



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU IMPACTO EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA  
DE TELECOMUNICACIONES, TRUJILLO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Rosali Kenny Herrera Alza

Bach. Freddy Richard Durand Rabines

Asesor:

Mg. Luz Angelita Moncada Vergara

Trujillo - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A mi padre Lorenzo y mi hermana Janina, por haber sido un ejemplo de vida, ahora son mi inspiración y motivación para seguir adelante.

Rosalí Herrera Alza

A mi hermana Marleny, quien celebraba todos mis logros.

Freddy Durand Rabines

## AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida y ser mi guía en los momentos más difíciles.

A mi madre Edelmira, mis hermanas Sofía y Laura por su cariño y paciencia.

A Edwin por haberme motivado y apoyado en todo momento para realizar este trabajo.

A mi asesora Luz Moncada Vergara, por compartir sus conocimientos y orientación en el desarrollo de la tesis.

Rosalí Herrera Alza

A mis padres, por mostrarme los caminos y permitir que yo elija.

A mis hijos y a mi esposa, en quienes encontré la fortaleza para continuar firme en mis propósitos.

Freddy Durand Rabines

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>58</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Identificación de riesgos	19
Tabla 2: Operacionalización de la variable análisis de riesgos.	26
Tabla 3: Operacionalización de la variable gestión administrativa	27
Tabla 4: Población de estudio	33
Tabla 5: Expertos que validaron los cuestionarios sobre análisis de riesgos y gestión administrativa	35
Tabla 6: Confiabilidad de la variable análisis de riesgos	36
Tabla 7: Confiabilidad de la variable gestión administrativa	36
Tabla 8: Prueba de normalidad	38
Tabla 9: Correlación entre el análisis de riesgos y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	39
Tabla 10: Nivel de análisis de riesgos de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	40
Tabla 11: Nivel de gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021	41
Tabla 12: Correlación entre la dimensión riesgo de la naturaleza y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	42
Tabla 13: Correlación entre la dimensión riesgos tecnológicos y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	43
Tabla 14: Correlación entre la dimensión riesgos de personas y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	44
Tabla 15: Correlación entre la dimensión riesgos comerciales y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	45
Tabla 16: Correlación entre la dimensión riesgos financieros y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Diagrama de diseño correlacional.	32
Figura 2: Nivel de análisis de riesgos en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	40
Figura 3: Nivel de gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	41

## RESUMEN

El trabajo que presentamos a continuación se titula: Análisis de riesgos y su impacto en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; el propósito es identificar y analizar los riesgos de la operatividad de la empresa para determinar su impacto en la gestión administrativa. Al respecto, se ha consultado artículos, libros y tesis académicas para obtener información que permita desarrollar el trabajo de investigación. El estudio es no experimental, de enfoque cuantitativo, alcance explicativo, tipo correlacional causal y de corte transversal. La población y muestra la constituyen los 25 colaboradores de la organización. Para recopilar la información se empleó la técnica de encuesta y, como instrumento, el cuestionario, que fue aplicado de manera virtual y con los datos recolectados se procedió a tabular. Para obtener el grado de confiabilidad se realizó un análisis estadístico utilizando la hoja de cálculo Excel y el programa SPSS Versión 25.

Con los resultados obtenidos en la investigación se determinó que existe relación significativa entre el análisis de riesgos y la gestión administrativa en la empresa objeto de estudio y, además, su coeficiente de correlación de Spearman es positiva muy alta.

**Palabras clave:** Análisis de Riesgos, Gestión de Riesgos, Gestión Administrativa.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El interés por identificar los riesgos prevalece desde la antigüedad como necesidad de prevenir situaciones desfavorables. Estar atento a lo que sucede en nuestro alrededor y el instinto de conservación nos hace permanecer alertas a condiciones poco normales que se pudieran presentar y que afectarían nuestro desarrollo. Lo mismo ocurre en las empresas debido a la variedad de circunstancias que éstas enfrentan en la gestión de la actividad empresarial, ya sea por el entorno, rubro, sector, proveedores, clientes, entre otros (Mejía, 2011).

Por eso es importante identificar los riesgos, analizarlos y gestionarlos para controlar las amenazas o contingencias que pudieran afectar el normal funcionamiento de la empresa y generar pérdidas económicas. El correcto análisis de los riesgos es un elemento importante en la gestión de la organización: anticiparse a eventos adversos constituye una ventaja para lograr los objetivos propuestos. (Estupiñán, 2011).

En este contexto, la dirección de la empresa debe involucrarse en la tarea de implementar procesos de respaldo a la operación y dar continuidad al negocio estableciendo actividades de monitoreo, identificación de riesgos, dimensionarlos en frecuencia de probabilidad, nivel de impacto y definir estrategias para mitigarlos.

Por otro lado, la gestión administrativa cumple un rol fundamental para alcanzar los niveles de eficacia y eficiencia organizacional. Comprende un conjunto de principios,



normas, medios y metodologías diseñadas para administrar los recursos de la organización (Murillo – Vilela, 2019).

La gestión administrativa es fundamental para la organización, pues conforma las bases sobre las cuales se ejecutarán las actividades y tareas propias para el cumplimiento de los objetivos empresariales, así como también para la gestión de los riesgos.

En el ámbito internacional, según estudio realizado en el año 2019 por Marsh Risk Consulting, el 25% de las empresas en Latinoamérica cuenta con niveles de madurez avanzados en la gestión de riesgos; mientras que el 75% se encuentra distribuido en niveles iniciales. Puntualmente, dos de cada cinco organizaciones latinoamericanas se encuentran en un nivel de madurez donde la gestión de riesgos, si bien se encuentra implementada dentro de sus procesos, las prácticas de gestión de riesgos están establecidas y se aplican a nivel de toda la organización, pero aún requiere esfuerzo de integración y homogenización en todas las áreas de la empresa para adoptar una perspectiva proactiva y modelos de mejora continua.

En los niveles de madurez para la gestión de riesgos por país encontramos que Brasil y México tienen mayor avance; Chile, Colombia y República Dominicana muestran un nivel de madurez medio; mientras que Perú y Argentina muestran niveles iniciales. Según análisis por sectores encontramos que las instituciones financieras y minería muestran un nivel de madurez superior, mientras que el comercio, transporte, agricultura, etc. muestran niveles inferiores.

Los retos a los que se enfrentan los líderes de las empresas latinoamericanas en la gestión de riesgos, en su mayoría, se relacionan con problemas de cultura

organizacional, percepción de que la gestión de riesgos se debe ejecutar por cumplimiento y no por convicción, así mismo la falta de información y conocimiento sobre la importancia de la gestión de riesgos a todo nivel y de manera transversal.

Como ejemplo en gestión de riesgos podemos mencionar al Grupo Telefónica, empresa transnacional con operaciones en Latinoamérica, quienes han implementado una política y un manual corporativo de gestión de riesgos orientados en la experiencia, mejores prácticas y recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo, aplicando su gestión de riesgos basado en la metodología COSO (Committee of Sponsoring Organizations de la Comisión Treadway) pues facilita la identificación, evaluación del impacto y probabilidad de ocurrencia de los distintos riesgos en la empresa. Este modelo se encuentra implantado de forma homogénea en sus principales operaciones. Los responsables de la compañía, en su ámbito de actuación, realizan la oportuna identificación, valuación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos. Inspirado en mejores prácticas, el modelo de Telefónica facilita la priorización y el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a riesgos desde una perspectiva global del grupo y contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de sus negocios.

En el ámbito nacional, las empresas peruanas están fortaleciendo el tema de gestión de riesgos. Según estudio de EY Perú el 56 % de las empresas peruanas han formalizado un área de gestión de riesgos en el 2020 incrementando un 10 % con relación al 2019. Los sectores que más avanzaron en este ámbito son Petróleo y Minería (78 %), Energía y Electricidad (74 %), Educación (73 %), Construcción (72 %) y Transportes y Comunicaciones (52 %).

Según este estudio la gestión riesgos está relacionada con el tamaño de la empresa, medido en función de sus ingresos. El 90 % de las grandes empresas en el último año aseguró tener implementada esta función a nivel interno; en cambio, las medianas y pequeñas empresas solo el 38 % han implementado la gestión de riesgos en sus operaciones.

Los altos ejecutivos que participaron en el estudio también identificaron una serie de iniciativas que tendrían un impacto significativo para fortalecer la gestión de riesgos en sus organizaciones.

En ese sentido, aseguraron que las iniciativas de optimización y digitalización de procesos (60 %), de fortalecimiento de la cultura de control (52 %) y de gestión de reportes a la alta dirección (48 %), son a las que se le debe prestar mayor atención a fin de fortalecer dicha gestión de riesgos.

Otras iniciativas comentadas también, en menor medida, que tendrían un impacto positivo en el fortalecimiento de la gestión de riesgos están relacionadas con el soporte de sistemas (39 %), la formalización de políticas y procedimientos (31 %) y mejoras en las competencias del personal (22 %).

Como empresa en el ámbito nacional podemos mencionar a Industrias San Miguel, dedicada a la elaboración de bebidas, quienes implementaron la gestión de riesgos en sus operaciones y que definió como prioridad evaluar los impactos que estos tienen en sus operaciones utilizando la metodología de análisis de riesgos y haciendo una evaluación crítica de la gestión de riesgos, así como la identificación de las oportunidades de mejora en toda la cadena de valor del negocio. El directorio supervisa

la estrategia comercial y la gestión de los riesgos para abordar los desafíos en favor de sus grupos de interés. Asimismo, dentro de sus iniciativas han integrado programas preventivos que facilitan la adopción de la cultura en gestión de riesgos a través de una metodología interactiva y controles estadísticos que permiten a sus colaboradores aprender a observar y anticiparse a los riesgos.

En el ámbito local, tenemos como referente a empresas de los sectores de agroindustria y minería, tal es el caso de Minera La Poderosa, quien, por los altos estándares que se requieren para su operatividad y considerando que la gestión de los riesgos es tan importante como la productividad, asumió uno de los principales retos de la Alta Dirección que fue implementar el IPERC –Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos e Implementación de Controles–, pues consideran que este es un punto de partida adecuado para gestionar sus riesgos. Esta práctica se realiza al inicio y durante las actividades diarias. Para ello, los colaboradores deben utilizar el IPERC como un proceso continuo. El estatus de los riesgos y los planes de acción son monitoreados constantemente para identificar si existen potenciales eventos que puedan afectar el logro de los objetivos propuestos.

Planteada la realidad problemática, dentro de la búsqueda de información sobre trabajos de investigación, se ha considerado citar antecedentes internacionales, nacionales y regionales, entre los que podemos mencionar los siguientes:

### **Antecedentes internacionales**

Pérez-Artacho (2015), en su tesis titulada *Análisis y Valoración de Riesgos en la Empresa*, publicado por el repositorio de la Universidad Pontificia Comillas – España, fundamenta su investigación en el análisis y valoración de los riesgos como fuente de los problemas que surgen al interior de la empresa y su objetivo principal contempla el desarrollo de herramientas de gestión para los riesgos financieros en todo tipo de empresas. La metodología utilizada en el cumplimiento de los objetivos consistió en la revisión bibliográfica de revistas, artículos y libros que permitieron recabar información necesaria. El autor concluyó que actualmente las empresas consideran importante identificar, medir y gestionar los riesgos como operación fundamental en la actividad empresarial y que la efectividad en la gestión de los riesgos financieros les permite la consecución de sus objetivos y eficiencia en sus procesos, así como la solvencia y estabilidad de la empresa. Asimismo, precisa que las actividades de administración y control de riesgos deben desarrollarse siguiendo las políticas y estrategias que la empresa ha definido en su actividad comercial.

Zapata (2015), en su trabajo de tesis titulado *Análisis de Riesgos por Procesos Basado en la Norma ISO 31000:2011 para el Centro Comercial Premier El Limonar Cali Colombia*, publicado por la Universidad Autónoma de Occidente, se planteó el objetivo de identificar y desarrollar, mediante la gestión de riesgos, actividades que blinden los procesos del Centro Comercial Premier El Limonar y permitan la continuidad del negocio. El estudio corresponde a un diseño descriptivo y metodología deductiva. El autor concluyó que la correcta administración, desde el punto de vista de identificación, manejo y control de los requisitos legales que le aplican, permite que el centro comercial pueda reducir la incertidumbre presente en todas las actividades

relacionadas con los procesos y tomar decisiones que permitan garantizar el cumplimiento con la normativa legal vigente y que la gestión de riesgos por procesos deberá contemplar la elaboración de un mapa de procesos que promueva beneficios para la organización, pues permite identificar y reducir los riesgos que impactan en el logro objetivos establecidos por la alta dirección en cada proceso. La metodología propuesta permitió que la organización precise sus propios criterios en la identificación, valoración y análisis de riesgos por procesos, según las condiciones, actividades, naturaleza, etc. Esto le permitirá diseñar una herramienta flexible que responda a sus requerimientos y acorde con la metodología ISO 31000:2011.

### **Antecedentes nacionales**

Guimac (2018), en su trabajo de tesis titulado *Análisis de las principales metodologías de clasificación de riesgos para la evaluación de empresas en el Perú*, publicado en el repositorio de la Universidad de Lima tuvo como objetivo entender la importancia de las clasificaciones de riesgo, describir y comparar las principales metodologías de evaluación de riesgos para la correcta gestión del crédito. Se planteó como metodología de investigación el análisis cualitativo. El autor concluyó que la información en general es clave para el funcionamiento de los mercados (financieros, valores y capitales), al ser la herramienta indispensable en la toma de decisiones de los distintos agentes económicos, determinando la importancia de las diferentes metodologías de clasificación de riesgos, puesto que correctamente elaboradas y posteriormente interpretadas constituyen una herramienta que facilita la toma de decisiones.

Gonzalez (2017), en su trabajo de tesis titulado *Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente: Caso de la empresa de Transportes Mi Chaperito, 2016*, publicada en el repositorio de la Universidad Pontificia Católica del Perú, tuvo como objetivo responder la interrogante general de cómo impacta la gestión de riesgos en la atención al cliente en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Durante el estudio consultó referencias bibliográficas y realizó entrevistas; el diseño metodológico tiene enfoque cualitativo (procesos de planificación de la gestión del riesgo, identificación de riesgos y análisis cualitativo de riesgos), y cuantitativo (proceso de análisis cuantitativos de riesgos). El autor concluyó que para el análisis de riesgos en la atención del cliente se puede aplicar un modelo teórico adaptado a los requerimientos de investigación. Este modelo permite identificar aspectos más relevantes en la gestión del riesgo y considera principalmente: planificación en la gestión del riesgo, identificación de los riesgos, análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos y análisis de los riesgos sobre los objetivos estratégicos. Se identificó también sus procesos relacionados a la actividad que desarrollan y se les clasificó según su nivel de importancia.

Huaura (2019), en su trabajo de tesis titulado *Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información para Empresas del Sector Telecomunicaciones*, publicada en el repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, tuvo como objetivo determinar que la gestión de riesgos de seguridad de la información basada en la NTP ISO/IEC 31000 influye en el control de riesgos en empresas del sector telecomunicaciones. El tipo de investigación es no experimental y el diseño de la investigación es descriptiva. El autor concluyó que una debida gestión de riesgos de

seguridad de la información permite el logro de los objetivos, fortalecer los controles existentes e implementar nuevos controles. Asimismo, una adecuada gestión de riesgos de seguridad de la información genera retroalimentación, fortalecimiento y aprendizaje continuo a toda la empresa y mejora la confianza de los involucrados.

### **Antecedentes locales**

Ortiz (2018), en su trabajo de tesis titulado *Gestión de riesgos para la mejora de la rentabilidad en la empresa Asociados Gadiel SRL en Trujillo*, publicado en el repositorio de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo analizar la gestión de riesgos para mejorar la rentabilidad de la empresa. La investigación fue no experimental, de corte transversal y con enfoque cuantitativo. El autor concluyó que los riesgos de mercado, riesgos crediticios y riesgos operacionales no permiten que la empresa desarrolle al máximo su rentabilidad. Se diseñó la gestión de riesgos propuesto por la norma ISO 31000, obteniendo un resultado positivo en la evaluación y control de sus riesgos.

Vega & Jiménez, (2014), en su trabajo de tesis titulado *Evaluación del riesgo y control interno según la NIA 400, y su incidencia en la gestión de la empresa de Transportes Negreiros SAC – Trujillo 2012*, publicado en el repositorio de tesis de la Universidad Privada Antenor Orrego, tuvo como objetivo demostrar de qué manera si se realiza la evaluación de riesgos y control interno según la NIA 400, se mejorará significativamente la incidencia en la gestión de la empresa de Transportes Negreiros SAC. El diseño de la investigación utilizada es descriptivo. Los autores concluyeron que el diagnóstico inicial cualitativo y cuantitativo realizado a la empresa determinó



la existencia de riesgos significativos que afectan la gestión de la empresa respecto al servicio brindado al cliente y de orden administrativo, operativo, control interno contable y éstos constituyen elementos que indican la probabilidad de sucesos no previstos. Verificada la efectividad del control interno y su implicancia en la gestión se estableció que existen errores de orden material que afectan la información financiera.

### **Contexto de la empresa en estudio**

La empresa en estudio inició operaciones en el año 2005, se encuentra ubicada en el distrito de Trujillo, Provincia de Trujillo y Departamento La Libertad, está constituida jurídicamente bajo la denominación sociedad anónima cerrada, cuenta con 25 colaboradores entre personal directivo, administrativo y técnico.

La organización nace de la creciente necesidad de las empresas para proveer de soluciones integrales en seguridad electrónica, telecomunicaciones y networking, ofreciendo un servicio de calidad y alto nivel tecnológico. En este contexto, y asumiendo el desafío que impone el avance tecnológico en la actualidad, se presenta como una empresa integradora de tecnologías y servicios, orientada al desarrollo e implementación de soluciones inteligentes y versátiles.

Su trayectoria de dieciséis años en el mercado y el vínculo con sus proveedores para formar parte de la red de distribuidores autorizados de las marcas Panasonic, Bosch, Hikvisión, AMP, entre otros, le permite ofrecer a sus clientes confianza, garantía y seguridad.

### **Misión**

Desarrollar soluciones integrales para satisfacer la constante necesidad en las áreas de seguridad electrónica, telecomunicaciones y networking, enfocadas a todo tipo de empresas, asegurándoles un alto grado de calidad y creatividad.

### **Visión**

Ser líderes a nivel regional y nacional en la venta e instalación de equipos y sistemas de seguridad electrónica, telecomunicaciones y networking, brindando asesoramiento y soporte continuo a nuestros clientes, teniendo como respaldo a las marcas líderes del mercado.

La empresa cuenta también con una infraestructura, equipamiento y diferentes recursos de información en medios físicos y digitales para el desarrollo óptimo de sus operaciones. Del mismo modo, promueve capacitaciones que contribuyen al desarrollo del conocimiento entre sus colaboradores y clientes de los sectores público y privado.

La empresa, por su giro de negocio, opera en ambientes de alto nivel competitivo en el que prevalecen el uso de tecnología, cambios en el mercado, normativas del gobierno, la competencia desleal de empresas del rubro, etc. No contar con un plan para gestionar sus riesgos internos y externos le genera un ambiente de incertidumbre importante, razón por la cual el trabajo de investigación a realizar identificará los tipos de riesgos, así como su impacto en la gestión empresarial que, de ser negativo, puede ocasionar pérdidas y, de ser positivo, convertirse en una oportunidad de mejora.

### **Identificación de riesgos**

Se identificaron los riesgos observando las consecuencias de las decisiones tomadas por la gerencia de la empresa sin tener en cuenta las diferentes clasificaciones de riesgo que existen. De esta forma se analizó la toma de decisiones y cómo puede afectar en todos sus ámbitos. Para poder identificar las fuentes de riesgo es importante saber la causa del mismo y cuáles son los riesgos que pueden producir una situación de crisis que afecte la actividad esencial de la empresa. Como parte de los instrumentos utilizados en esta actividad tenemos: entrevista, cuestionarios e información proporcionada por la empresa.

Tabla N° 1. Identificación de riesgos

FUENTES DE RIESGO	EVENTOS	CONSECUENCIA
NATURALEZA	Terremoto, huaycos, lluvias torrenciales, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrupción total de los servicios ofrecidos.</li> <li>• El personal no puede asistir a laborar.</li> <li>• Posibles lesiones y/o pérdida de vidas humanas.</li> <li>• Interrupción de las comunicaciones y electricidad.</li> <li>• Posible local inhabitable.</li> <li>• Afecta parcialmente o total a la infraestructura física, equipamiento y documentación.</li> </ul>
	Pandemias, biológico: propagación de un virus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que sea infeccioso y ponga en riesgo la salud y vida de las personas que trabajan o asistan a la empresa.</li> <li>• Cierre prolongado del local comercial.</li> <li>• Interrupción parcial o total de sus servicios.</li> <li>• Posible pérdida de vidas humanas.</li> <li>• Ambientes de la empresa inaccesibles temporalmente.</li> </ul>
TECNOLÓGICOS	Interrupción de la red de comunicación de datos en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrupción de conexión e interconexión de todos los equipos de cómputo, impresoras y de recursos compartidos.</li> <li>• La interrupción de internet afecta a que no se pueda usar recursos de Internet (mail, redes sociales, buscadores, otros).</li> <li>• Interrupción en el monitoreo de las cámaras de seguridad.</li> </ul>

	Falla de página web de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se podría acceder a la información virtual de catálogos en línea de la empresa.</li> <li>Falta de acceso al correo electrónico corporativo.</li> </ul>
	Pérdida de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>No poder dar respuesta a solicitudes de información administrativa.</li> <li>Podría colapsar la gestión administrativa.</li> </ul>
	Falla de equipos de cómputo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultaría realizar el backup de la información sensible.</li> <li>Proliferación de virus informáticos por falta de mantenimiento o actualización de licencias antivirus.</li> <li>Podría no haber acceso a la información desde la computadora.</li> </ul>
PERSONAS	Irresponsabilidad y comportamientos poco éticos del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Robo de información sensible.</li> <li>Fraude interno.</li> <li>Inapropiadas relaciones interpersonales.</li> <li>Actuación en contra de los valores de la empresa.</li> </ul>
	Falta de capacitación del personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultades para adaptarse y entender sus labores.</li> <li>Baja productividad.</li> <li>Personal desmotivado y no identificado con la empresa.</li> <li>Personal no preparado para cubrir alguna ausencia inesperada.</li> <li>Brindar un mal servicio a los clientes.</li> </ul>
COMERCIAL	No cumplir obligaciones con proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interrupción en la cadena de suministro por parte de los proveedores.</li> <li>Pérdida de reputación.</li> </ul>
	Cancelación de contratos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penalidades por resolución de contratos.</li> <li>Demoras y/o falta de pago de facturas.</li> <li>Pérdida económica.</li> </ul>
	Inadecuada gestión de carteras de clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de expansión y participación en el mercado.</li> <li>Información insuficiente de los productos y servicios ofrecidos.</li> <li>Clientes insatisfechos, reclamos, etc.</li> </ul>
FINANCIERO	Falta de liquidez financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de efectivo para cubrir gastos fijos.</li> <li>Retrasos de pago a trabajadores y proveedores.</li> <li>Inversiones deficientes.</li> </ul>

	Insolvencia financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podría afectar la continuidad del negocio en mediano o largo plazo.</li> <li>• Limitación de líneas de crédito.</li> <li>• Desequilibrio en los balances de la empresa.</li> <li>• Score crediticio negativo.</li> </ul>
--	------------------------	---

## MARCO TEÓRICO

**Riesgo:** Es la combinación de la probabilidad de un suceso y sus consecuencias. La incertidumbre sobre la ocurrencia y magnitud de un suceso con efectos negativos. (Casares, 2013).

### Fuentes de riesgo

Las fuentes de riesgo se obtuvieron teniendo en consideración las características de la empresa, su naturaleza y organización de actividades de negocio, determinándose los siguientes:

- **Riesgos de la naturaleza:** Se incluyen los riesgos debidos a la acción de agentes naturales externos, tales como agentes climáticos, físicos o biológicos (Casares, 2013).
- **Riesgos tecnológicos:** Se originan en el continuo uso de herramientas tecnológicas que de no contar con una gestión adecuada de seguridad pueden ser vulnerables.

Los riesgos tecnológicos se consideran también los que causan daños al patrimonio de la empresa y que afectan los procesos productivos en la organización (Casares, 2013).

- **Riesgos de personas:** Se relacionan con las amenazas, obstáculos, daños, incidentes, siniestros y accidente que son provocados por el accionar de personal dentro de la empresa (<https://www.isotools.org/2015/12/22/cuales-son-los-riesgos-laborales-mas-frecuentes>).
- **Riesgos comerciales:** Posibilidad de impago provocado por inconvenientes relacionados con el comprador, como la insolvencia o bancarrota. Es importante conocer cómo el cliente ha desarrollado su actividad empresarial y determinar si es un buen socio comercial ([www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/riesgo-comercial](http://www.globalnegotiator.com/comercio-internacional/diccionario/riesgo-comercial)).
- **Riesgos financieros:** Todos aquellos que causan pérdidas pecuniarias de forma directa y aquellos derivados de la relación existente entre la empresa y sus clientes (Casares, 2013).

**Identificación del Riesgo:** Proceso que se realiza para reconocer los riesgos que se pueden presentar durante el desarrollo de actividades en la empresa. Debe considerarse la frecuencia con que se presentan y el impacto que pueden ocasionar (Casares, 2014).

**Análisis de riesgos:** Se define como el propósito de comprender la naturaleza del riesgo y sus características, incluyendo el nivel del riesgo. Implica una consideración detallada de incertidumbres, fuentes de riesgo, consecuencias, probabilidades, eventos, escenarios y controles (ISO 31000:2018).

**Evaluación del riesgo:** Se define como la valoración de la probabilidad o frecuencia de ocurrencia y de la intensidad o severidad de los daños esperados por un riesgo determinado, en un periodo dado, que ocasionen daños personales o pérdidas materiales (Mejía, 2011).

Con el propósito de determinar los efectos que ocasionarían en la organización, se debe identificar los riesgos, luego cuantificarlos, medirlos y establecer el cumplimiento de políticas, fijar límites y evaluar impacto económico. La administración debe establecer los controles necesarios para su implementación (Casares, 2014).

**Gestión de Riesgos:** Es el proceso que permite plantear, dirigir, organizar y controlar los recursos y actividades de una empresa para reducir al mínimo el efecto económico cuando ocurre el riesgo (Mejía, 2011).

Identificar y abordar elementos internos y externos que generan incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos de la organización. La eficaz gestión del riesgo debe ser demostrada y comunicada. El riesgo debería ser gestionado para mejorar el desempeño y lograr los objetivos de la empresa (Casares & Lizarzaburu, 2016).

**Probabilidad:** Posibilidad de que algo suceda (ISO 31000:2018).

Se refiere a la relativa frecuencia con la que podría ocurrir un evento en el futuro, se establece conforme a periodos de recurrencia de las pérdidas potenciales. La probable ocurrencia del riesgo puede clasificarse entre: baja, media o alta, según la posibilidad de realización del riesgo que genera perjuicios (Mejía, 2011).

**Consecuencia:** Se define con el resultado de un evento que afecta los objetivos (ISO 31000:2018).

Las consecuencias pueden variar de positivas a negativas y se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente (Casares, 2013).

**Gestión Administrativa:** Conjunto de actividades coordinadas que se realizan para dirigir una organización mediante una conducción de tareas, esfuerzos y recursos para lograr resultados favorables en la organización. Se debe tener aptitudes y competencias necesarias para gestionar dichas actividades (Marco, Loguzzo & Fedi, 2016).

La gestión administrativa contempla cuatro funciones principales:

- **Planeación:** Es la base de la función gerencial que establece la misión y objetivos de la empresa, y decide sobre las acciones necesarias para lograrlos. Implica toma de decisiones y acciones con el propósito que los planes establecidos tengan un enfoque racional para alcanzar los objetivos (Koontz, Weihrich & Cannice, 2012).
- **Organización:** Consiste en la estructuración de la organización para la persecución de los objetivos establecidos. Hace referencia a la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como el establecimiento de líneas de autoridad, responsabilidad, la asociación de personas y recursos a puestos específicos (Marco, Loguzzo & Fedi, 2016).



Función administrativa relacionada con disposición y estructura del trabajo para cumplimiento de los objetivos institucionales. Tiene que ver con determinar las actividades a realizar, quiénes las ejecutan, quién las reporta y quiénes toman las decisiones (Robbins & Coulter, 2018).

- **Dirección:** Implica decidir cómo orientar los esfuerzos humanos hacia la persecución de los objetivos establecidos. Para esta tarea son indispensables competencias específicas relacionadas con la comunicación, liderazgo, motivación (Marco & Luguzzo, 2016).

Proceso de influir en las personas para que apoyen en el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Koontz, Weihrich & Cannice, 2012).

- **Control:** Es la medición y corrección del desempeño que busca garantizar el cumplimiento de los objetivos y los planes de la empresa según lo diseñado (Koontz, Weihrich & Cannice, 2012).

Evaluar si las cosas se están realizando de acuerdo con lo planeado. Consiste en supervisar y evaluar el desempeño para asegurarse que lo programado se cumpla y que las labores se realicen como se debe. El desempeño real se mide con los objetivos propuestos. Si los objetivos no se han logrado, se debe corregir la situación (Robbins & Coulter, 2018).

Tabla 2. Operacionalización de Variable Análisis de Riesgos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
<b>Análisis de riesgos</b>	Se define como el propósito de comprender la naturaleza del riesgo y sus características incluyendo, el nivel del riesgo. Implica una consideración detallada de incertidumbres, fuentes de riesgo, consecuencias, probabilidades, eventos, escenarios y controles (Norma ISO 31000:2018).	La variable se evaluará mediante un cuestionario que permita analizar el tipo de riesgo en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	Riesgos de la naturaleza Riesgos tecnológicos Riesgos de personas Riesgos comerciales Riesgos financieros	Escala ordinal tipo Likert: 1 – Siempre 2 – Casi siempre 3 – A veces 4 – Nunca 5 – Casi nunca

Tabla 3. Operacionalización de Variable Gestión Administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
<b>Gestión Administrativa</b>	Conjunto de actividades coordinadas que se realizan para dirigir una organización mediante una conducción de tareas, esfuerzos y recursos para lograr resultados favorables en la organización. Se debe tener aptitudes y competencias necesarias para gestionar dichas actividades (Marco, Loguzzo & Fedi, 2016).	La variable se evaluará mediante un cuestionario que permita determinar el nivel de impacto que tienen los riesgos en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.	Planeación Organización Dirección Control	Escala ordinal tipo Likert: 1 – Siempre 2 – Casi siempre 3 – A veces 4 – Nunca 5 – Casi nunca

Fuente: Elaboración propia

## **1.2. Formulación del problema.**

¿Cuál es el impacto del análisis de riesgos en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera el análisis de riesgos impactará en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de riesgos de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.
- Identificar el nivel de la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.
- Determinar el impacto de la dimensión riesgos de la naturaleza en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.
- Determinar el impacto de la dimensión riesgos tecnológicos en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

- Determinar el impacto de la dimensión riesgos de personas en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.
- Determinar el impacto de la dimensión riesgos comerciales en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.
- Determinar el impacto de la dimensión riesgos financieros en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Los riesgos impactan directamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

- La dimensión riesgos de la naturaleza impacta significativamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

- La dimensión riesgos tecnológicos impacta significativamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.
- La dimensión riesgos de persona impacta significativamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.
- La dimensión riesgos comerciales impacta significativamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.
- La dimensión riesgos financieros impacta significativamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Según su naturaleza, la investigación se enmarca dentro del diseño no experimental, debido a que al momento de realizar el estudio no se manipuló ni se intervino en el contexto natural de las variables que fueron objeto de estudio.

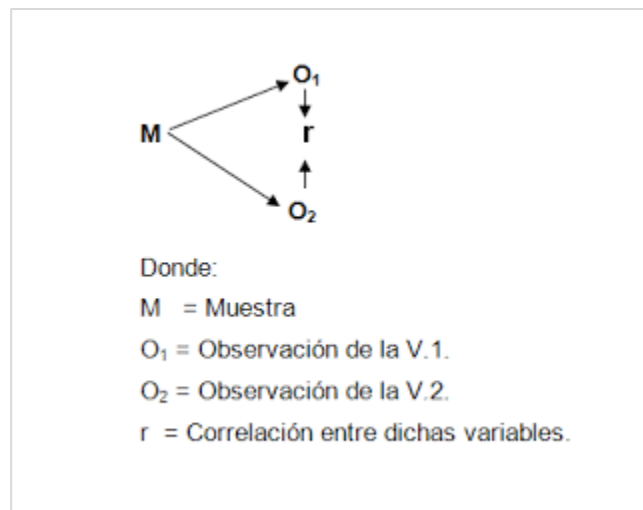
Según su enfoque, corresponde a una investigación cuantitativa debido a que se cuantificó las variables mediante cuestionarios y a través de un análisis estadístico se validó las hipótesis.

Según su alcance, es explicativo pues no se limita a describir conceptos, sino que está dirigido a responder por las causas de los eventos. Su interés se centra en explicar el origen de la ocurrencia de los fenómenos y por qué se relacionan sus variables.

Según su temporalidad, es transversal, debido a que la información es recolectada en un determinado momento. Tiene como propósito describir las variables y analizar su incidencia y relación.

Según su nivel, es correlacional causal, debido a que los hechos ya ocurrieron o pueden suceder durante el desarrollo del estudio siendo, en este caso, observados y reportados por el investigador (Hernández, Collado & Baptista 2014).

Esquema:



*Figura 1.* Diagrama del diseño correlacional

Interpretando el diagrama se tiene:

**M** = Colaboradores de la empresa de telecomunicaciones

**O<sub>1</sub>** = Variable: Análisis de riesgo

**O<sub>2</sub>** = Variable: Gestión administrativa

**r** = Coeficiente de correlación entre variables

Población y muestra

### 2.1.1. Población

La población se define como la totalidad de elementos o individuos que tienen características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia (Bernal, 2010).



En el presente estudio, la población estuvo conformada por 25 colaboradores, la misma que representa el 100% de colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Trujillo.

Tabla 4

*Población de estudio*

Empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021	
Colaboradores	25
Total	25

### 2.1.2. Muestra

Es la parte representativa de la población que se selecciona y de la cual se obtiene información para el desarrollo del estudio (Bernal, 2010).

En el presente estudio se considera la muestra igual a la población debido a que la empresa objeto de estudio se compone por un grupo reducido de 25 colaboradores.

## 2.2. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La tendencia contemporánea de la investigación considera el criterio de que no hay técnicas e instrumentos autosuficientes para la comprensión de la realidad de ningún aspecto u objeto de estudio; por tanto, se reconoce la necesidad de la complementariedad de métodos y técnicas (Bernal, 2010).

### 2.2.1. Técnicas

**Encuesta:** Es el procedimiento en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos cuyo propósito es recabar información en una determinada muestra de estudio (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018).

**Entrevista:** Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información, tiene como propósito obtener información espontánea y abierta. Durante la misma puede profundizarse la información de interés para el estudio. (Bernal 2010).

En el presente estudio se aplicó como técnicas: la encuesta y entrevista que permitió recolectar toda la información requerida para el desarrollo de la investigación en la empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

### 2.2.2. Instrumentos

**Cuestionario:** Es un instrumento que permite recabar datos mediante la elaboración de preguntas en un formato escrito, el propósito es obtener información relacionada a las variables de investigación (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018).

En el presente estudio se diseñó dos cuestionarios: el primero para la variable análisis de riesgos en el cual se consideró 12 preguntas divididas entre sus cinco dimensiones y el segundo para la variable gestión administrativa con 14 preguntas para las cuatro

dimensiones, se consideró como medición la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1) y los rangos fueron alto, medio y bajo. Ambos cuestionarios fueron aplicados a los 25 colaboradores de la empresa.

Es requisito que el instrumento de medición demuestre ser confiable, pues al momento de su aplicación repetida podría producir resultados iguales. También debe tener validez, pues mide la relación de las variables de estudio.

### **Validez**

Para la validación de los instrumentos y la medición en que ambas variables de estudio se relacionan, se sometió a juicio de expertos, los mismos que evalúan la claridad, relevancia y congruencia del cuestionario.

Por tanto, los dos instrumentos elaborados fueron validados por expertos en la materia.

Tabla 5

*Expertos que validaron los cuestionarios sobre análisis de riesgo y gestión administrativa*

Grado académico	Nombres y apellidos	Dictamen
Mg.	Julio Octavio Sánchez Quiroz	Aplicable
Mg.	Dora Luz Zegarra Escalante	Aplicable
Mg.	Jocelyn Ruth Infante Linares	Aplicable

### **Confiabilidad**

Para la medición del nivel de confiabilidad de los cuestionarios se consideró emplear una prueba estadística. En el presente estudio de investigación se utilizó la prueba estadística de confiabilidad Alfa de Cronbach, en una muestra de 25 colaboradores, los datos se procesaron en el programa SPSS versión 25, siendo los resultados:

Tabla 6  
*Confiabilidad de la variable análisis de riesgo*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.825	12

Fuente: SPSS en base a cuestionario

### **Interpretación**

Del resultado obtenido, en la tabla 6, se observa que el cuestionario de la variable análisis de riesgo tuvo el valor 0.825 de la prueba. Por tanto, se demuestra que el instrumento tiene un grado de confiabilidad muy alto.

Tabla 7  
*Confiabilidad de la variable gestión administrativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.843	14

Fuente: SPSS en base a cuestionario

### **Interpretación**

Del resultado obtenido, en la tabla 7, se observa que el cuestionario de la variable gestión administrativa tuvo el valor de 0.843 de la prueba. Por tanto, se demuestra que el instrumento muestra un grado de confiabilidad muy alto.

### **2.3. Procedimiento**

Validados los cuestionarios por los expertos y previa autorización del gerente general, se procedió a su aplicación de manera virtual a los 25 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.

Con los datos recolectados se procedió a realizar la tabulación de los mismos y el correspondiente análisis estadístico utilizando la hoja de cálculo Excel y el programa SPSS Versión 25.

### **2.4. Aspectos éticos**

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se garantizó el cumplimiento de las normas éticas, en la elaboración y redacción del presente estudio no se alteró los datos ni los resultados. Asimismo, se resguardó la confidencialidad de los datos proporcionados por la empresa.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 8  
*Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad		
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
ANÁLISIS DE RIESGO	0.699	25	0.001
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	0.889	25	0.166

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

### Interpretación

El valor de significancia es menor al 5 %, esto concluye que los datos no siguen una distribución normal, por lo cual se utilizará la prueba no paramétrica estadística de Rho de Spearman.

### Resultados

Objetivo general: Determinar de qué manera el análisis de riesgos impactará en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

Tabla 9

*Correlación entre el análisis de riesgos y la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.*

		ANÁLISIS DE RIESGO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	ANÁLISIS DE RIESGO	1.000	.831
	DE		
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		.008
	N	25	25
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	.831	1.000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.008	
	N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

### Interpretación

En la tabla 9, se puede observar que el valor de significancia ( $P=0.008$ ) es menor a 5%, esto demuestra que existe relación significativa entre el análisis de riesgos y la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; y su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.831, lo cual indica que la correlación es positiva muy alta.

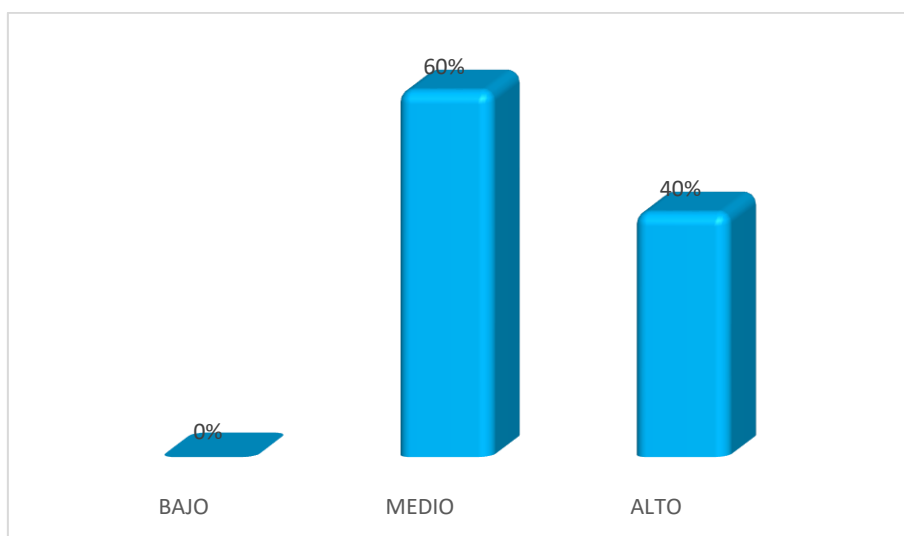
Objetivo específico 1: Identificar el nivel de riesgos de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

Tabla 10

*Nivel de riesgos en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.*

NIVEL	TRABAJADORES	%
BAJO	0	0%
MEDIO	15	60%
ALTO	10	40%
TOTAL	25	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra



*Figura 2: Nivel de análisis de riesgos de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.*

### Interpretación

En la tabla 10, se puede observar que el 60% de los colaboradores indican que existe un riesgo medio en la empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; mientras que un 40% considera que el riesgo es alto.



Objetivo específico 2: Identificar el nivel de la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

Tabla 11  
*Nivel de Gestión Administrativa en una empresa de Telecomunicaciones, Trujillo 2021*

NIVEL	TRABAJADORES	%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	25	100%
TOTAL	25	100%

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

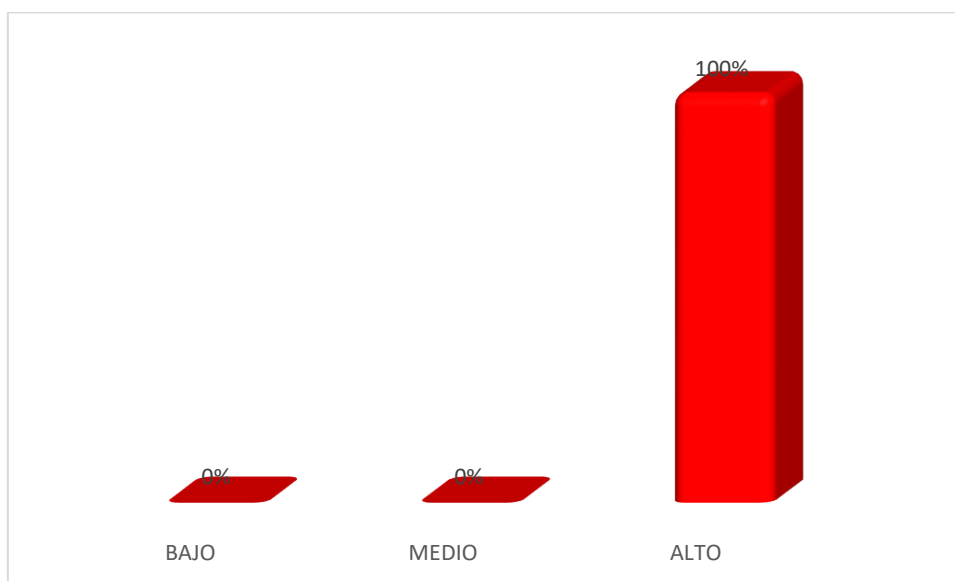


Figura 3: Nivel de Gestión Administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

### Interpretación

En la tabla 11, se puede observar que todos los colaboradores indican que la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021, es buena.

Objetivo específico 3: Determinar el impacto de la dimensión riesgos de la naturaleza en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo

Tabla 12

*Correlación entre la dimensión riesgos de la naturaleza y la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA		RIESGOS DE LA NATURALEZA	
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000	.618	
		Sig. (bilateral)		.018	
		N	25	25	
	RIESGOS DE LA NATURALEZA	Coeficiente de correlación	.618	1.000	
		Sig. (bilateral)	.018		
		N	25	25	

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

### Interpretación

En la tabla 12, se puede observar que el valor de significancia ( $P=0.018$ ) es menor a 5%, esto demuestra que existe relación significativa entre la dimensión riesgo de la naturaleza y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; y su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.618, lo cual indica que la correlación es positiva alta.

Objetivo específico 4: Determinar el impacto de la dimensión riesgos tecnológicos en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo

Tabla 13

*Correlación entre la dimensión riesgos tecnológicos y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	RIESGOS TECNOLÓGICOS
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1.000	.875
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		.037
	N	25	25
	RIESGOS TECNOLÓGICOS	.875	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.037	
	N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

### Interpretación

En la tabla 13, se puede observar que el valor de significancia ( $P=0.037$ ) es menor a 5%, esto demuestra que existe relación significativa entre la dimensión riesgos tecnológicos y la gestión administrativa de en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; y su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.875, lo cual indica que la correlación es positiva muy alta.

Objetivo específico 5: Determinar el impacto de la dimensión riesgos de personas en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo

Tabla 14

*Correlación entre la dimensión riesgos de personas y la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.*

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	RIESGOS DE PERSONAS
Rho Spearman	de	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1.000	.312
		Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)		.038
		N	25	25
		RIESGOS PERSONAS	.312	1.000
	DE	Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.038	
		N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

### Interpretación

En la tabla 14, se puede observar que el valor de significancia ( $P=0.038$ ) es menor a 5%, esto quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión riesgos de personas y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; y su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.312, lo cual indica que la correlación es positiva baja.

Objetivo específico 6: Determinar el impacto de la dimensión riesgos comerciales en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo

Tabla 15

*Correlación entre la dimensión riesgos comerciales y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	RIESGOS COMERCIALES
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1.000	.542
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		.106
	N	25	25
	RIESGOS COMERCIALES	.542	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.106	
	N	25	25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

### Interpretación

En la tabla 15, se puede observar que el valor de significancia ( $P=0.106$ ) es mayor a 5 %, esto demuestra que no existe relación significativa entre la dimensión riesgos comerciales y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.

Objetivo específico 7: Determinar el impacto de la dimensión riesgos financieros en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo

Tabla 16

*Correlación entre la dimensión riesgos financieros y la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	RIESGOS FINANCIEROS
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.525
		N	25
	RIESGOS FINANCIEROS	Coeficiente de correlación	.525
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.012
			25

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

### Interpretación

En la tabla 16, se puede observar que el valor de significancia ( $P=0.012$ ) es menor a 5%, esto demuestra que existe relación significativa entre la dimensión riesgos financieros y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; y su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.525, lo cual indica que la correlación es positiva moderada.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

En el objetivo general: determinar el impacto del análisis de riesgos en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021 se observó que el valor de significancia ( $P=0.008$ ) es menor a 5 %, esto quiere decir que existe relación significativa entre el análisis de riesgos y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.831, lo cual indica que la correlación es positiva muy alta, por tanto, hay un incremento en los riesgos de la empresa que puede afectar la gestión administrativa. Estos resultados se comparan con la investigación de Pérez-Artacho (2015) donde menciona que actualmente las empresas consideran importante identificar, medir y gestionar los riesgos como operación fundamental en la actividad empresarial y la efectividad en la gestión de los riesgos financieros les permite la consecución de sus objetivos y eficiencia en sus procesos, así como la solvencia y estabilidad de la empresa.

Lo que nos lleva estar de acuerdo con la tesis “Análisis y valoración de riesgos en la empresa” (España 2015) es la importancia que dan actualmente las empresas a la identificación, análisis, valoración y gestión de riesgos como medida esencial para ejercer un control permanente en todos los niveles de la empresa que garanticen el cumplimiento de las estrategias y el éxito de la gestión administrativa. Si bien el estudio de Pérez – Artacho se basa en una entidad financiera, consideramos que aún se requiere establecer modelos generales y que éstos puedan aplicarse en cualquier tipo de organización y, a su vez deben contener información que permita a la empresa anticiparse a posibles eventos.

Respecto a los primeros objetivos específicos que fueron identificar los niveles de riesgos y de gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021, el 60 % de los trabajadores manifestaron que el nivel de riesgos es medio, asimismo todos los trabajadores mencionaron que existe una buena gestión administrativa, por lo cual queda en evidencia que es necesario que la empresa fortalezca sus medidas para prevenir cualquier problema que le afecte frente a la amenaza de riesgos, teniendo como fortaleza el manejo de una buena gestión administrativa. Estos resultados se comparan al de Zapata (2015) que concluye que la correcta administración desde la identificación, manejo y control de los requisitos legales que le aplican permite que el centro comercial pueda reducir la incertidumbre en todas las actividades relacionadas con los procesos y tomar decisiones que permitan garantizar el cumplimiento con la normativa legal vigente.

Coincidimos con la tesis “Análisis de riesgos por procesos basado en la norma ISO 31000:2011 para el centro comercial Premier El Limornar” (Colombia, 2015), en cuanto consideramos que no es suficiente tener un programa de riesgos o capacitar a las personas si no se hace un seguimiento exhaustivo que involucre a todo el personal en la identificación y control de los riesgos ya que estos podrían afectar a la organización en general si no se establecen medidas suficientes para minimizarlos. Para este punto, en el caso de la empresa de telecomunicaciones Trujillo 2021, la gerencia tenía desarrollado un programa de riesgos, pero este no era de conocimiento en todo el ámbito de la empresa.

Esto concuerda con el estudio de la empresa en el que el 60 % de los colaboradores indica que el riesgo es medio y que de no tomar acciones podría llegar a un nivel de riesgo alto en toda la organización considerando que un 40 % de colaboradores precisa que el riesgo ya es alto en la organización.



El objetivo específico 3 buscó identificar el impacto de la dimensión riesgos naturales en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Trujillo, el cual tuvo como resultado un valor de significancia de 0.018, esto indica que al ser menor a 0.05, los riesgos naturales generan un impacto sobre la gestión administrativa, de igual manera el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un resultado de 0.618, esto quiere decir que la correlación es positiva moderada, estos resultados son similares al de Zapata (2015) en el que su investigación permitió que el centro comercial pueda definir sus propios criterios de identificación, valoración y análisis de riesgos por procesos, según las condiciones, actividades, naturaleza, entre otros.

La coincidencia entre ambos estudios radica en que para identificar las fuentes de riesgos se consideró el contexto en que se desarrolla la empresa; por tanto, para la empresa de telecomunicaciones Trujillo 2021, no consideró un plan de riesgos para una emergencia sanitaria.

El objetivo específico 4, buscó identificar el impacto de la dimensión riesgos tecnológicos en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021, el cual tuvo como resultado un valor de significancia de 0.037, esto indica que al ser menor a 0.05, los riesgos tecnológicos generan un impacto sobre la gestión administrativa, de igual manera el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un resultado de 0.875, esto quiere decir que la correlación es positiva muy alta, estos resultados son similares al de Gonzales (2017) el cual concluyó que para el análisis de riesgos en los procesos de atención al cliente se puede aplicar un modelo teórico adaptado a los requerimientos de investigación. Este modelo permite identificar aspectos más relevantes de la gestión del riesgo y considera principalmente: la planificación en la gestión del riesgo, identificación de los riesgos,

análisis cualitativo y cuantitativo de los riesgos y, análisis de los riesgos sobre los objetivos estratégicos de la empresa.

Concordamos con el trabajo de investigación “Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente: Caso de la empresa de Transportes Mi Chaperito, Lima 2016” en que considera que la gestión de riesgos de debe ser proactiva y no reactiva y que un estudio de gestión del riesgo es relevante no solo para la misma empresa sino para todas las organizaciones comprendidas en el ámbito de sus operaciones. De la misma manera coincidimos en que la gestión del riesgo no debe ser asumida por una sola persona, como es el caso de la empresa de la empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021, sino que la identificación de los riesgos debe recaer sobre todas las personas que integran la empresa y que la gestión la deben asumir los responsables de cada área.

El objetivo específico 5 buscó identificar el impacto de la dimensión riesgos de personas en la gestión administrativa en una de telecomunicaciones, el cual tuvo como resultado un valor de significancia de 0.038, esto indica que al ser menor a 0.05, los riesgos de personas generan un impacto sobre la gestión administrativa, de igual manera el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un resultado de 0.312, esto quiere decir que la correlación es positiva débil, estos resultados se comparan con los de Vega y Jiménez (2014) concluyen que el diagnóstico inicial cualitativo y cuantitativo realizado a la empresa determinó la existencia de riesgos significativos que afectan la gestión de la empresa respecto al servicio brindado al cliente y de orden administrativo, operativo, control interno contable y éstos constituyen elementos que indican la probabilidad de sucesos no previstos.

Concordamos con la tesis “Evaluación del riesgo y control interno según la NIA 400 y su incidencia en la gestión de la empresa de Transportes Negreiros SAC, Trujillo 2012”, debido a que al empezar el trabajo de investigación se detectó que la empresa no cuenta con un plan integral de gestión de riesgos establecido y el control interno se da en forma reactiva por lo que es necesario que implemente un plan acorde bajo el pensamiento basado en riesgos y que debe ser transmitido de la dirección de la empresa hacia los demás niveles organizacionales.

El objetivo específico 6 buscó identificar el impacto de la dimensión riesgos comerciales en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, el cual tuvo como resultado que el valor de significancia ( $P=0.106$ ) es mayor a 5 %, esto demuestra que no existe relación significativa entre la dimensión riesgos comerciales y la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021. Esto podría darse porque la parte comercial se midió solo a nivel interno considerando que su gestión administrativa es buena; en todo caso, no se evaluaron los riesgos externos que de presentarse más adelante sí podrían afectar negativamente a la organización. Al ser inciertos, los riesgos cambian y demandan mejorar continuamente.

Si bien no hay relación significativa entre la dimensión riesgos comerciales y la gestión administrativa de la empresa, concordamos con el trabajo de investigación “Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente: Caso de la empresa de Transportes Mi Chaperito, Lima 2016” en el cual se halló que la gerencia de la empresa asume el rol de liderazgo en la gestión administrativa; sin embargo, los jefes de cada área son responsables del cumplimiento de las medidas adoptadas en la gestión de riesgos.

El objetivo específico 7 buscó identificar el impacto de la dimensión riesgos financieros en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, el cual tuvo como resultado un valor de significancia de 0.012, esto indica que al ser menor a 0.05, los riesgos financieros generan un impacto sobre la gestión administrativa, de igual manera el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un resultado de 0.525, esto quiere decir que la correlación es positiva moderada; estos resultados se comparan al de Ortiz (2018) que concluye en que como resultados de la investigación se identificaron riesgos de mercado, riesgos crediticios y riesgos operacionales, determinándose que éstos son los riesgos que no permiten que la empresa desarrolle al máximo su rentabilidad. Se diseñó la gestión de riesgos propuesto por la norma ISO 31000, obteniendo un resultado positivo en la evaluación y control de sus riesgos.

Concordamos con la tesis “Gestión de riesgos para la mejora de la rentabilidad en la empresa Asociados Gadiel SRL, Trujillo 2018”, debido a que si la empresa mejora su gestión de riesgos podría incrementar su rentabilidad y estimar su crecimiento teniendo como base información real de años anteriores.

## 4.2 Conclusiones

El análisis de riesgos tiene un impacto significativo en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021, puesto que su valor de significancia ( $P=0.008$ ) es menor a 5 %; su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.831, que indica que la correlación es muy alta. Por tanto, cualquier incremento en los riesgos de la empresa puede alterar la gestión administrativa que se viene desarrollando.

El 60 % de los colaboradores indica que el riesgo es medio y que de no tomar acciones podría llegar a un nivel de riesgo alto en toda la organización considerando que un 40 % de colaboradores precisa que el riesgo ya es alto en la organización y que de no controlarse perjudicaría los intereses de la empresa.

El 100 % de los colaboradores indica que existe un buen nivel de gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021, por la razón que se ha manejado de manera eficiente la planeación, organización, dirección y control.

La dimensión riesgos naturales del análisis de riesgos genera un impacto significativo en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; debido a que su valor de significancia ( $P=0.018$ ) es menor a 5 % y su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.618, lo cual indica que la correlación es positiva alta. Esto quiere decir que cualquier fenómeno natural que se presentara podría afectar directamente la gestión.

La dimensión riesgos tecnológicos del análisis de riesgos impacta de manera significativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; debido a que su valor de significancia ( $P=0.037$ ) es menor a 5 % y su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.875, el cual indica que la correlación es positiva muy alta. Se debe identificar cualquier amenaza ya sea de baja intensidad de la red de internet, corte del sistema, etc. para que la gestión administrativa no se vea afectada.

La dimensión riesgos de personas del análisis de riesgos impacta de manera significativa en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; debido a que

su valor de significación ( $P=0.038$ ) es menor a 5 % y su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.312, el cual indica que la correlación es positiva baja. La empresa debe contratar a un personal que genere confianza y lealtad para no afectarle administrativamente.

La dimensión riesgos comercial no tiene impacto en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021; debido a que el valor de significancia ( $P=0.106$ ) es mayor a 5 % por tanto, no afecta la gestión administrativa.

La dimensión riesgos financieros impacta de manera significativa en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones Trujillo 2021; debido a que su valor de significancia ( $P=0.012$ ) es menor a 5 % y su coeficiente de correlación de Spearman es de 0.525, el cual indica que la correlación es positiva moderada. Un mal uso de los recursos financieros puede generar pérdidas y afectar directamente a la gestión administrativa.

## REFERENCIAS

- Baena, G., (2017). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria Editorial Pearson.
- Bernal, C., (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Editorial Pearson.
- Casares, I., (2013). Procesos de gestión de riesgos y seguros en las empresas. España: Molinonuevo Gráficos, SL.
- Casares, I., & Lizarzaburu, E. (2016). Introducción a la gestión integral de riesgos empresariales. Perú: Editorial Platinum.
- Casares, I., (2014). Implementación de la gestión integral de riesgos en el sector asegurador bajo la norma ISO 31000. España: Asesoría y Actualidad de Riesgos, SL.
- Guimac, P. (2018). *Análisis de las principales metodologías de clasificación de riesgos para la evaluación de empresas en el Perú*, (Tesis para titulación). Universidad de Lima. Lima, Perú.
- Gonzalez, A. (2017). *Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente: Caso de la empresa de Transportes Mi Chaperito, 2016*, (Tesis para titulación). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P., (2014). Metodología de la investigación.

México: Mc Graw Hill.

Huaura, M. (2019). *Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información para Empresas del Sector Telecomunicaciones*, (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San

Marcos. Lima, Perú.

Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial, México: Mac Graw Hill.

Mejía, H. (2011). Gestión integral de riesgos y seguros para empresas de servicios, comercio e industria. Colombia, Bogotá: Ecoe Ediciones.

Mejía; Nuñez – Patiño & Martins (2017). Administración de riesgos empresariales en Colombia, México y Argentina, Colombia: Editorial EAFIT.

Marco, F., Loguzzo, H. & Fedi, J. (2016). Introducción a la gestión y administración en las organizaciones. Argentina, Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.

Norma Internacional ISO 31000 (2018), Gestión del riesgo, directrices, version Española, Suiza, Ginebra.



Ortiz, J. (2018). *Gestión de riesgos para la mejora de la rentabilidad en la empresa Asociados Gadiel SRL en Trujillo, año 2018*, (Tesis para titulación). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Pérez-Artacho, F. (2015). *Análisis y Valoración de Riesgos en la Empresa*, (Tesis para doctorado). Universidad Pontificia Comillas. Madrid, España.

Robbins, P. & Coulter, M. (2018). *Administración 13E*, México: Pearson.

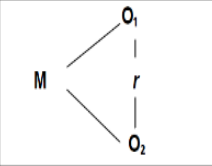
Vega, M. & Jiménez, M. (2014). *Evaluación del riesgo y control interno según la NIA 400, y su incidencia en la gestión de la empresa de Transportes Negreiros SAC – Trujillo 2012*, (Tesis para titulación). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Perú, Lima: Universidad Ricardo Palma

Zapata, A. (2015). *Análisis de Riesgos por Procesos Basado en la Norma ISO 31000:2011 para el Centro Comercial Premier El Limonar Cali Colombia*, (Tesis para titulación). Universidad Autónoma de Occidente. Colombia: Santiago de Cali.

### ANEXO n° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Análisis de riesgos y su impacto en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones Trujillo, 2021

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES: DIMENSIONES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
¿Cuál es el impacto del análisis de riesgos en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021?	<p>Determinar de qué manera el análisis de riesgos impactará en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de riesgos de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> <li>• Identificar el nivel de la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> <li>• Determinar el impacto de la dimensión riesgos de la naturaleza en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> </ul>	<p>Los riesgos impactan directamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</p> <p><b>Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La dimensión riesgos de la naturaleza impacta significativamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> <li>• La dimensión riesgos tecnológicos impacta significativamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Análisis de riesgos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgos de la naturaleza.</li> <li>- Riesgos tecnológicos.</li> <li>- Riesgos de personas</li> <li>- Riesgos comerciales.</li> <li>- Riesgos financieros.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Gestión administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Dirección</li> <li>- Organización</li> <li>- Control</li> </ul>	La muestra es censal ya que coincide con el total de la población	<p>Tipo de diseño de investigación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño no experimental.</li> <li>- Cuantitativo</li> <li>- Explicativo</li> <li>- Transversal</li> <li>- Correlacional causal</li> </ul> <p>Se diseñó el diagrama de la siguiente manera:</p>  <p>Donde: M= Colaboradores de una empresa de telecomunicaciones.</p>	Cuestionarios

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el impacto de la dimensión riesgos tecnológicos en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> <li>• Determinar el impacto de la dimensión riesgos de personas en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> <li>• Determinar el impacto de la dimensión riesgos comerciales en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> <li>• Determinar el impacto de la dimensión riesgos financieros en la gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La dimensión riesgos de persona impacta significativamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> <li>• La dimensión riesgos comerciales impacta significativamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> <li>• La dimensión riesgos financieros impacta significativamente en la gestión administrativa de una empresa de telecomunicaciones, Trujillo 2021.</li> </ul>			<p>O<sub>1</sub>= Variable de estudio: Análisis de riesgos.</p> <p>O<sub>2</sub>= Variable de estudio: Gestión administrativa.</p> <p>R = Coeficiente de correlación entre variables</p>	
--	--	--	--	--	--	--

## Anexo n° 2:

### Cuestionario N° 1: Análisis de riesgos en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo, 2021.

Estimado colaborador (a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad analizar los riesgos y la situación actual de la gestión administrativa en la empresa que usted se encuentra laborando. El cuestionario es confidencial y anónimo, para lo cual agradeceremos responder todos los ítems con sinceridad.

**Instrucciones:** Leer atentamente y responda todas las preguntas marcando con una (X) en un solo recuadro.

Si tiene alguna inquietud, consultar con el responsable del cuestionario.

Para evaluar las variables, marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

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

<b>ÁREA</b>					
<b>FECHA</b>					
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Siempre (5)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi nunca (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
<b>RIESGOS DE NATURALEZA</b>					
Conoce usted las estrategias contempladas en el plan de contingencia en una empresa de telecomunicaciones para continuar la operatividad frente a desastres naturales.					
Conoce usted las estrategias contempladas en el plan de contingencia en una empresa de telecomunicaciones para continuar la operatividad frente a una pandemia.					
Conoce los riesgos, peligros y consecuencias de producirse un evento de la naturaleza que pueda impactar en la continuidad del negocio en una empresa de telecomunicaciones.					
<b>RIESGOS TECNOLÓGICOS</b>					
Los servidores en una empresa de telecomunicaciones. cuentan con un backup de respaldo.					
Conoce si en una empresa de telecomunicaciones cuenta con un plan de contingencia frente a la caída de internet por parte del operador del servicio de internet.					
<b>RIESGOS DE PERSONAS</b>					
Conoce si en una empresa de telecomunicaciones existe un procedimiento para el tratamiento de datos y evitar el robo de información por parte de su personal.					

El plan de capacitaciones en una empresa de telecomunicaciones está orientado a promover el desarrollo integral de las personas y diseñado acorde con las funciones que el personal realiza.					
En una empresa de telecomunicaciones se cuenta con personal alterno preparado para cubrir ausencias de personal que ocupa puestos estratégicos.					
<b>RIESGOS COMERCIALES</b>					
En una empresa de telecomunicaciones se cuenta con procedimientos para tratar el riesgo relativo a la cancelación de contratos, demora de pagos de facturas, reclamos de clientes, etc.					
En una empresa de telecomunicaciones se diversifica su cartera de clientes.					
<b>RIESGOS FINANCIEROS</b>					
En una empresa de telecomunicaciones se cuenta con disponibilidad de efectivo para asegurar la continuidad del negocio,					
En una empresa de telecomunicaciones se cuenta con acceso a líneas de crédito por parte de entidades financieras.					

### Anexo n° 3

#### Cuestionario N° 2: Gestión administrativa en una empresa de telecomunicaciones, Trujillo, 2021.

Estimado colaborador (a):

El presente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad analizar la gestión administrativa en la empresa que usted se encuentra laborando. El cuestionario es confidencial y anónimo, para lo cual agradeceremos responder todos los ítems con sinceridad.

**Instrucciones:** Leer atentamente y responda todas las preguntas marcando con una (X) en un solo recuadro.

Si tiene alguna inquietud, consultar con el responsable del cuestionario.

Para evaluar las variables, marcar con una “X” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

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

<b>ÁREA</b>					
<b>FECHA</b>					
<b>PREGUNTAS</b>	<b>Siempre (5)</b>	<b>Casi siempre (4)</b>	<b>A veces (3)</b>	<b>Casi nunca (2)</b>	<b>Nunca (1)</b>
<b>1. PLANEACIÓN</b>					
Conoce claramente la misión y visión de la empresa de telecomunicaciones.					
Los objetivos y metas son comunicadas a todos los colaboradores en la empresa de telecomunicaciones.					
En la empresa de telecomunicaciones se trabaja alineada con el plan operativo y el plan estratégico formulados por sus directivos.					
<b>2. ORGANIZACIÓN</b>					
Conoce la estructura organizacional de la empresa de telecomunicaciones.					
En la empresa de telecomunicaciones se utiliza diferentes canales de comunicación para difundir los procesos, normativas, políticas, etc.					
Cada colaborador en la empresa de telecomunicaciones conoce las funciones y responsabilidades propias de su puesto de trabajo estipuladas en el manual de organización y funciones de la empresa.					
<b>3. DIRECCIÓN</b>					



Considera que el líder en la empresa de telecomunicaciones motiva a su personal constantemente.					
Los directivos en la empresa de telecomunicaciones lideran con responsabilidad y promueven la buena gestión administrativa.					
Las acciones de los líderes en la empresa de telecomunicaciones son coherentes con los valores que promueve la empresa.					
El tipo de liderazgo de los directivos de la empresa de telecomunicaciones promueve el logro de los objetivos y metas organizacionales.					
<b>4. CONTROL</b>					
En la empresa de telecomunicaciones se establece evaluaciones periódicas para medir el desempeño de los colaboradores.					
En la empresa de telecomunicaciones se realiza seguimiento permanente al cumplimiento de objetivos y metas establecidas y se replantean las estrategias en caso no sean las más adecuadas.					
En la empresa de telecomunicaciones se determina acciones preventivas y/o correctivas frente a problemas o inconvenientes que puedan surgir en la empresa.					

En la empresa de telecomunicaciones se realiza seguimiento al cumplimiento de los procedimientos de trabajo por parte del colaborador según el manual de procedimientos vigente.					
--	--	--	--	--	--

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** “ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, TRUJILLO – 2020”

**Línea de investigación:**

**Apellidos y nombres del experto:** JOCELYN INFANTE LINARES

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** ANALISIS DE RIESGOS

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

JOCELYN RUTH INFANTE LINARES  
26.02.2021



### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** “ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, TRUJILLO – 2020”

**Línea de investigación:**

**Apellidos y nombres del experto:** JOCELYN INFANTE LINARES

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

JOCELYN RUTH INFANTE LINARES  
26.02.2021



### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** “ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, TRUJILLO – 2020”

**Línea de investigación:**

**Apellidos y nombres del experto:** DORA ZEGARRA ESCALANTE

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** ANALISIS DE RIESGOS

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**



### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** “ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, TRUJILLO – 2020”

**Línea de investigación:**

**Apellidos y nombres del experto:** DORA ZEGARRA ESCALANTE

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**



**MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** “ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, TRUJILLO – 2020”

**Línea de investigación:**

**Apellidos y nombres del experto:** JULIO SANCHEZ QUIROZ


**El instrumento de medición pertenece a la variable:** ANALISIS DE RIESGOS

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

El cuestionario es adecuado para la investigación.

  
Mg. Julio Sánchez Quiroz  
DNI. 40003184

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** “ANÁLISIS DE RIESGOS Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, TRUJILLO – 2020”

**Línea de investigación:**

**Apellidos y nombres del experto:** JULIO SANCHEZ QUIROZ

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

El cuestionario es adecuado para la investigación



Mg. Julio Sánchez Quiroz  
DNI 40003189



**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**

Yo ..... José Mijail León Malca .....  
*(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)*  
identificado con DNI ... 18131518... en mi calidad de ..... Gerente General .....  
*(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)*  
..... del área de .....  
*(Nombre del área de la empresa)*  
..... de la empresa/institución ..... Grupo Segutelcom S.A.C.....  
*(Nombre de la empresa)*  
Con R.U.C N°...20481054169... ubicada en la ciudad de Trujillo.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

A la señorita..... Rosali Kenny Herrera Alza .....  
*(Nombre completo del Egresado/Bachiller)*  
identificada con DNI N° 40547201 y al señor Freddy Richard Durand Rabines, identificado con DNI N°  
... 19256849 , egresados de la (  ) Carrera profesional o (  ) Programa de Postgrado de  
..... Administración ..... para  
*(Nombre de la carrera o programa)*

que utilice la siguiente información de la empresa: Misión, Visión, Manual de Organización y Funciones,  
detalle de productos y servicios que comercializa. Autorización para la realización de encuestas.

*(Detallar la información a entregar)*

con la finalidad de que pueda desarrollar su (  ) Trabajo de Investigación, (  ) Tesis o (  ) Trabajo de  
suficiencia profesional para optar al grado de (  ) Bachiller, (  ) Maestro, (  ) Doctor o (  ) Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. *(para el caso de empresas privadas)*.
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. *(para el caso de empresas públicas)*
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o  
cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

(  ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(  ) Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal o  
Representante del área  
DNI: 18131518

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis  
son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del  
procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones  
legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Egresado  
DNI: 40547201



Firma del Egresado  
DNI: 19256849

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				