausencia de controles internos adecuados puede facilitar fraudes y un manejo deficiente de los recursos. Sin mecanismos de control eficaces, es más probable que se produzcan desviaciones o malversaciones.
- **Errores en la Ejecución:** La falta de estandarización o la documentación deficiente de los procedimientos pueden conducir a errores en la ejecución de tareas y a una disminución en la calidad del producto o servicio.

○ **Eventos externos**

Los eventos externos son aquellos factores que están fuera del control directo de la empresa, pero que pueden tener un impacto considerable en su funcionamiento. Estos pueden incluir alteraciones en el marco regulatorio, variaciones económicas o sucesos catastróficos.

Impacto en el Riesgo Operativo:

- **Cambios Regulatorios:** Las modificaciones en las leyes o regulaciones pueden obligar a la empresa a realizar ajustes rápidos en sus procesos y operaciones, lo que puede provocar interrupciones o problemas de cumplimiento.

- Variaciones Económicas: Los cambios en el entorno económico, como recesiones o crisis financieras, pueden influir en la demanda de productos o servicios y en la estabilidad financiera de la empresa.
 - Sucesos Catastróficos: Los desastres naturales, pandemias o emergencias sanitarias pueden interrumpir las actividades de la empresa y afectar su capacidad para cumplir con sus obligaciones.
- Recursos humanos

Los recursos humanos hacen referencia al personal de la empresa, abarcando sus habilidades, capacitación y administración. La calidad y el rendimiento del equipo laboral tienen un efecto directo en el funcionamiento de la empresa.

Impacto en el Riesgo Operativo:

- Carencia de Capacitación: La falta de formación adecuada puede conducir a errores operacionales y a una gestión ineficaz de tareas importantes.
- Alta Rotación de Personal: Una tasa alta de fluctuación laboral puede comprometer la estabilidad de las actividades y generar costos adicionales asociados con la selección y formación de personal nuevo.
- Problemas de Motivación: La falta de entusiasmo y compromiso puede resultar en una disminución de la productividad y en una reducción en la calidad del trabajo

- Tecnologías de la información y la comunicación (TICs)

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) comprenden los sistemas tecnológicos utilizados para administrar la información y la comunicación dentro de la empresa, abarcando software, hardware y redes.

Impacto en el Riesgo Operativo:

- **Obsolescencia Tecnológica:** La utilización de tecnología anticuada puede crear debilidades en términos de seguridad y eficiencia operativa. Además, puede complicar la integración con nuevas tecnologías.
- **Fallos en los Sistemas:** Los problemas en el software o hardware pueden provocar interrupciones en las operaciones y pérdidas de datos o fallos en el servicio.
- **Seguridad de la Información:** Las brechas en la seguridad de la información pueden poner a la empresa en riesgo de fraudes, robos de datos y otros problemas relacionados con la ciberseguridad.

Procesos internos

Posibles pérdidas económicas asociadas a procesos críticos mal estructurados o a la ausencia de procedimientos adecuados, lo que podría llevar a un desarrollo ineficaz o a la interrupción de los servicios. Estos inconvenientes pueden abarcar una valoración deficiente de contratos y operaciones, retrasos y sobrecostos en los plazos y presupuestos fijados, así como errores en las transacciones o en la contabilidad, entre otros aspectos.

Los procesos internos juegan un papel fundamental en la gestión de riesgos operacionales, ya que cualquier deficiencia en su diseño puede impactar negativamente en la eficiencia y estabilidad de la empresa. Las posibles pérdidas económicas derivadas de procesos mal

estructurados o de la carencia de procedimientos adecuados pueden ser significativas. Una organización con una estructura deficiente en sus procesos puede enfrentar problemas como una evaluación inadecuada de contratos y operaciones, lo que puede llevar a decisiones incorrectas y a una implementación ineficaz. Además, la falta de procedimientos bien establecidos puede causar retrasos en la ejecución de proyectos y generar costos adicionales, afectando tanto la rentabilidad como la capacidad de cumplir con las expectativas de los clientes. Errores en las transacciones financieras y en la contabilidad son otros problemas comunes asociados con procesos internos deficientes, lo que puede resultar en una gestión ineficaz de los recursos y en una falta de control sobre los resultados financieros. Por ende, es crucial realizar una revisión y mejora continua de los procesos internos para minimizar estos riesgos y garantizar un desarrollo eficiente y sostenible de las operaciones de la empresa

Eventos externos

Las pérdidas económicas potenciales pueden surgir de eventos externos que están fuera del control directo de la empresa y que podrían perturbar el normal desarrollo de sus operaciones. Entre estos eventos se encuentran interrupciones en los servicios públicos, desastres naturales, actos de terrorismo, conflictos legales y administrativos, así como problemas relacionados con la inestabilidad criminal o política en una región o país.

Los eventos externos pueden provocar pérdidas económicas considerables para las empresas debido a su carácter impredecible y su capacidad para interrumpir las operaciones normales. Estos eventos incluyen una variedad de situaciones, como fallos en los servicios básicos, tales como cortes de electricidad o problemas con el suministro de agua, que pueden detener temporalmente las actividades de la empresa. Asimismo, desastres

naturales como terremotos, inundaciones o tormentas severas pueden ocasionar daños estructurales a las instalaciones y afectar las cadenas de suministro. Los actos de terrorismo añaden otro nivel de riesgo, no solo causando daños físicos sino también generando un ambiente de inseguridad que impacta el funcionamiento normal. Por otro lado, los conflictos legales y administrativos, como problemas contractuales o cambios en la normativa, pueden generar incertidumbre y costos imprevistos. También, la inestabilidad criminal o política en una región puede crear un entorno hostil que pone en riesgo la seguridad del personal y la viabilidad de las operaciones. Dado que estos eventos están fuera del control directo de la empresa, es fundamental desarrollar estrategias de gestión de riesgos y planes de contingencia para minimizar su impacto y garantizar la continuidad operativa.

Recursos humanos

Esta categoría comprende las pérdidas monetarias asociadas con errores personales, omisiones, conductas fraudulentas, acciones malintencionadas, robo de activos, espionaje empresarial o actividades ilícitas, además de aquellas provocadas por tensiones laborales o condiciones de trabajo deficientes. También se abarcan las pérdidas causadas por inexactitudes en términos de reclutamiento de talento o debido a la falta de un equipo suficientemente formado y con las competencias necesarias.

Un componente del riesgo operativo son las acciones realizadas por individuos, las cuales pueden estar determinadas por su nivel de competencia, ética profesional o el alcance de sus responsabilidades. Cuando un empleado accede a transacciones que están fuera de su área de competencia, existe el riesgo de que pueda manipular información sensible o

acceder a datos confidenciales de clientes o de la empresa, lo que podría llevar a situaciones de fraude, robo, sabotaje, entre otros problemas.

Tecnologías de la información y la comunicación (TICs)

Posibles pérdidas financieras derivadas del uso inadecuado de los sistemas informáticos y las tecnologías relacionadas de la empresa, así como de la violación de la seguridad, privacidad o accesibilidad de los datos electrónicos.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) son fundamentales para el funcionamiento eficiente de las empresas modernas, pero su uso incorrecto puede conllevar importantes pérdidas financieras. Los problemas pueden surgir de una implementación inadecuada de sistemas informáticos, como errores en el diseño, la configuración de software y hardware, que pueden llevar a fallos operativos o la pérdida de datos valiosos. La falta de capacitación adecuada del personal en el uso de estas tecnologías puede aumentar el riesgo de errores, resultando en una gestión ineficiente de la información y problemas operativos. Además, el uso inapropiado de las TICs puede generar gastos adicionales para la reparación de sistemas y la recuperación de datos, afectando negativamente tanto la eficiencia como la rentabilidad de la empresa.

Además, un aspecto crucial es la exposición de la información digital, que puede verse comprometida en términos de integridad, confidencialidad o disponibilidad. La integridad de los datos, que asegura su precisión y consistencia, puede verse afectada por errores en el procesamiento o ataques cibernéticos. La confidencialidad, que protege la información sensible de accesos no autorizados, puede verse amenazada por brechas de seguridad o fallos en los controles de acceso. Por otro lado, la disponibilidad de la información, esencial para el funcionamiento continuo de la empresa, puede verse interrumpida por fallos en los

sistemas o ataques de denegación de servicio. Estos problemas no solo pueden provocar pérdidas económicas inmediatas debido a la interrupción de las operaciones y la necesidad de corregir errores, sino que también pueden dañar la reputación de la empresa y sus relaciones con clientes y socios. Por lo tanto, es esencial implementar medidas de seguridad eficaces y mantener prácticas de gestión adecuadas para mitigar estos riesgos asociados con las TICs.

Falta de segregación de funciones

Un principio fundamental del control interno en las empresas es la segregación de funciones, que asegura que las responsabilidades estén distribuidas entre diferentes personas para evitar que un solo individuo maneje múltiples áreas de la empresa. La falta de esta separación puede permitir que una persona acceda a transacciones y realice acciones no autorizadas o fraudulentas, constituyendo así un factor de riesgo operativo.

La segregación de funciones constituye un principio clave en el control interno de las organizaciones, ya que asegura que las responsabilidades se distribuyan entre diversas personas, evitando que una sola persona controle múltiples áreas de las operaciones. Este reparto de tareas es fundamental para evitar conflictos de interés y reducir el riesgo de fraudes y errores. La falta de una adecuada separación de funciones aumenta el riesgo de que un empleado pueda tener acceso a información sensible o realizar operaciones sin la debida autorización, lo que puede resultar en acciones indebidas, ya sean deliberadas o accidentales. La falta de segregación puede llevar a la manipulación de datos financieros, la desviación de recursos o el encubrimiento de irregularidades. Además, sin una adecuada división de responsabilidades, la empresa se enfrenta a un mayor riesgo de errores en la administración y en el cumplimiento de las normativas, lo que puede perjudicar la

integridad financiera y la reputación de la organización. Por lo tanto, es esencial que las empresas establezcan un sistema robusto de segregación de funciones para proteger sus operaciones y asegurar un entorno de control eficiente y transparente.

Administración de usuarios y contraseñas

Los sistemas informáticos, la infraestructura tecnológica, la capacidad de almacenamiento y la red de procesamiento de una empresa constituyen elementos clave de riesgo operativo. En este contexto, el acceso no autorizado a sistemas de información críticos o el uso indebido de credenciales de acceso pueden aumentar el riesgo de comprometer la confidencialidad de los datos o permitir alteraciones no autorizadas.

La gestión de credenciales y accesos es esencial para la protección de los sistemas informáticos de una organización, ya que implica el control de permisos para sistemas críticos, infraestructura tecnológica y redes de procesamiento de datos. Un manejo ineficaz en este ámbito puede generar un riesgo operacional considerable. Una administración efectiva de credenciales incluye la asignación de permisos adecuados, la implementación de políticas de contraseñas seguras y la monitorización constante del acceso a sistemas sensibles. Si las credenciales no se gestionan correctamente o se permite el acceso no autorizado, se aumenta el riesgo de exposición o manipulación de datos confidenciales. Esto puede resultar en la alteración no autorizada de información crítica, lo que puede comprometer la integridad de los datos y afectar la continuidad operativa de la organización. Además, una mala gestión de contraseñas puede permitir el acceso indebido por parte de individuos no autorizados, lo que puede comprometer la seguridad general del sistema y permitir la ejecución de actividades maliciosas. Por lo tanto, es fundamental implementar procedimientos rigurosos para la gestión de credenciales, como la

actualización regular de contraseñas, la autenticación multifactor y la auditoría periódica de accesos, para proteger la confidencialidad y la integridad de la información y asegurar la continuidad operativa de la organización.

Fallas en los procesos

Los procesos involucrados en el desarrollo de productos o servicios, así como la gestión interna de registros de clientes y transacciones ingresadas incorrectamente en el sistema, son factores que contribuyen al riesgo operativo. Estos riesgos incluyen la posibilidad de registrar transacciones de manera incompleta, inexacta o fuera del periodo contable apropiado. Además, el uso de formatos inadecuados para ingresar datos o la ausencia de verificación con la información existente pueden afectar gravemente la integridad de los registros contables.

Para gestionar los elementos de riesgo operacional y sus diversas manifestaciones, se recomienda adoptar una solución tecnológica avanzada como Pirani Riskment Suite. Esta herramienta permite una detección, evaluación, gestión y supervisión continua y efectiva de los riesgos que pueden impactar negativamente a la organización. Asimismo, es aconsejable diseñar e implementar indicadores clave de riesgo para monitorizar y controlar estos riesgos de manera eficiente.

2.2.2. Rentabilidad

Según (Cardenas Sanchez, 2021) La rentabilidad se entiende como los rendimientos obtenidos de una inversión particular. En consecuencia, es el criterio principal para medir el desempeño de una inversión y compararlo con otras. En términos más específicos, la rentabilidad está vinculada al interés generado, el cumplimiento de obligaciones y el riesgo asociado al crédito.

Según (Cristian R. T., 2020) La rentabilidad empresarial refleja la habilidad de la empresa para utilizar de manera eficiente sus recursos y generar beneficios. Para evaluar este aspecto, se utilizan indicadores financieros que analizan la eficacia de la gestión administrativa de la organización.

Para determinar la viabilidad económica de una empresa, se utilizan indicadores de rendimiento, que son ecuaciones que miden el desempeño financiero o económico de la empresa, inversión o proyecto. Estos indicadores facilitan la evaluación de la efectividad con la que se asignan los recursos para obtener ganancias.

A pesar de que la rentabilidad es un criterio fundamental para comparar inversiones, no debe ser el único aspecto considerado. Además de la rentabilidad, es crucial evaluar otros factores como el riesgo y las consideraciones éticas. Sin embargo, la rentabilidad sigue siendo un indicador esencial para determinar la mejor opción entre diferentes alternativas de inversión. La rentabilidad puede medirse en términos absolutos, como la cantidad específica de dinero obtenida, o en términos relativos, como un porcentaje respecto a la inversión inicial.

La rentabilidad es un indicador financiero crucial que evalúa la eficacia de una empresa para producir utilidades en relación con sus ingresos, activos o capital invertido. Este indicador es un reflejo fundamental de la eficiencia en la gestión de operaciones y la efectividad en la asignación de recursos. La capacidad de generación de ganancias puede ser evaluada a través de diferentes indicadores financieros, como el margen de utilidad neta, que muestra el porcentaje de ingresos que se transforma en ganancias después de deducir todos los costos y gastos; y el retorno sobre activos (ROA), que mide la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de sus activos totales. Estos indicadores no

solo ofrecen una visión clara del desempeño financiero de la empresa, sino que también ayudan a identificar oportunidades de mejora y a tomar decisiones informadas sobre estrategias de inversión y negocios.

Además, la capacidad de generación de ganancias no solo refleja la solidez financiera de una empresa, sino que también influye en su capacidad para atraer financiamiento y apoyar su crecimiento. Empresas con una alta capacidad de generación de ganancias suelen tener más facilidad para acceder a capital, ya que los inversores y prestamistas consideran estos negocios como menos riesgosos y más prometedores. A su vez, una sólida capacidad de generación de ganancias permite a las empresas reinvertir en sus operaciones, desarrollar nuevos productos o servicios, y expandir sus operaciones, lo que puede contribuir a un crecimiento sostenido a largo plazo. Por lo tanto, mantener y mejorar la capacidad de generación de ganancias es fundamental para asegurar la estabilidad financiera y el éxito continuo de la empresa en un entorno competitivo.

se componen de dos partes:

- Beneficios obtenidos.
- Recursos empleados.

Las ratios más importantes son:

Rentabilidad económica

Este tipo de rentabilidad evalúa la capacidad de un activo, como una estructura productiva (por ejemplo, edificios o maquinaria), para generar utilidad bruta. Esta utilidad se calcula antes de deducir los intereses y los impuestos asociados al activo.

La rentabilidad económica es un indicador esencial que evalúa la capacidad de una empresa para generar beneficios a través de la utilización efectiva de sus recursos. Se mide

comúnmente mediante el retorno sobre activos (ROA), que muestra la relación entre las ganancias netas y el total de activos de la empresa. Este indicador proporciona una perspectiva clara sobre cómo los recursos de la empresa están contribuyendo a la generación de ganancias, sin considerar la estructura de capital ni las fuentes de financiamiento. Una alta eficiencia económica sugiere que la empresa está utilizando sus recursos de manera efectiva para producir beneficios, lo que indica una gestión eficaz y eficiente de sus activos.

Además, la rentabilidad económica tiene un impacto significativo en la toma de decisiones estratégicas y en la evaluación de la viabilidad de proyectos y actividades. Las empresas con alta eficiencia económica tienen una mayor capacidad para generar beneficios con el mismo nivel de inversión en recursos, lo que puede traducirse en una ventaja competitiva. Esto no solo facilita el acceso a financiamiento y la atracción de inversores, sino que también permite a la empresa reinvertir en crecimiento y desarrollo, financiar nuevas iniciativas y mejorar su posición en el mercado. En resumen, la eficiencia económica es fundamental para comprender la capacidad de una empresa para convertir sus recursos en ganancias, lo que impacta directamente en su estabilidad financiera y en su capacidad para prosperar a largo plazo.

En este examen, también se tienen en cuenta los créditos financieros, ya que se evalúan todos los recursos disponibles. Los dos indicadores más relevantes son los parámetros esenciales para este tipo de capacidad de generación de ganancias:

ROI: Retorno sobre la inversión.

Refleja la rentabilidad que la empresa genera a partir de sus activos y mide la eficacia en su uso. Se calcula de la siguiente manera:

Beneficios brutos / Activos totales.**ROE: Retorno sobre activos propios**

Manifiesta el beneficio neto obtenido, en comparación con la inversión de los accionistas, se calcula:

Beneficio neto/ Activos propios o patrimonio propio**Rentabilidad financiera**

Se refiere a la ganancia obtenida de una inversión, excluyendo el impacto de la deuda utilizada para generar esos beneficios. Se calcula sobre los ingresos netos, es decir, las ganancias finales después de descontar intereses e impuestos.

La métrica principal para medir esta rentabilidad es el ROA (Return on Assets) o Retorno sobre Activos. Este índice evalúa la relación entre el rendimiento generado y el total de activos de la empresa. Su fórmula es:

Beneficios netos / Activos totales.**Apalancamiento**

El apalancamiento es un factor crucial al analizar la rentabilidad, ya que se refiere al uso de deuda para financiar las operaciones y las inversiones de una empresa. Esto ayuda a determinar si es más beneficioso utilizar deuda en lugar de capital propio para financiar las inversiones.

El apalancamiento financiero es una táctica que permite a las empresas utilizar préstamos para expandir su capacidad de inversión y maximizar sus posibles ganancias, multiplicando el retorno sobre el capital invertido. Mediante esta estrategia, las empresas pueden financiar proyectos o adquisiciones sin depender únicamente de sus propios fondos, lo que puede intensificar tanto las ganancias como las pérdidas. Aunque el apalancamiento tiene el

potencial de aumentar la rentabilidad y facilitar el crecimiento si las inversiones superan el costo de la deuda, también presenta riesgos notables. Un alto grado de apalancamiento incrementa la carga de deuda y los costos financieros, lo que podría amenazar la estabilidad económica de la empresa si los ingresos no cubren los pagos de intereses y amortizaciones. Por lo tanto, es crucial gestionar el apalancamiento con precaución para equilibrar los posibles beneficios con los riesgos implicados.

La fórmula para calcular el apalancamiento financiero es:

Activos totales/ Patrimonio neto

Sin apalancamiento, ROE y ROA son iguales, debido a la siguiente fórmula:

ROE: ROA x Apalancamiento

Considerando estos índices, en el ámbito empresarial se suele afirmar que la rentabilidad se define como:

Margen x Rotación x Apalancamiento

Desglosar la fórmula del ROE (Return on Equity) o rentabilidad sobre el patrimonio es esencial para identificar las áreas de mejora en una empresa que pueden incrementar su rentabilidad. Por ejemplo, si se aumenta el margen de beneficio del 50% al 60%, la rentabilidad general mejorará. Además, una mayor rotación de activos también contribuye a una mayor rentabilidad. La rotación de activos se refiere al tiempo que un activo está en uso dentro de la empresa, desde la adquisición del producto del proveedor hasta su venta al cliente y la posterior reposición del inventario

2.3 Marco Conceptual

Riesgo Operacional

De acuerdo con Ramos Ortega (2020), El Sistema de Gestión de Riesgo Operacional se entiende como el conjunto completo que incluye políticas, procedimientos, estructuras organizativas, sistemas documentales, gestión de datos y formación, que las organizaciones implementan para identificar, analizar, supervisar y reducir el riesgo operativo.

Rentabilidad

Según Cárdenas Sánchez (2021), La rentabilidad se entiende como las ganancias obtenidas de una inversión específica. En consecuencia, es el parámetro fundamental para evaluar el rendimiento exitoso de un proyecto de inversión y compararla con otras opciones disponibles. Además, la rentabilidad incluye aspectos como el interés, el incumplimiento de compromisos y el riesgo crediticio.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

3.2 Hipótesis Especifica

1. Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.
2. Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.
3. Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

3.3 Variables

Variable 1:

Factores de riesgo Operacional

Según (Ramos Ortega, 2020) El Sistema de Gestión de Riesgo Operacional se define como un marco holístico que incluye estrategias, protocolos, arquitectura empresarial, mecanismos de registro, gestión de datos y programas de capacitación, empleados por las organizaciones para identificar, analizar, monitorear y reducir el riesgo operacional.

Dimensiones

- Detectar
- Evaluar
- Monitorizar

Variable 2:

Rentabilidad

Según (Cardenas Sanchez, 2021) La rentabilidad se define como las ganancias generadas por una inversión particular. Así, constituye el principal criterio para evaluar el desempeño de una inversión y compararla con otras alternativas. Además de reflejar el rendimiento económico, la rentabilidad también tiene en cuenta aspectos como los intereses, el incumplimiento de compromisos y el riesgo asociado al crédito.

Dimensiones

- Inversión
- Beneficios
- Porcentaje de ganancias

Operacionalización de las variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Factores de riesgo operacional	Según (Ramos Ortega, 2020) El Sistema de Gestión de Riesgo Operacional se define como un marco holístico que incluye estrategias, protocolos, arquitectura empresarial, mecanismos de registro, gestión de datos y programas de capacitación, empleados por las organizaciones para identificar, analizar, monitorear y reducir el riesgo operacional.	Detectar	Políticas	Cuestionario	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre Siempre
			Procedimientos		
		evaluar	Estructuras organizacionales		
			Sistemas de documentación		
		monitorizar	Informes		
			Capacitación		
Rentabilidad	Según (Cardenas Sanchez, 2021) La rentabilidad se define como las ganancias generadas por una inversión particular. Así, constituye el principal criterio para evaluar el desempeño de una inversión y compararla con otras alternativas. Además de reflejar el rendimiento económico, la rentabilidad también tiene en cuenta aspectos como los intereses, el incumplimiento de compromisos y el riesgo asociado al crédito	Inversión	Costo de un crédito	Cuestionario	Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre Siempre
			Riesgo de créditos		
		Beneficios	Falta de pago		
			impago		
		Porcentaje de ganancias	Perdidas de créditos		

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

Método General

Dada la naturaleza del estudio, se utiliza el método científico general, que se centra en analizar el problema identificado y evaluar la hipótesis planteada. El objetivo es proporcionar contribuciones valiosas al sector de las empresas ferreteras.

(Bautista & Huiza, 2019) cita a Hernández S., El método científico es un enfoque exhaustivo y metódico que se fundamenta en la experiencia y el análisis para evaluar hipótesis sobre posibles conexiones entre distintos eventos. Durante el desarrollo de la investigación, se incluyó la identificación del problema, el establecimiento de objetivos, y la formulación de una hipótesis como una solución potencial. Posteriormente, se llevó a cabo el desarrollo y la validación de esta hipótesis.

Método Especifico

En el desarrollo de la investigación, se emplearon los siguientes métodos específicos:

Método de Análisis: Se utilizó el método analítico para descomponer el problema en sus componentes fundamentales, permitiendo la exploración de relaciones, similitudes, diferencias, causas, naturaleza y efectos. Este enfoque facilita una comprensión más profunda y el logro de los objetivos establecidos.

El método de análisis es un enfoque estructurado utilizado para investigar datos y fenómenos con el objetivo de obtener conclusiones y adquirir información significativa. Este proceso abarca la recolección, estructuración y evaluación de datos mediante diferentes técnicas y herramientas analíticas. Al emplear métodos tanto cualitativos como

cuantitativos, el análisis facilita la identificación de patrones, relaciones y tendencias, lo que ayuda a tomar decisiones bien fundamentadas y resolver problemas complejos. Una aplicación efectiva de este método permite desglosar problemas en sus elementos esenciales, proporcionando una comprensión más precisa y profunda de las variables implicadas y sus interacciones.

Método Sintético: Se aplicó el método sintético para reconstruir un panorama global a partir de los elementos identificados durante el análisis. Esto implicó una exposición sistemática y concisa que permitió sintetizar la información recopilada.

El método sintético es una estrategia que se centra en la integración y combinación de información variada para desarrollar una visión integral y unificada de un fenómeno o cuestión. En lugar de analizar cada componente de manera independiente, este método amalgama datos, teorías y puntos de vista diversos para crear una comprensión holística. Resulta especialmente eficaz para descubrir interrelaciones entre distintos aspectos, permitiendo la formulación de conclusiones globales y la resolución de problemas complejos al considerar el contexto general en lugar de solo los detalles aislados.

Método Descriptivo: Se empleó el método descriptivo para narrar los hechos tal como ocurren, utilizando instrumentos y técnicas específicas para recolectar información y datos relevantes sobre la empresa.

El método descriptivo es un enfoque que se emplea para especificar y documentar características particulares y aspectos de un fenómeno o entidad sin alterar variables ni intervenir en el entorno. Este método se centra en la observación, registro y presentación minuciosa de las propiedades, comportamientos y contextos del objeto de estudio. Mediante técnicas como encuestas, entrevistas y revisión de documentos, el método

descriptivo ofrece una representación exhaustiva y precisa de la realidad observada, permitiendo una mejor comprensión de los patrones y características del fenómeno examinado.

4.2 Tipo de Investigación

Dado el objetivo del estudio, la investigación se clasifica como **investigación aplicada**, ya que se fundamenta en teorías relevantes para abordar problemas específicos en la gestión de abastecimiento y contratación directa de bienes y servicios.

(Lazaro, 2019) citando a Vara H., la investigación aplicada está orientada a resolver problemas prácticos y concretos que surgen en el entorno cotidiano de las empresas.

Este tipo de investigación no solo facilita la elaboración de recomendaciones sobre normativas, métodos de diagnóstico o medidas de prevención secundaria, sino que también subraya que el papel del investigador va más allá de presentar resultados. Incluye la búsqueda de estrategias para la implementación efectiva de estos resultados en la práctica empresarial.

4.3 Nivel de Investigación

El estudio se clasifica como correlacional, dado que su objetivo principal es analizar la conexión entre dos variables determinadas. Según Santa Cruz (2019), citando a Hernández S., la investigación correlacional se centra en medir el nivel de relación entre dos o más variables en un contexto específico. Este tipo de estudio analiza las variables conjuntamente, para luego medir y evaluar la correlación entre ellas.

El nivel de investigación correlacional se enfoca en analizar y evaluar la relación entre dos o más variables para determinar si hay una conexión significativa entre ellas. Este tipo de investigación no pretende establecer una relación causal, sino que busca identificar

patrones y la magnitud de la correlación que muestra cómo se relacionan las variables entre sí. A través de técnicas estadísticas, se puede medir la intensidad y la dirección de esta relación, lo que ayuda a los investigadores a comprender cómo una variable puede estar vinculada a otra sin necesariamente establecer un vínculo causal. Este enfoque es valioso para explorar y describir la naturaleza de las interrelaciones entre variables en contextos donde no es posible o práctico realizar manipulación experimental.

4.4 Diseño de la Investigación

El estudio se enmarca dentro de un diseño no experimental, descriptivo y correlacional.

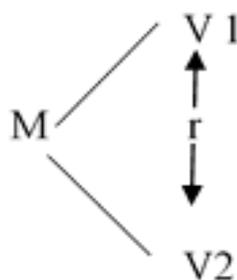
No Experimental: Según (Bautista & Huiza, 2019), citando a Hernández, S., este enfoque no implica la manipulación intencional de las variables independientes durante el estudio. En otras palabras, no se alteran las variables para observar sus efectos.

El diseño de investigación no experimental se distingue por observar y analizar variables en su estado natural, sin intervenir ni modificar los factores en cuestión. Este enfoque permite a los investigadores estudiar fenómenos en su entorno real, recolectando datos sobre las variables de interés sin alterar el contexto o las conductas de los participantes. Se utilizan métodos como encuestas, estudios de caso y revisión de documentos para detallar y comprender las relaciones y patrones entre las variables. Aunque este tipo de diseño no facilita la determinación de causalidad, es valioso para explorar correlaciones y adquirir una visión profunda de las interacciones en contextos auténticos.

Descriptivo: También de acuerdo con (Bautista & Huiza, 2019), citando a Hernández, S., El estudio se clasifica como descriptivo, dado que se enfoca en recolectar datos sobre las variables o conceptos relevantes, ya sea de manera individual o conjunta, sin modificar el entorno natural en el que se encuentran.

El diseño de investigación descriptivo se dedica a proporcionar una representación precisa de las características, atributos y comportamientos de un fenómeno o grupo en particular. Este enfoque se concentra en la recolección de datos detallados y su presentación clara, sin alterar variables ni buscar establecer vínculos causales. Mediante el uso de métodos como encuestas, observaciones y revisión de documentos, el diseño descriptivo ofrece una visión completa del objeto de estudio, permitiendo una comprensión detallada de sus elementos y dinámicas. Este diseño es valioso para construir una base sólida de conocimiento sobre el fenómeno investigado y para identificar patrones y tendencias emergentes.

A continuación, se presenta el esquema del diseño de investigación correlacional para este estudio:



Donde:

M: muestra

V1: variable 1

V2: variable 2

r: correlación de variables.

4.5 Población y Muestra

Población

Según Tamayo (2017), la población se define como el conjunto total de unidades de análisis que poseen características observables comunes en un lugar y momento determinados. Este grupo completo de entidades constituye el fenómeno que se estudia en una investigación, y debe ser cuantificado para realizar el análisis correspondiente.

Tabla 01: *Población*

N°	Nombre de la Empresa	N° de Colaboradores que Participaran
01	Estación de Servicios señor de los milagros	16
02	Estación de Servicios Espinoza Ore Hnos SRL	16
03	Grifo Huancavelica JAMKO SAC	16
TOTAL		48

La población estará conformada por 03 establecimientos cada uno con 16 trabajadores, lo que suma un total de 48 colaboradores de los grifos de la provincia de Huancavelica.

Muestras

Según (Pérez, 2017), una muestra es una porción de la población de estudio compuesta por elementos seleccionados de manera específica. Esta muestra debe ser representativa, adecuada y válida en relación con la población total. En el caso presente, el tamaño de la muestra será de 48 colaboradores, seleccionados de manera censal debido a que la población no es extensa, permitiendo así incluir a todo el personal en el estudio.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La investigación utilizó la técnica de encuesta. De acuerdo con Vara (2015), esta metodología implica la recopilación de información a través de preguntas hechas directa o indirectamente a las personas que forman parte del estudio.

La técnica de encuesta es un método para recolectar información directamente de un grupo de individuos mediante un cuestionario predefinido. Este enfoque facilita la recopilación de opiniones, actitudes y comportamientos de los participantes a través de preguntas estructuradas, ya sean cerradas o abiertas, y es eficaz para reunir grandes volúmenes de datos de manera uniforme. Las encuestas se pueden llevar a cabo en formatos como papel, en línea o por teléfono, y son una herramienta útil para identificar tendencias y patrones en una muestra representativa, apoyando la toma de decisiones basada en información cuantitativa y cualitativa.

Instrumentos de investigación

La investigación empleará un cuestionario como herramienta para la recopilación de datos.

Un cuestionario es una herramienta para la recopilación de información que está compuesto por una serie de preguntas organizadas con el fin de obtener datos específicos de los participantes. Este instrumento se emplea para reunir respuestas de manera ordenada sobre diversos temas y puede incluir tanto preguntas con opciones predefinidas como preguntas abiertas para respuestas más detalladas. Los cuestionarios se pueden administrar en varios formatos, como impresos, digitales o durante llamadas telefónicas, y son cruciales para recolectar datos de forma estructurada y para analizar los patrones y tendencias en la información recogida.

4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Se utilizó la metodología de estadística descriptiva para el procesamiento y análisis de los datos. La información recogida será objeto de un análisis exhaustivo utilizando el software SPSS versión 25, lo que permitirá la generación de gráficos y tablas para facilitar la comprensión. Después de procesar y depurar los datos, se llevará a cabo un análisis pormenorizado en función de las variables clave. Los resultados se presentarán mediante una variedad de formatos, incluyendo gráficos, tablas estadísticas, diagramas y análisis de peso. La validez del instrumento se someterá a evaluación por parte de expertos, mientras que su fiabilidad se medirá mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para evaluar su consistencia.

4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

Para llevar a cabo este estudio, se ha seguido estrictamente el Código de Ética de la Universidad Peruana Los Andes, que prohíbe el plagio, el auto plagio y la apropiación indebida de las ideas de otros autores. Se han observado estas normativas para asegurar la originalidad del trabajo de investigación presentado.

Conforme al Artículo 27° de los principios que regulan la investigación en el Capítulo IV del Reglamento General de Investigación, la actividad investigativa en la Universidad Peruana Los Andes está guiada por los siguientes principios:

- a. En toda investigación, es crucial salvaguardar la integridad de las personas y de los distintos grupos étnicos y socioculturales implicados. Esto requiere un respeto absoluto por la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la libertad individual, el derecho a controlar la información personal, así como asegurar la confidencialidad y privacidad de los participantes.

- b. Es imperativo obtener el consentimiento informado y explícito de todos los participantes en la investigación. Este consentimiento debe ser voluntario, sin coacción, claro y específico, de manera que los sujetos de investigación comprendan y acepten el uso de su información para los propósitos determinados en el estudio.
- c. En toda investigación, se debe priorizar el principio de beneficencia y evitar la maleficencia. Esto implica garantizar el bienestar y la integridad de los participantes, evitando cualquier daño físico o psicológico, minimizando los posibles efectos adversos y maximizando los beneficios derivados del estudio.
- d. Todo proyecto de investigación debe respetar y proteger el medio ambiente y la biodiversidad. Esto significa evitar cualquier acción que pueda perjudicar la naturaleza y sus diversas formas de vida, incluyendo el respeto por todas las especies y su diversidad genética.
- e. Investigadores, docentes, estudiantes y graduados tienen la responsabilidad de actuar con responsabilidad en todas las fases de la investigación. Esto implica considerar la relevancia, el alcance y las repercusiones éticas y sociales tanto a nivel individual como institucional.
- f. Es crucial que investigadores, profesores, alumnos y egresados mantengan la precisión en cada fase del proceso de investigación. Desde la definición del problema inicial hasta la interpretación y

divulgación de los hallazgos, es fundamental asegurar la exactitud y credibilidad de la investigación.

Finalmente, de acuerdo con el artículo 28° sobre las pautas de conducta ética para los investigadores, del capítulo IV del reglamento general de investigación:

Investigadores, docentes, estudiantes y graduados de la Universidad Peruana Los Andes, en el desarrollo de su actividad investigadora, deben ceñirse a las normas establecidas en el Código de Ética de la Universidad. Estas normas incluyen:

- a. **Pertinencia e Innovación:** Realizar estudios que sean pertinentes, vanguardistas y coherentes con las líneas de investigación definidas por la organización.
- b. **Rigor Científico:** Implementar un acercamiento exhaustivo fundamentado en el método científico para asegurar la precisión, confiabilidad y autenticidad de las técnicas, fuentes y datos empleados.
- c. **Responsabilidad Integral:** Asumir total responsabilidad durante el proceso investigativo, reconociendo las implicaciones individuales, sociales y académicas que puedan surgir.
- d. **Confidencialidad y Anonimato:** Proteger la confidencialidad y el anonimato de todas las personas involucradas en la investigación, a menos que se haya acordado lo contrario o sea necesario.
- e. **Comunicación Transparente:** Diseminar los hallazgos de la investigación de forma transparente, detallada y puntual a la comunidad académica, y compartir los resultados relevantes con los participantes, colectivos o comunidades implicadas, según sea apropiado.

f. Manejo Discreto de Información: Tratar la información obtenida con discreción y evitar su uso para beneficios personales, actividades ilegales o propósitos ajenos a los objetivos de la investigación.

g. Cumplimiento Normativo: Adherirse a las normativas institucionales, nacionales e internacionales que regulan la investigación, incluyendo aquellas relacionadas con la protección de los sujetos humanos, animales y el medio ambiente.

h. Revelación de Conflictos de Interés: Notificar cualquier potencial conflicto de intereses que pueda emerger en capacidades como investigador, revisor o consultor a lo largo del proceso de investigación.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

A partir de los datos recopilados mediante la encuesta, en esta sección se llevaron a cabo los análisis estadísticos descriptivos de las variables en cuestión: factores de riesgo operacional y rentabilidad.

VARIABLE I: FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL

Tabla 02

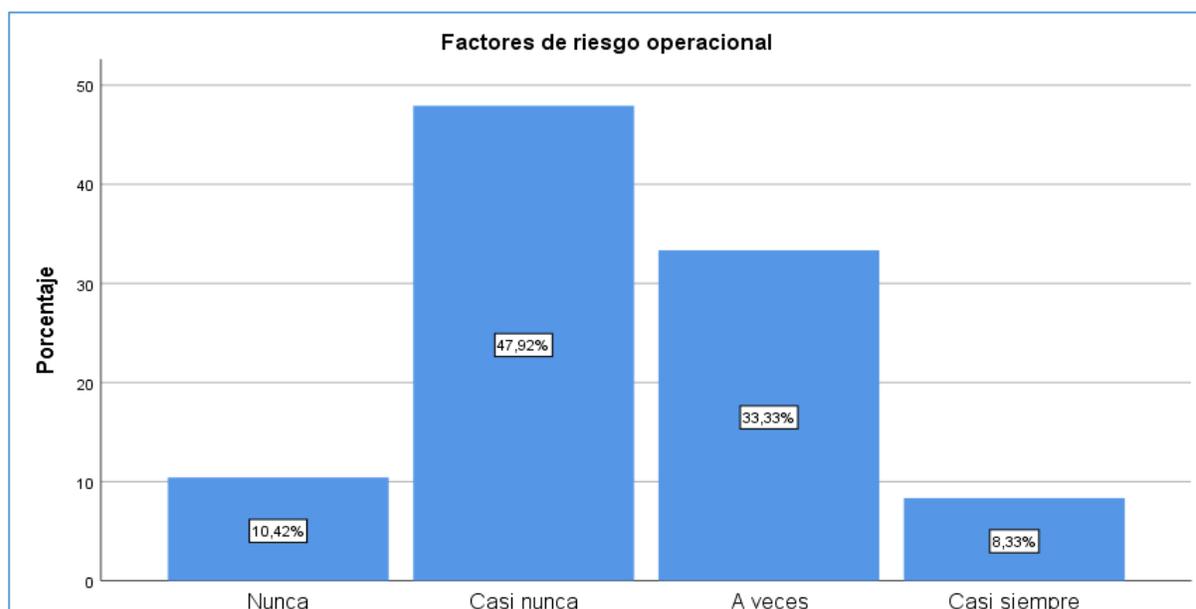
Resultados porcentuales de la variable 1: FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL

		Factores de riesgo operacional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,4	10,4	10,4
	Casi nunca	23	47,9	47,9	58,3
	A veces	16	33,3	33,3	91,7
	Casi siempre	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Figura 01

Resultados porcentuales de la variable 1: FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL



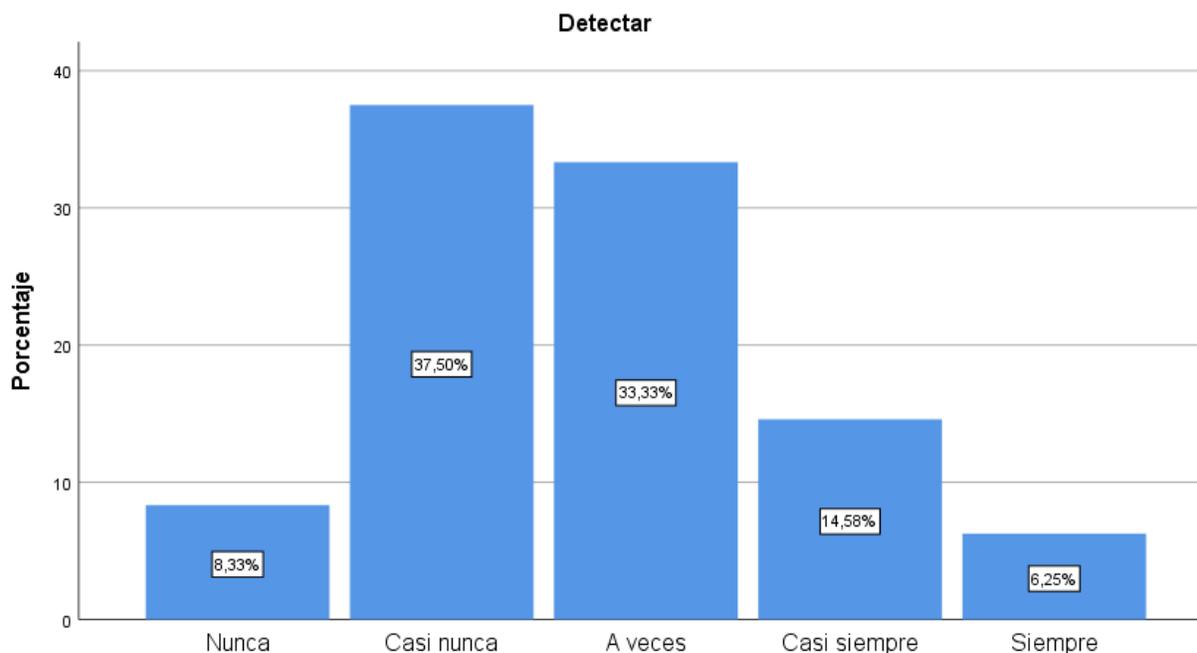
Nota. Elaboración propia

Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a los grifos de la provincia de Huancavelica, respecto a la variable 1: FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL, se obtuvo un 47.92% de los encuestado el cual indicaron que casi nunca los factores de riesgo operacional tienen un desarrollo adecuado. Cuyo resultado indica que los factores de riesgo operacional son levemente desfavorables.

Tabla 03: Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Detectar

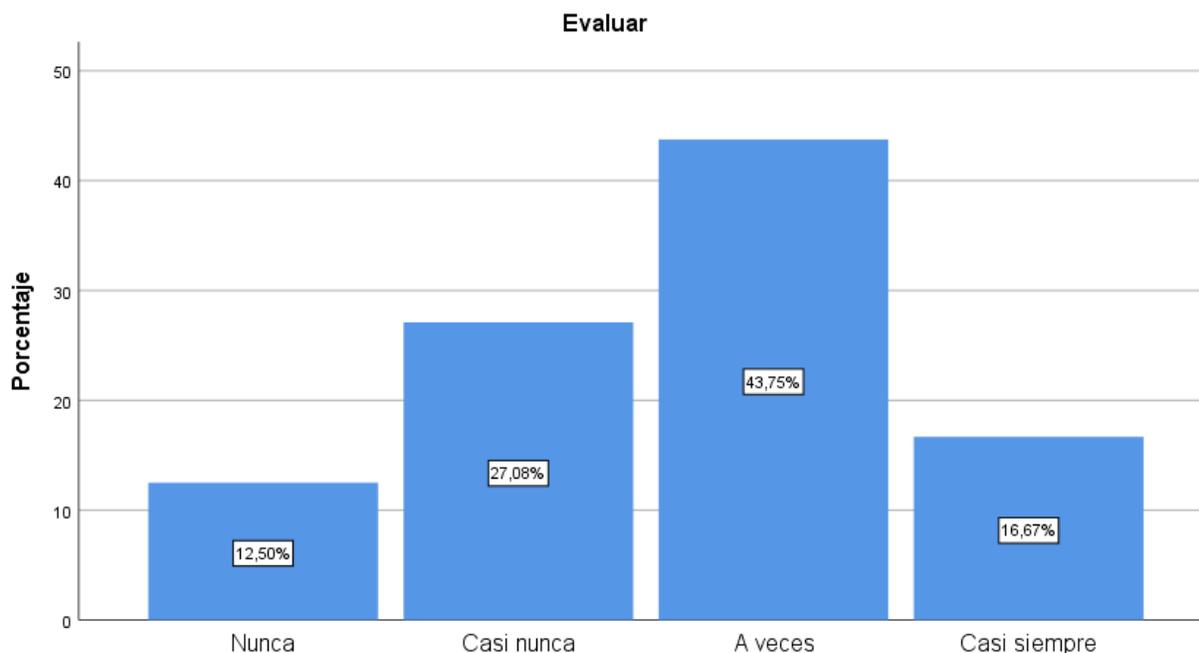
		Detectar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Nunca	4	8,3	8,3	8,3
o	Casi nunca	18	37,5	37,5	45,8
	A veces	16	33,3	33,3	79,2
	Casi siempre	7	14,6	14,6	93,8
	Siempre	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 02: Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 1: Detectar**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a las estaciones de servicio en la provincia de Huancavelica, respecto a la dimensión 1 de la variable 1: detección, se encontró que el 37.50% de los encuestados señalaron que las políticas y procedimientos relacionados con los factores de riesgo operacional raramente están bien desarrollados en los grifos. Este resultado sugiere que las políticas y procedimientos son ligeramente desfavorables.

Tabla 04: Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Evaluar

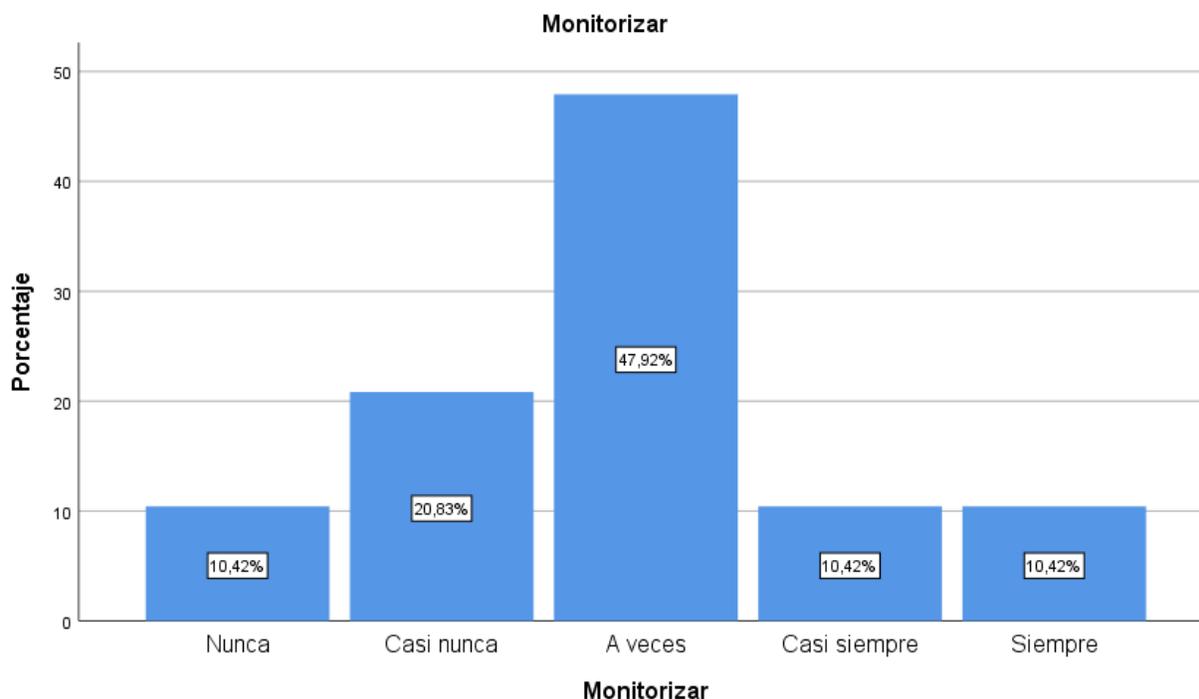
		Evaluar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	13	27,1	27,1	39,6
	A veces	21	43,8	43,8	83,3
	Casi siempre	8	16,7	16,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 03: Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 2: Evaluar**Interpretación:**

Del examen de la escala de Likert aplicada a las estaciones de servicio en la provincia de Huancavelica, en relación con la dimensión 2 de la variable 1: evaluación, se observó que el 43.75% de los encuestados afirmaron que, en ocasiones, la evaluación de las estructuras organizacionales y los sistemas de documentación para los factores de riesgo operacional presenta un desarrollo adecuado en los grifos. Este hallazgo sugiere que la evaluación de dichas estructuras y sistemas es ligeramente desfavorable.

Tabla 05: Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 3: monitorizar

		Monitorizar			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	10,4	10,4	10,4
	Casi nunca	10	20,8	20,8	31,3
	A veces	23	47,9	47,9	79,2
	Casi siempre	5	10,4	10,4	89,6
	Siempre	5	10,4	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 04: Resultados porcentuales de la variable 1 dimensión 3: monitorizar**Interpretación:**

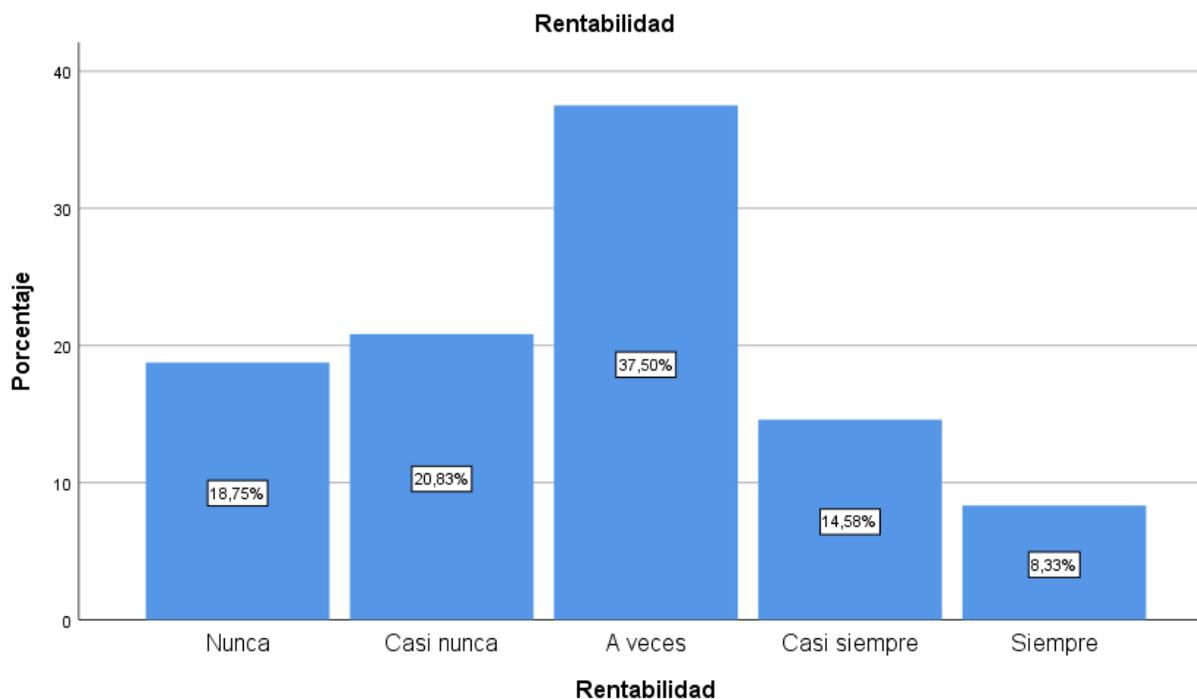
Del análisis de la escala de Likert aplicada a las estaciones de servicio en la provincia de Huancavelica, en relación con la dimensión 2 de la variable 1: supervisión, se encontró que el 47.92% de los encuestados indicó que, en ocasiones, la supervisión de los informes de capacitación presenta un desarrollo adecuado en los grifos. Este resultado sugiere que la supervisión es ligeramente desfavorable.

VARIABLE 2: RENTABILIDAD**Tabla 06:** Resultados porcentuales de la variable 2: Rentabilidad

		Rentabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	18,8	18,8	18,8
	Casi nunca	10	20,8	20,8	39,6
	A veces	18	37,5	37,5	77,1
	Casi siempre	7	14,6	14,6	91,7
	Siempre	4	8,3	8,3	100,0

Total	48	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Figura 05: Resultados porcentuales de la variable 2: Rentabilidad

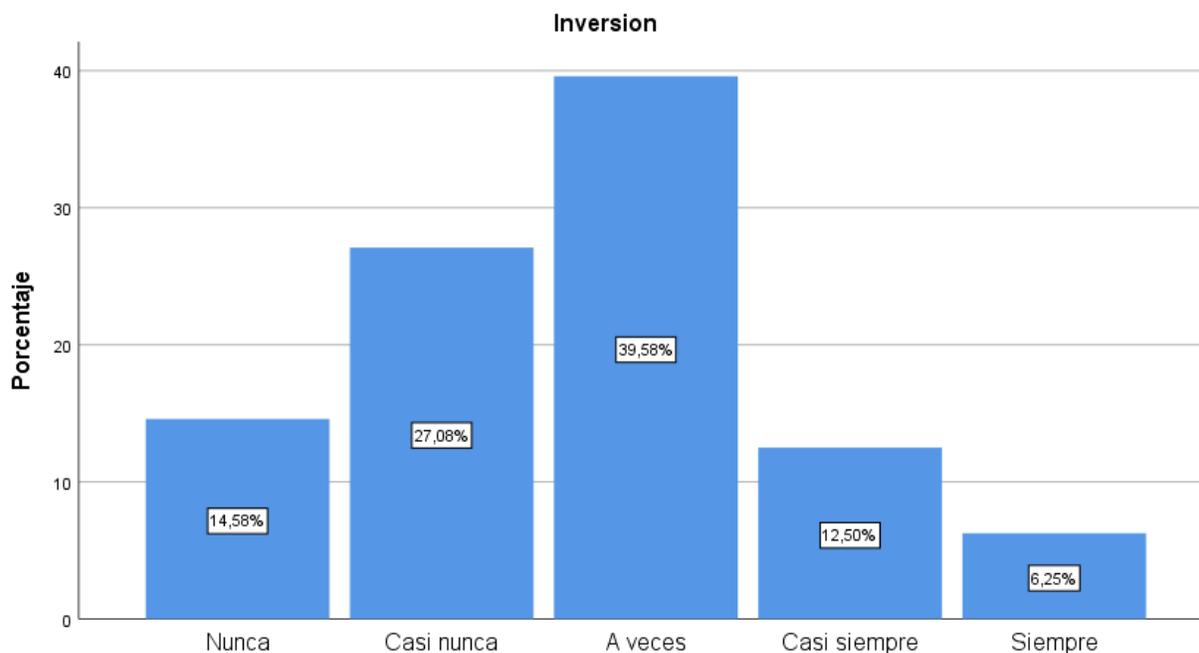


Interpretación:

Del análisis de la escala de Likert aplicada a las estaciones de servicio en la provincia de Huancavelica, en relación con la variable 2: rentabilidad, se encontró que el 37.50% de los encuestados señaló que, en ocasiones, la rentabilidad presenta un desarrollo adecuado en los grifos. Este resultado sugiere que la rentabilidad es ligeramente desfavorable.

Tabla 07: Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Inversión

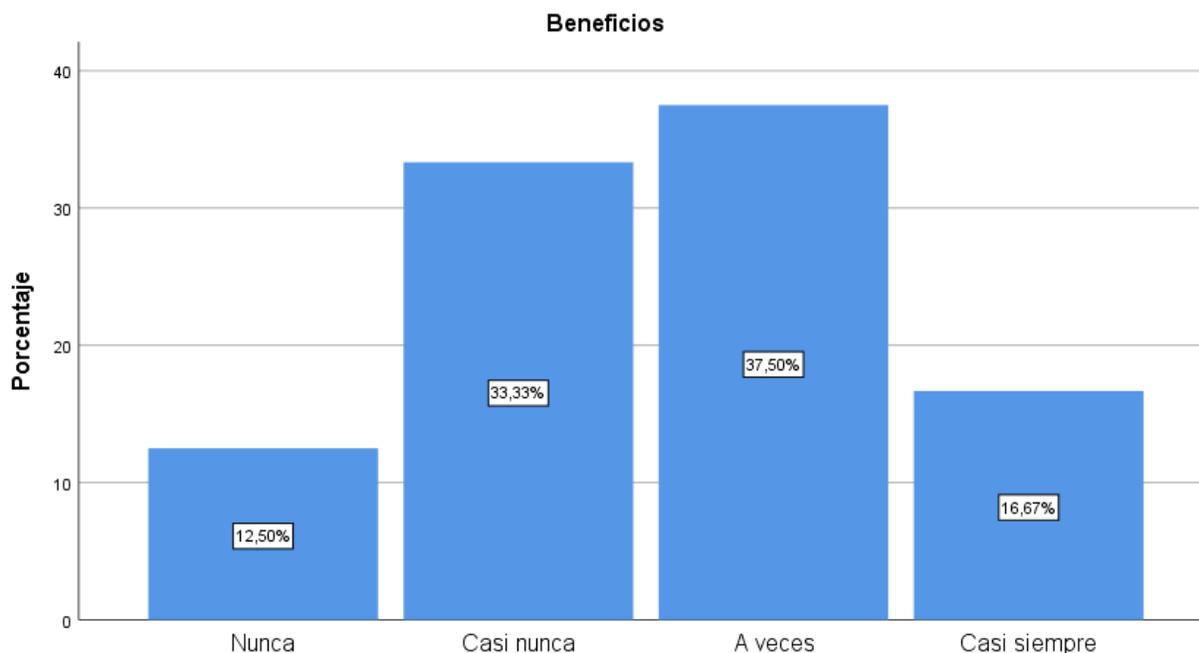
		Inversión			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Nunca	7	14,6	14,6	14,6
o	Casi nunca	13	27,1	27,1	41,7
	A veces	19	39,6	39,6	81,3
	Casi siempre	6	12,5	12,5	93,8
	Siempre	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 06: Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 1: Inversión**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a las estaciones de servicio en la provincia de Huancavelica, en relación con la variable 2, dimensión 1: inversión, se observó que el 39,58% de los encuestados indicó que, ocasionalmente, la inversión muestra un desarrollo adecuado en los grifos. Este resultado sugiere que la inversión presenta una ligera desfavorabilidad.

Tabla 08: Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 2: beneficios

		Beneficios			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Nunca	6	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	16	33,3	33,3	45,8
	A veces	18	37,5	37,5	83,3
	Casi siempre	8	16,7	16,7	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

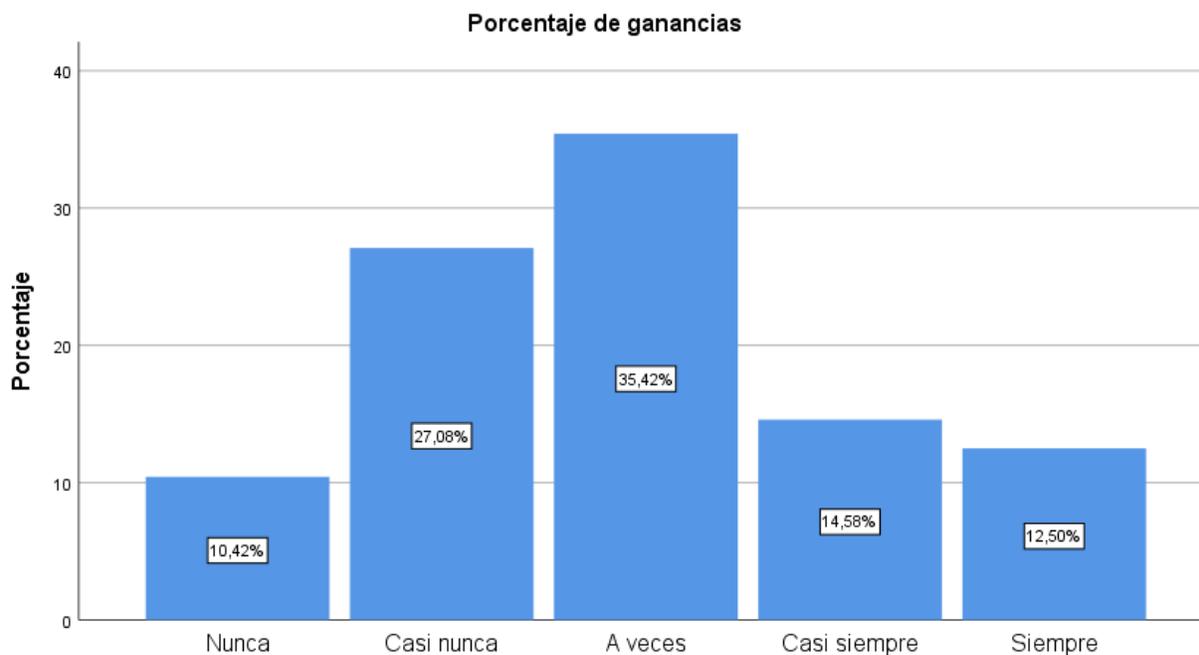
Figura 07: Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 2: beneficios**Interpretación:**

Del análisis de la escala de Likert aplicada a las estaciones de servicio en la provincia de Huancavelica, en relación con la variable 2, dimensión 2: beneficios, se encontró que el 37.50% de los encuestados indicó que, en ocasiones, los beneficios presentan un desarrollo adecuado en los grifos. Este resultado sugiere que los beneficios son ligeramente desfavorables.

Tabla 09: Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 3: porcentaje de ganancias

		Porcentaje de ganancias			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	Nunca	5	10,4	10,4	10,4
o	Casi nunca	13	27,1	27,1	37,5
	A veces	17	35,4	35,4	72,9
	Casi siempre	7	14,6	14,6	87,5
	Siempre	6	12,5	12,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Figura 08: Resultados porcentuales de la variable 2 dimensión 3: porcentaje de ganancias



Interpretación:

A partir del estudio de la escala de Likert empleada en los establecimientos de combustible de la provincia de Huancavelica, en relación con la variable 2, dimensión 3: porcentaje de ganancias, se encontró que el 35.42% de los encuestados expresó que ocasionalmente los porcentajes de ganancias experimentan un desarrollo apropiado en estos negocios. Este resultado sugiere que los porcentajes de ganancias son ligeramente desfavorables.

5.2 Contraste de Hipótesis

Hipótesis general

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

H₁: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 10: *Correlación de hipótesis general*

Correlaciones			
		Factores de riesgo operacional	Rentabilidad
Factores de riesgo operacional	Coefficiente de Correlación	1	,586**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Rentabilidad	Coefficiente de Correlación	,586**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

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

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.586, revela una relación directa de fuerza moderada. Además, la significación estadística de 0.000, menor a 0.05, indica que la relación entre las variables es estadísticamente importante. Estos resultados permiten deducir que Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

Hipótesis Especifica 1

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

H₁: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 11: *Hipótesis específica N ° 1*

		Correlaciones	
		factores de riesgo operacional	Inversión
factores de riesgo operacional	Coefficiente de Correlación	1	,462**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Inversión	Coefficiente de Correlación	,462**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

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

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

Igualmente, el índice de correlación de Spearman, con un valor de 0.462, revela, según los criterios de correlación, una conexión positiva de intensidad moderada. Asimismo, la significación estadística de 0.000, menor que 0.05, indica una relación notable entre las variables analizadas. En función de estos hallazgos, se infiere que: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

Hipótesis Especifica 2

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

H₁: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y beneficios de las obligaciones en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 12: *Correlación hipótesis N^o 2*

Correlaciones

		Factores de riesgo operacional	Beneficios
Factores de riesgo operacional	Coefficiente de Correlación	1	,752**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Beneficios	Coefficiente de Correlación	,752**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

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

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

El coeficiente de correlación de Spearman, con un valor de 0.752, muestra una conexión positiva de fuerza moderada entre las variables estudiadas. Con un nivel de significación de 0.000, inferior a 0.05, se sugiere que la relación entre las variables es estadísticamente relevante. Sobre la base de estos hallazgos, se puede concluir que: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

Hipótesis Especifica 3

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H₀: No existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

H₁: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias de las obligaciones en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

b. Cálculo del estadístico de prueba

Tabla 13: Correlación hipótesis N^o 3

		Correlaciones	
		Factores de riesgo operacional	Porcentajes de ganancias
Factores de riesgo operacional	Coefficiente de Correlación	1	,718**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Porcentajes de ganancias	Coefficiente de Correlación	,718**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

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

c. Interpretación

Baremos correlación	
Correlación negativa perfecta	1
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación alguna	-0.09 a +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	1

El Coeficiente de Correlación de Spearman, con un valor de 0.718, señala una correlación positiva de magnitud moderada entre las variables. Con un valor de p de 0.000, que supera el umbral de significación de 0.05, se establece una conexión estadísticamente relevante. Sobre la base de estos hallazgos, se puede inferir que: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022. En términos conceptuales, la rentabilidad alude a los beneficios tangibles o potenciales que pueden surgir de una inversión. Con un índice de correlación de Spearman de 0.586, se observa una asociación directa de intensidad media, según la escala de correlación utilizada. A partir de estos hallazgos, se infiere que: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

Similar al estudio realizado por Bernal (2018) en su tesis titulada "Factores que determinan el riesgo operacional de la Edpyme Alternativa y su incidencia en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo, período 2017", se analiza cómo las deficiencias operativas, errores administrativos, fraudes, desastres naturales y fallos en los sistemas pueden impactar negativamente en las empresas, provocando pérdidas económicas significativas e incluso llevándolas a la quiebra. Estos incidentes se agrupan bajo el término de riesgo operacional. Las organizaciones han implementado diversas metodologías para gestionar y mitigar de manera efectiva este tipo de riesgo. En este marco, el propósito de la investigación es detectar las variables que inciden en el riesgo operativo de las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) Alternativas y su impacto en la rentabilidad en la ciudad de Chiclayo durante el período 2013. Esta investigación pretende proporcionar información clave para mejorar la gestión de este riesgo.

El objetivo específico 1: Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022. Se conceptualiza la inversión como el proceso de asignar capital o dinero a una actividad económica, proyecto u operación con el fin de lograr una ganancia económica a largo plazo. En este contexto, el Coeficiente de Correlación

de Rho de Spearman, que es 0.462, sugiere una correlación positiva débil según el rango de correlación. A partir de estos datos, se llega a la conclusión de: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

En la investigación realizada por Amanqui (2022), titulada "Factores de riesgo respecto del negocio en marcha y la rentabilidad empresarial de un negocio unipersonal, Moquegua, 2020", se analiza lo siguiente: El objetivo del estudio es evaluar cómo los factores de riesgo influyen en la rentabilidad de un negocio unipersonal en Moquegua durante el año 2020. Se trata de un estudio básico con un diseño no experimental. La muestra incluye la documentación contable de los estados financieros y los registros de transacciones de compra y venta del año 2020, así como al propietario del negocio y su cónyuge. Se emplearon técnicas de encuesta y análisis documental, utilizando cuestionarios y fichas de análisis documental como herramientas. Los resultados mostraron que los factores de riesgo tienen un impacto significativo en la rentabilidad empresarial, con errores inferiores a 0.05: 0.008 para el efecto sobre el negocio en marcha, 0.010 para el impacto en el desempeño financiero y 0.014 para la influencia en la operación, todos correspondientes a Moquegua en 2020.

El objetivo específico 2: Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022. Se conceptualiza teóricamente el término de beneficios como un concepto económico que alude al rendimiento positivo derivado de un bien o servicio. En este marco, el Índice de Correlación de Spearman presenta un valor de 0.752. Según los parámetros de correlación, esto sugiere una asociación directa de intensidad media. Sobre la base de estos hallazgos, se puede inferir que: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.”

Encontrando ciertas similitudes con el estudio de (Gonzales, 2018) Titulado "Factores que Determinan el Riesgo Operacional de la Edpyme Alternativa y su Incidencia en la Rentabilidad en la Ciudad de Chiclayo, Período 2013", se destaca que, hacia finales de 2018, Edpyme Alternativa, institución financiera, operaba mediante una red de 9 agencias, 2 oficinas de atención especializada y 4 espacios de atención conjunta con el Banco de la Nación, distribuidos en 4 zonas geográficas del país. Los resultados positivos alcanzados se atribuyen a un crecimiento sustancial en las colocaciones de años anteriores y a una estrategia de expansión geográfica proactiva. No obstante, estos avances no estuvieron suficientemente respaldados por un sistema de control interno adecuado ni por una supervisión crediticia efectiva.

Finalmente considerando el objetivo específico 3: Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022. Se definió el termino de porcentaje de ganancia de un producto o servicio cuando lo vendes varía de acuerdo a la industria en la que desarrollas tu negocio. El índice de correlación de Spearman, con un valor de 0.718, revela, de acuerdo con los criterios de correlación, una conexión directa de intensidad media entre las variables analizadas. Esto implica que hay una asociación significativa entre ellas. En función de estos hallazgos, se puede inferir que: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

De manera similar a lo observado en la investigación de (Ponte, 2018) En su tesis titulada "Riesgos Operativos y la Rentabilidad de la Empresa Casal Ingenieros SRL. Lima 2018", cuyo objetivo es establecer la relación entre los riesgos operativos y la rentabilidad de la empresa en Lima durante el año 2018, Se detectó una asociación notable entre la rentabilidad y los riesgos operativos examinados, tanto desde una perspectiva teórica como en los resultados financieros

obtenidos. En el primer objetivo específico, que implicaba examinar la relación entre los indicadores de riesgo operativo y los tipos de operación, así como su efecto en la rentabilidad de Casal Ingenieros SRL en Lima en 2018, se constató que las obras constituían el 63.7% de las operaciones, mientras que las facturas aportaban un 23.4%. Estos hallazgos indican una supervisión inadecuada en las transacciones vinculadas con obras y facturas. En cuanto al segundo objetivo específico, que analizaba la relación entre los tipos de operación, los montos implicados y su impacto en la rentabilidad de Casal Ingenieros SRL en Lima durante 2018, se determinó que las obras constituían el 30.9% de los mayores egresos, seguidas por las facturas con un 14%. Este análisis revela una deficiencia en la supervisión de los gastos más significativos según el tipo de operación en la empresa.

En resumen, la investigación sobre la relación entre los factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica en el año 2022 demuestra una conexión significativa entre estas variables. Con un índice de correlación de Spearman de 0.586, se observa una relación positiva de intensidad media, lo que indica que los factores de riesgo operacional tienen un impacto directo en la rentabilidad de estas empresas. Este resultado destaca la necesidad de una gestión efectiva de los riesgos operacionales para mejorar la rentabilidad, respaldando hallazgos previos que muestran cómo las deficiencias operativas y los errores administrativos pueden deteriorar el rendimiento económico.

De manera similar a investigaciones anteriores, como las de Bernal (2018) y Gonzales (2018), que resaltaron la influencia de los riesgos operacionales en la rentabilidad, los datos obtenidos sugieren que estos riesgos afectan positivamente los beneficios y porcentajes de ganancia en los grifos de Huancavelica. Los coeficientes de correlación de Spearman de 0.752 y 0.718, respectivamente, para beneficios y porcentajes de ganancia, evidencian una relación positiva de

magnitud moderada. Estos hallazgos refuerzan la importancia de una gestión adecuada del riesgo operacional para mejorar la rentabilidad y el rendimiento económico de las empresas en circunstancias similares.

CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general, se determina que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.586, lo cual, según el estándar de correlación, muestra una relación positiva moderada. Por lo tanto, se confirma la hipótesis general: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.
2. Según el objetivo específico 1, se determinó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.462, indicando una correlación positiva débil según el baremo establecido. Por lo tanto, se valida la hipótesis específica 1: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.
3. Según el objetivo específico 2, se determinó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.752, lo cual indica una correlación positiva media según el baremo establecido. En consecuencia, se valida la hipótesis específica 2: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.
4. Según el objetivo específico 3, se determinó que el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es 0.718, lo cual indica una correlación positiva media según el criterio establecido. Por lo tanto, se valida la hipótesis específica 3: Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere realizar un análisis detallado de los factores de riesgo operacional que pueden afectar a los grifos en la provincia de Huancavelica en el año 2022. Esto puede incluir factores como la seguridad de los empleados, la calidad de los productos, la estabilidad de los precios del petróleo, y el cumplimiento de las regulaciones gubernamentales.
2. Se sugiere evaluar la eficiencia operativa de los grifos, lo que incluiría una revisión detallada de los procesos de gestión de inventarios, la calidad del servicio al cliente, la gestión de la cadena de suministro, y la eficiencia de las ventas
3. Se sugiere analizar la rentabilidad de los grifos en la provincia de Huancavelica y su relación con los factores de riesgo operacional. Se deben considerar aspectos como la rentabilidad por litro de combustible vendido, el margen de beneficio, los costos operativos, entre otros indicadores financieros relevantes
4. Se sugiere identificar las oportunidades para los riesgos operacionales y mejorar la rentabilidad de los grifos en la provincia de Huancavelica en el año 2022. Esto puede incluir la implementación de mejores prácticas en la gestión de inventarios y la cadena de suministro, la optimización de los procesos de venta, la mejora del servicio al cliente, y la exploración de nuevas oportunidades de mercado

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amanqui, Y. (2022). Factores de riesgo asociados con la operación y rentabilidad de un negocio individual en Moquegua durante el año 2020. Lima: Universidad José Carlos Mariátegui.
- Bautista, W., y Huiza, H. (2019). Impacto del Régimen Mype Tributario en la recaudación fiscal en Huancavelica, año 2017. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Bernal, H. (2018). Factores que inciden en el riesgo operativo en la Edpyme Alternativa y su repercusión en la rentabilidad en Chiclayo, durante el año 2017. Lima: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cristian, C. R. (14 de enero de 2020). Riesgo operativo. Recuperado de <https://www.cesce.es/es/w/asesores-de-pymes/que-es-el-riesgo-operacional#:~:Definici%C3%B3n%20de%20riesgo%20operacional,accidentes%2C%20desastres%2C%20etc>.
- Cristian, R. T. (27 de octubre de 2020). Rentabilidad. Recuperado de <https://pranagroup.mx/blog/retribucion-para-tu-negocio/que-es-la-rentabilidad-de-una-empresa-y-como-se-calcula-628/>.
- Gonzales, H. B. (2018). Factores determinantes del riesgo operativo en la Edpyme Alternativa y su impacto en la rentabilidad en Chiclayo, año 2018. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Lázaro, J. (2019). Influencia del Régimen Mype Tributario en la rentabilidad de la empresa Sensus Abogados & Contadores Sociedad en los años 2016-2017. Callao: Universidad Nacional del Callao.

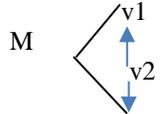
- Nelly, C. S. (11 de mayo de 2021). Rentabilidad. Recuperado de <https://www.raisin.es/educacion-financiera/rentabilidad-que-es-tipos-y-como-se-calcula/>.
- Ortega Espín, P. A. (2019). Gestión del riesgo operativo y su efecto en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas manufactureras en el sur del Distrito Metropolitano de Quito, durante 2018 - 2019. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Ponte, G. E. (2018). Riesgos operativos y rentabilidad de la empresa Casal Ingenieros SRL en Lima, durante el año 2018. Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Ramos, R. O. (11 de abril de 2020). Riesgo operativo. Recuperado de <https://www.piranirisk.com/es/blog/4-factores-de-riesgo-operacional>.
- Saboya, A. (2019). Caracterización de las variables que definen los factores de riesgo operativo en entidades bancarias en Bogotá. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Sánchez, S. J. (2018). Riesgo operativo y su impacto en la rentabilidad de la empresa GIAHAN Ecuador Cía. Ltda. Ambato, Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.
- Santa Cruz, I. (2019). Efecto del Régimen Mype Tributario en la rentabilidad de la empresa LBD Group Electrical SAC en San Juan de Lurigancho, durante 2017. 2019: Universidad María Auxiliadora.
- Valle, R. (2022). Mejora de la rentabilidad de la empresa Alimentos del Huerto S.A. en Quito mediante la identificación y control de riesgos laborales. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Vara, A. (2015). Siete pasos para desarrollar una tesis. Lima: Macro EIRL.

Zamora, J. (2018). Propuesta metodológica para la gestión de riesgos operativos en el proceso de aprovisionamiento de la cadena de suministro: estudio de caso en el IPS de oncología de Bogotá, DC. Colombia: Universidad Nacional de Colombia

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL Y LA RENTABILIDAD EN LOS GRIFOS DE LA PROVINCIA DE HUANCVELICA 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022?</p> <p>Problema Específicos 1. ¿Cuál es la relación entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022? 3. ¿Cuál es la relación entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.</p> <p>Problema Específicos 1. Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022. 2. Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022. 3. Determinar la relación entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la rentabilidad en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.</p> <p>Hipótesis específica 1. Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y la inversión en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022. 2. Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y beneficios en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022. 3. Existe una relación directa y positiva entre factores de riesgo operacional y porcentajes de ganancias en los grifos de la provincia de Huancavelica 2022.</p>	<p>Variables (v1) Factores de riesgo operacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Detectar ● Evaluar ● monitorizar <p>Variable (V2) Rentabilidad</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ● inversión ● beneficios ● porcentaje de ganancias 	<p>Método de investigación Científico</p> <p>Métodos Específicos -Análisis - Síntesis -Método Estadístico -Método deductivo hipotético</p> <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación Descriptiva -Correlacional</p>  <p>Población 48 colaboradores de 03 establecimientos en la provincia de Huancavelica.</p> <p>Muestra 48 colaboradores</p> <p>Estadísticos Descriptiva: frecuencias, tablas y figuras Inferencial. Rho de Spearman.</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL Y LA RENTABILIDAD EN LOS GRIFOS DE LA PROVINCIA DE HUANCAMELICA 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Factores de riesgo operacional	Según (Ramos Ortega, 2020) El Sistema de Gestión de Riesgo Operativo se define como un sistema integral compuesto por directrices, protocolos, arquitecturas organizacionales, sistemas de registro, administración de la información y programas de formación que las entidades implementan para detectar, analizar y monitorear y mitigar el riesgo operativo.	Detectar	Políticas	Cuestionario	Escala de Likert 5. Nunca 6. Casi nunca 7. A veces 8. Casi siempre Siempre
			Procedimientos		
		evaluar	Estructuras organizacionales		
			Sistemas de documentación		
		monitorizar	Informes		
			Capacitación		
Rentabilidad	Según (Cardenas Sanchez, 2021) La rentabilidad se relaciona con los resultados financieros derivados de una inversión concreta. Representa el indicador clave para medir el desempeño de una inversión y para contrastar distintas alternativas de inversión. Asimismo, la rentabilidad engloba aspectos como los rendimientos generados, el incumplimiento de obligaciones y el riesgo de crédito asociado.	Inversión	Costo de un crédito	Cuestionario	Escala de Likert 5. Nunca 6. Casi nunca 7. A veces 8. Casi siempre Siempre
			Riesgo de créditos		
		Beneficios	Falta de pago		
			impago		
		Porcentaje de ganancias	Perdidas de créditos		

Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento

FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL Y LA RENTABILIDAD EN LOS GRIFOS DE LA PROVINCIA DE HUANCVELICA 2022

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Factores de riesgo operacional	Detectar	Políticas	¿La empresa tiene establecidas políticas internas?	Cuestionario	Escala de Likert 9. Nunca 10. Casi nunca 11. A veces 12. Casi siempre Siempre
			¿Considera que el riesgo operacional asociado con el otorgamiento de crédito en todas las ventas es elevado?		
		Procedimientos	¿Se implementan procedimientos para mitigar el riesgo operacional?		
			¿Cree que un elevado nivel de riesgo operativo tiene un impacto adverso en la rentabilidad de la empresa?		
	evaluar	Estructuras organizacionales	¿Piensa que la ausencia de políticas y procedimientos operativos adecuados conduce a un control ineficaz de la cartera?		
			¿Considera que es esencial implementar políticas y procedimientos específicos en las áreas de crédito y cobranza?		
		Sistemas de documentación	¿Opina que una gestión eficiente del riesgo operativo contribuye al crecimiento económico de la empresa?		
			¿Sería ventajoso que la empresa designara a una persona específica para la autorización de créditos y la gestión de cobros?		
	monitorizar	Informes	¿La empresa emplea indicadores para medir su rentabilidad?		

			¿Cree que un control estricto y un monitoreo constante de las cuentas por cobrar podrían mejorar la rentabilidad de la empresa?		
		Capacitación	¿Se llevan a cabo capacitaciones sobre riesgo operacional dentro de la empresa?		
			¿Existe un departamento encargado de organizar las capacitaciones?		
Rentabilidad	Inversión	Costo de un crédito	¿Está claro cómo el costo del crédito impacta la rentabilidad de la empresa?		
		Riesgo de créditos	¿Conoce cuál es el nivel de riesgo asociado con los créditos dentro de la empresa?		
	Beneficios	Falta de pago	¿Se tiene información sobre los incumplimientos de pago en la empresa?		
		impago	¿Se identifica la causa de los impagos en la empresa?		
	Porcentaje de ganancias	Perdidas de créditos	¿Se conoce el monto total de las pérdidas por créditos en la empresa?		

Anexo 04: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

Cuestionario

Factores De Riesgo Operacional Y La Rentabilidad En Los Grifos De La Provincia De Huancavelica 2022

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Factores De Riesgo Operacional Y La Rentabilidad En Los Grifos De La Provincia De Huancavelica 2022",

El que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Nº	ÍTEMS	Respuesta				
		5	4	3	2	1
Factores de riesgo operacional						
01	¿Se cuenta con políticas dentro de la empresa?		X			
02	¿Cree usted que el riesgo operacional que atraviesa la empresa es alto al otorgar crédito en todas sus ventas?		X			
03	¿Se realiza procedimientos para mejorar el riesgo operacional?			X		
04	¿Cree usted que un alto riesgo operacional disminuye la rentabilidad de la empresa?		X			
05	¿Considera usted que la ausencia de políticas y procedimientos operativos, conllevan a un inadecuado control de cartera?				X	
06	¿Considera usted que se debería implementar políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranza?				X	
07	¿Cree usted que una adecuada administración del riesgo operacional contribuye al crecimiento económico de la empresa?			X		
08	¿Debería contar la empresa con una persona específica que se encargue de autorizar los créditos y gestionar la cobranza?	X				
09	¿Aplica la empresa indicadores para medir su rentabilidad?			X		
10	¿Cree usted que con un control y seguimiento adecuado de las cuentas por cobrar incrementará la rentabilidad de la empresa?			X		
11	¿Se realiza capacitaciones de riesgo operacional dentro de la empresa?		X			
12	¿existe un área encargada de realizar las capacitaciones?				X	
rentabilidad						
13	¿Se sabe cómo afecta el costo de crédito a la rentabilidad dentro de la empresa?			X		
14	¿Se usted cual es el riesgo de créditos dentro de la empresa?			X		
15	¿Se sabe si la empresa cuenta con incumplimiento de pagos?		X			
16	¿se sabe porque se genera el impago dentro de la empresa?	X				
17	¿Se sabe a cuánto asciende las pérdidas de créditos?				X	

Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento

a. Confiabilidad del instrumento

Con el propósito de evaluar la confiabilidad del instrumento, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach para comprobar la coherencia interna de los elementos evaluados. Se logró un índice de fiabilidad de 0.896, lo cual denota una elevada coherencia, dado que excede el límite de 0.80. Esto sugiere que el instrumento posee una alta confiabilidad y, por ende, es apto para su implementación.

Análisis de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N.º de elementos
,896	33

Se verifica que el instrumento abarcó todos los casos y obtuvo un índice de fiabilidad de 0.896. Según la escala de confiabilidad, este valor revela una destacada coherencia interna entre los elementos que componen el instrumento.

JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Experto Validador	Cargo o Institución donde labora	Grado o Título del	Autores del Instrumento
Gómez Ovando Gausella Marlene	Docente en la Univ Peruana Los Andes	Maestría en Tribu Andes	Bach. Nuñez Arana Milagros Bach Lucas Condori Yolanda

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL Y LA RENTABILIDAD EN LOS GRIFOS DE LA PROVINCIA DE HUANCVELICA 2022

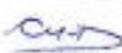
III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

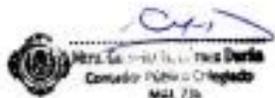
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %		Regular %				Bueno %				Muy Bueno %				Excelente %					
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1 CLARIDAD	Está formulado en lenguaje apropiado.																				
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en afirmaciones observables.																				
3 ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																				
4 ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																				
5 SUFICIENCIA	Cubre la finalidad investigada.																				
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema.																				
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos.																				
8 COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones.																				
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																				
TOTAL PARCIAL																					
TOTAL																					

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

PV = _____

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Validador	N° Teléfono
Huancayo 20/02/23	30023219		964906314



Anexo 06: La data de procesamiento de datos

VARIABLE 1										VARIABLE 2						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5
2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1
3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2

Anexo 07: Consentimiento informado

Solicito: Autorización para realizar investigación en su representada

Señor:

Sr. Gerente del GRIFO HUANCAVELICA JAMKO SAC

De nuestra especial consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a su despacho, nosotras Núñez Arana Milagros y Lucas Condori Yolanda, Bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas, para solicitar la Autorización a fin de Realizar mi Proyecto de investigación y posterior aplicación del instrumento del Proyecto titulado: "FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL Y LA RENTABILIDAD EN LOS GRIFOS DE LA PROVINCIA DE HUANCAVELICA 2022"

En tal sentido suplico a usted señor Gerente del Grifo acceda a nuestra petición por ser de justicia.

Sin otro particular, me despido no sin antes reitérale mis muestras de mayor estima personal.

Huancayo 07 de julio de 2023.

Atentamente,

GRIFO HUANCAVELICA JAMKO SAC
CALLE 10 DE JULIO 1000
HUANCAYO - PERU
RUC 2080007139
GERENTE GENERAL

Núñez Arana Milagros



Lucas Condori Yolanda



Solicito: Autorización para realizar
investigación en su representada

Señor:

Sr. Gerente del Grifo ESTACION DE SERVICIOS ESPINOZA ORE HNOS S.R.L

De nuestra especial consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a su despacho, nosotras Núñez Arana Milagros y Lucas Condori Yolanda, Bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas, para solicitar la Autorización a fin de Realizar mi Proyecto de investigación y posterior aplicación del instrumento del Proyecto titulado: "FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL Y LA RENTABILIDAD EN LOS GRIFOS DE LA PROVINCIA DE HUANCVELICA 2022"

En tal sentido suplico a usted señor Gerente del Grifo acceda a nuestra petición por ser de justicia.

Sin otro particular, me despido no sin antes reitérale mis muestras de mayor estima personal.

Huancayo 07 de julio de 2023.

Atentamente,


"ESPINOZA ORE HNOS. S.R.L."
.....
Rubén B. Espinoza Ore
GERENTE GENERAL

Núñez Arana Milagros



Lucas Condori Yolanda



Solicito: Autorización para realizar
investigación en su representada

Señor:

Sr. Gerente del Grifo ESTACION DE SERVICIOS ESPINOZA ORE HNOS S.R.L

De nuestra especial consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a su despacho, nosotras Núñez Arana Milagros y Lucas Condori Yolanda, Bachilleres de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Contabilidad y finanzas, para solicitar la Autorización a fin de Realizar mi Proyecto de investigación y posterior aplicación del instrumento del Proyecto titulado: "FACTORES DE RIESGO OPERACIONAL Y LA RENTABILIDAD EN LOS GRIFOS DE LA PROVINCIA DE HUANCVELICA 2022"

En tal sentido suplico a usted señor Gerente del Grifo acceda a nuestra petición por ser de justicia.

Sin otro particular, me despido no sin antes reitérale mis muestras de mayor estima personal.

Huancayo 07 de julio de 2023.

Atentamente,


"ESPINOZA ORE HNOS. S.R.L."
.....
Rubén B. Espinoza Ore
GERENTE GENERAL

Núñez Arana Milagros



Lucas Condori Yolanda



Anexo 08: Fotos de la aplicación del instrumento

Figura 1

Grifo Estación de Servicios señor de los milagros



Nota. Fuente propia.

Estación de Servicios Espinoza Ore Hnos SRL



Nota. Fuente propia.

Grifo Huancavelica JAMKO SAC



Nota. Fuente propia.