



Vol 15, N° 4
Octubre - Diciembre 2015

ISSN: 1317-2255
Deposito Legal: pp 20002FA828
Dep. legal ppi 201502ZU4642

Multiciencias

Universidad del Zulia
Revista Arbitrada Multidisciplinaria

R M C_s

N F



LUZ Punto Fijo

Núcleo LUZ-Punto Fijo
Programa de Investigación y Posgrado
Falcón-Venezuela

MULTICIENCIAS, Vol.15, N° 4, 2015 (417 - 427)

ISSN: 1317-2255 / Deposito Legal: pp 20002FA828 / Dep. legal ppi 201502ZU4642

Gestión de riesgos en la empresa R.C. Agelvis, C.A

Adreana Josefina Morón Vásquez, Marioly Margarita Reyes Matheus y Ángel Antonio Urbina Chirinos

Escuela de Administración y Contaduría Pública. Universidad del Zulia. Venezuela

moron.adreana@gmail.com; mariolyreyes@yahoo.com; prof.angel.urbina@gmail.com

Resumen

Se analizó la gestión de riesgos operacionales, estratégicos, financieros y de cumplimiento en la Empresa R.C. AGELVIS, C.A. La investigación es un proyecto factible con diseño de campo, no experimental. La población de 4 sucursales y 24 trabajadores. Se aplicó cuestionario de 78 ítems, con 5 alternativas de respuesta, sometido a evaluación de expertos y confiabilidad de Cronbach, de 0,971, además se aplicó una matriz de ponderación de riesgos. Se basó en Castellanos (2007), Mantilla (2005), COSO (2013), Lara (2012), León (2014), Wolinsky (2003), entre otros autores. Se aplicó estadística descriptiva, obteniéndose que siempre se cumplen con los componentes del control interno, existiendo factores de riesgos los cuales son: los cambios que se puedan producir en la normativa vigente, control interno del efectivo y documentación soporte incompleta. Se concluyó que son necesarias estrategias de cobertura para dar respuesta a los riesgos y se recomienda sean consideradas para su aplicación.

Palabras clave: gestión; riesgo; auditoría; control interno; factores de riesgo; componentes del control interno.

Risk Management in the Company R.C. Agelvis, C.A

Abstract

It were analized operational risks, strategic, financial and fulfillment management of the company Empresa R.C. AGELVIS, C.A. The investigation is a non experimental, feasible project with field design. The population is 4 branches and 24 employees. It was applied a questionnaire of 78 items, with 5 choices of answers, subject to experts assesment and Cronbach reliability of 0,971, furthermore, it was practiced a matrix of risk weighting. Entrenched in Castellanos (2007), Mantilla (2005), Coso (2013), Lara (2012), León (2014), Wolinsky (2003), among other authors. Descriptive statistic was applied, as a result, internal control components are always fulfilled, with the existing risks factors, which are: changes that may occur in current regulations, cash internal control and lack of supporting documentation. It was concluded that coverage strategies are needed to response risks and it is recommended to be considered for its application.

Keywords: management; risk; audit; internal control; risk factors; components of internal control.

Introducción

Con el transcurrir del tiempo las organizaciones se desarrollan y adaptan a los constantes cambios del entorno, por lo tanto sus operaciones cada día se tornan más complejas, lo cual demanda adecuaciones en sus estructuras y nuevas formas de desarrollar las actividades, para llegar a ser competitivas y permanecer en el mercado.

Se debe tener en cuenta que estos cambios pueden conformar el origen de incertidumbres y riesgos, los cuales deben ser afrontados por los responsables de la administración. Esto ocasiona en la actualidad, una preocupación constante de la alta gerencia de las empresas por gestionar los riesgos de manera eficiente.

Gestión de riesgos

Para dar respuestas a las necesidades de las organizaciones, los gobiernos corporativos deben tomar en consideración los riesgos presentes en los negocios. En este sentido, Castellanos (2007), destaca como parte de la gestión empresarial tradicional, el concepto de riesgo, el cual está asociado a la posibilidad de la existencia de peligros o amenazas que generen daños a la organización, las personas y la propiedad. Al respecto, lo define como la combinación de la probabilidad de ocurrencia y de las consecuencias de un evento peligroso presente.

El riesgo presente en las empresas, según Lara (2012), es inherente a la operación que desarrollan y

las mismas deben definir el nivel de riesgo aceptado, entendiendo que el resto lo administren mediante sistemas de control interno. Factores como nuevas legislaciones, innovaciones tecnológicas, cambios en las preferencias de los consumidores, inyectan incertidumbre hacia el logro de los objetivos trazados.

La gestión de riesgo empresarial o *Enterprise Risk Management (ERM)*, según sus siglas en inglés, denominada así por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* (2013), ha evolucionado hasta convertirse en una función de gestión ampliamente desarrollada, llegando a avanzar hasta en áreas de negocios que originariamente se consideraban no relacionadas, por los beneficios que pueden obtenerse a partir de la evaluación y supervisión del riesgo en la organización.

Tal como expresa Castellanos (2007), el éxito de la gestión de riesgos se basa en el desarrollo de una cultura basada en la prevención como un valor inherente a la gestión organizacional en todos los niveles. Desarrollar esta cultura significa actualizar tecnología, en especial sistemas de información, crear nuevos lazos sociales basados en el compartir y establecer nuevos principios o reglas de conducta que privilegien la planeación como antesala de la acción.

Por su parte la gerencia, tal como lo sustentan Daronco y Da Silva (2015), necesita aplicar técnicas de supervisión directa a las funciones ejecutadas, principalmente para fortalecer la orientación a todos los empleados de la organización y darles el tratamiento necesario para contribuir a disminuir en lo posible las

fallas, desperdicios, e incluso actos ilícitos, que impliquen la presencia de riesgos, para minimizarlos y asegurar el cumplimiento de las directrices impartidas. Así mismo, se requiere el establecimiento de adecuados canales de comunicación, para dar a conocer claramente, a cada miembro de la organización, sus responsabilidades, así como una revisión sistemática y continua del trabajo realizado, lo cual permitirá conocer si las mismas se han cumplido de acuerdo a lo planificado.

Para Lara (2012), el análisis de riesgos es parte fundamental de la evaluación a la cultura corporativa de la entidad y es parte de un sistema de cumplimiento porque asegura su racionalidad. En la medida de la identificación y análisis de los riesgos, se podrá tomar decisiones para diseñar o mejorar controles internos necesarios para ser aplicados como mecanismos de cobertura ante la presencia de factores de riesgos los cuales impiden el logro de los objetivos trazados e incluso conllevan a la redefinición de los mismos.

Manejar la incertidumbre y reducirla en lo posible, según Lara (2012), es lo que se conoce como gestión del riesgo, la cual no persigue la desaparición de los riesgos en su totalidad, más bien intenta llevarlos a un nivel aceptable para la organización. Visto desde el control interno, tal como lo establece COSO (2013), los administradores y gerentes requieren estar informados sobre los riesgos que pueden aparecer y la forma en que pueden afectar los objetivos de la empresa.

Apesar de los esfuerzos para eliminar completamente el riesgo, mediante técnicas de prevención, según Mosquera y Gómez (2012), es imposible asegurar la reducción total de los riesgos debido a la incertidumbre existente y a las limitaciones para una concepción objetiva del riesgo. Por tanto, la impredecibilidad del riesgo requiere, no solo de aproximaciones a su frecuencia de ocurrencia, sino también, de la implicación directa de gerentes, empleados y el resto de actores que participen en las actividades del negocio.

Según Mosquera y Gómez (2011), la evaluación del riesgo contempla la posibilidad de reducirlo y mitigarlo a partir de la utilización de hechos establecidos científicamente en la definición de los efectos de la exposición ante amenazas. Por su lado, la gestión del riesgo se asume como un proceso de apreciación y ponderación de las diferentes acciones posibles de prevención, atención y mitigación, de selección de la acción reglamentaria más apropiada y de utilización efectiva de procedimientos y técnicas más seguras para reducirlos al máximo.

Por lo tanto, es imprescindible contar, según Ornés (2011), con un plan integral de gestión de riesgos, que incluya diferentes estrategias, políticas, programas y proyectos a implantar, y considere tanto el punto

operativo, como el normativo para prevenir y a la vez dar respuesta a las eventualidades presentadas.

De tal manera, la gestión de riesgos implica la identificación de los factores tanto internos como externos, en los cuales se sustentan las amenazas para el logro de los objetivos trazados, así como también, la definición de medidas preventivas y correctivas para alcanzar su disminución o eliminación al máximo posible, y en consecuencia evitar posibles pérdidas.

Clasificación de riesgos

Los riesgos se pueden clasificar, según Lara (2012), como financieros, operativos y de cumplimiento. Adicionalmente, Ernst & Young (2010), incluye los riesgos estratégicos. Los riesgos financieros surgen por la volatilidad en los mercados y en la economía real; los riesgos operativos surgen de los procesos, de los sistemas, de la gente y de la cadena de valor general de un negocio. Los riesgos de cumplimiento se originan por situaciones de políticas, leyes, reglamentación del marco legal o del gobierno corporativo; los estratégicos se originan por la relación con los clientes, competidores e inversionistas. Toda entidad a efectos de gestionar o administrar los riesgos debe identificar los factores que los generan y crear su propia jerarquía de riesgos, con esto se busca establecer las prioridades de atención sobre los cuales se implementarán los mecanismos de cobertura sustentados en adecuados controles internos que contribuyan a la mitigación, transferencia o eliminación de los niveles de riesgos existentes.

Matriz de riesgos

La matriz de riesgos, según Wolinsky (2003: 110), “es un elemento que posibilita cuantificar los riesgos disminuyendo el nivel de subjetividad al momento de su evaluación, siempre y cuando, la parametrización y asignación de valores a los indicadores esté debidamente fundamentada”. Se utiliza la matriz de riesgos como herramienta de análisis y determinación del nivel de los mismos, en términos de Alto, Medio o Bajo, para gestionar las acciones a tomar y en consecuencia, darles respuesta e incluso diseñar controles internos que permitan cubrirlos, minimizarlos y/o eliminarlos.

Unidad de análisis

Representaciones y Consignaciones Agelvis, C. A (R.C AGELVIS, C.A.), es una organización que presta servicios de asesoría y tramitaciones aduanales, a empresas nacionales y extranjeras, en el área de

transporte aéreo, terrestre y marítimo, fue fundada en el año 1996, en la ciudad de Maracaibo del Estado Zulia.

Aunque surge como una empresa familiar, desde sus primeros años consolida su desarrollo con la incorporación de personal experimentado en el área de aduanas. Esto le permitió expandirse como organización a otros estados de Venezuela, abriendo sucursales en San Antonio del Táchira, Puerto Cabello y La Guaira. En la actualidad, algunos de los encargados han alertado sobre un posible desentendimiento por parte de la gerencia general del manejo de las operaciones en cada una de estas sucursales, así como de la administración de los recursos. Estas unidades parecen contar a priori con autoridad para la toma de decisiones que en otras circunstancias requeriría de la aprobación de la gerencia general. Estos problemas se denotan específicamente en Puerto Cabello y La Guaira, siendo los dos puertos más importantes del país, lo que las hace más vulnerables, por el volumen de embarques que se manejan y los sistemas implementados por los gerentes de cada sucursal de manera autónoma.

Durante los últimos tres (3) años, la gerencia general ha mostrado preocupación por aparentes pérdidas económicas injustificadas, las cuales ponen en peligro el funcionamiento de la empresa, para ello se han instalado nuevos sistemas de administración y contabilidad que buscan automatizar las operaciones y disminuir el error humano, sin embargo dichos cambios parecen no haber propiciado una verdadera cultura del control, y se desconoce si han influenciado lo suficiente en el manejo de los ingresos y egresos.

Estas situaciones podrían afectar la relación de la empresa con los clientes, dado que se han reportado anomalías, las cuales como consecuencia, generan multas a los clientes, siendo esto responsabilidad de la agencia, por lo cual las debe asumir la empresa, y en muchos casos son montos cuantiosos. De esta manera urge controlar esta problemática por la exposición de la empresa a posibles sanciones no pecuniarias, como el cierre de la agencia, o inclusive podrían originar la pérdida del permiso ante el Ministerio del Poder Popular para la Economía, Finanzas y Banca Pública para prestar sus servicios.

Basado en lo expuesto, surgió el interés por analizar la gestión de riesgos para la Empresa R.C. AGELVIS, C. A., para detectar los riesgos a los cuales pueden estar expuestos los procesos organizacionales y administrativos de la empresa.

Metodología

La investigación se orientó como proyecto factible, sustentada en Hurtado (2008), para quien este tipo de estudio consiste en la elaboración de una propuesta o

de un modelo, como solución a un problema. También se consideró descriptiva, según lo indicado por la autora anteriormente referida, con la identificación de las características del evento en estudio. En cuanto al diseño, es de campo, porque la información se recolectó directamente en la empresa R.C. AGELVIS, C. A., siendo no experimental, basado en lo expresado por Hernández y otros (2006), dado que los investigadores desarrollaron el estudio sin manipular deliberadamente la variable. Igualmente la propuesta es transversal, sustentado en el estudio del evento en un único momento.

En referencia a la población, esta estuvo constituida por cuatro (4) sucursales con un total 24 trabajadores. La mayor cantidad de trabajadores se ubicó en Maracaibo con once (11), seguido de Puerto Cabello con seis (6), San Antonio con cinco (5) y la Guaira sólo con dos (2). En este sentido, la población es finita y representativa, siendo tomada en su totalidad y asumida como tipo censal, tal como lo indican, Hernández y otros (2006), para quien el censo consiste en estudiar todos y cada uno de los elementos de la población. El proceso de recolección de datos en este estudio se realizó, a través de la técnica de la encuesta, la cual según Arias (2006), consiste en la obtención de los datos de interés en la investigación mediante la interrogación a los miembros del universo en estudio.

Los instrumentos básicos mediante encuesta, son los cuestionarios, definidos por Chávez (2007) como documentos estructurados, que contienen un conjunto de reactivos y alternativas de respuestas.

Para la presente investigación, se diseñó un cuestionario contenido de setenta y ocho (78) ítems de selección múltiple, con cinco (5) alternativas: nunca (N), casi nunca (CN), a veces (AV), casi siempre (CS), y siempre (S), el cual fue sometido a la validación de expertos y calculada su confiabilidad mediante la fórmula Alfa de Cronbach, obteniéndose un instrumento válido y confiable para ser aplicado a la población.

Los datos se procesaron utilizando la estadística descriptiva, presentados en tablas sinópticas, mediante una matriz de doble entrada, para de esta manera llegar a los resultados y tomar decisiones razonables basadas en análisis cuantitativo efectuado a través del baremo de valoración o interpretación de la media aritmética mostrado a continuación en el cuadro 1.

Cuadro 1 Baremo para interpretar la media aritmética

Categoría	Rango/Intervalo	Valoración de la media
Nunca (N)	$1,00 \leq x < 1,80$	Muy bajo
Casi nunca (CN),	$1,81 \leq x < 2,60$	Bajo
A veces (AV)	$2,61 \leq x \leq 3,40$	Regular
Casi siempre (CS),	$3,41 \leq x \leq 4,20$	Alto
Siempre (S),	$4,21 \leq x \leq 5,00$	Muy alto

Fuente: Elaboración propia (2015)

Para determinar la presencia de riesgos en la empresa R.C. AGELVIS, C. A. se empleó la matriz de riesgos, la cual permitió ponderar y calificar cada uno de siguientes componentes representados en el cuadro 2.

Cuadro 2. Matriz de Riesgos

Componente	Ponderación	Calificación
Políticas Gubernamentales.		
Cambios en la Normativa Vigente		
Clasificación Arancelaria de la Mercancía		
Control Interno del Efectivo		
Documentación Soporte Incompleta		
Principios y Valores de los Empleados		
Competencia entre Agencias de Aduanas		
TOTAL		

Fuente: Elaboración propia (2015)

Además, para calcular el nivel de riesgo, tal como lo sugiere León (2014), se empleó la siguiente fórmula:

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{\text{Calificación Total} \times 100}{\text{Ponderación Total}}$$

Cuadro 4. Cuestionario aplicado en R.C Agelvis, C.A.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	
INDICADOR	ITEMS
Ambiente de Control	1. Difunde entre los empleados valores éticos claramente definidos
	2. Aprecia la relación jerárquica en la estructura organizativa de la empresa
	3. Establece políticas claras para la asignación de puestos en función del perfil de competencias
	4. Aplica procedimientos específicos de selección para el reclutamiento de personal
Establecimiento de objetivos	5. Toma en cuenta el mejoramiento profesional para el otorgamiento de los ascensos dentro de la organización
	6. Cuenta la empresa con manuales que documenten los procesos que se deben desarrollar
	7. Cuenta la empresa con políticas de control definidas
	8. Cuenta la empresa con procedimientos claramente definidos
Identificación de riesgos	9. Publica los objetivos de la empresa en espacios visibles para los empleados
	10. Verifica la correspondencia de los objetivos fijados con la filosofía organizacional de la empresa
	11. Establece anualmente las metas para el desempeño de las operaciones de la organización
	12. Determina metas de rentabilidad dentro de la organización
Evaluación de riesgo	13. Mide niveles de tolerancia del riesgo para cada uno de los objetivos de su gestión
	14. Define técnicas específicas para la identificación de los riesgos
	15. Identifica los eventos internos y externos asociados a los riesgos
	16. Determina el potencial impacto de los eventos identificado en la gestión de la empresa
	17. Evalúa independientemente cada riesgo identificado
	18. Implementa acciones para disminuir el impacto de los riesgos
	19. Analiza los riesgos considerando su probabilidad de ocurrencia e impacto
	20. Utiliza métodos cualitativos y cuantitativos para medir los riesgos
	21. Toma en cuenta los eventos internos y externos pasados para evaluar los riesgos
	22. Utiliza técnicas específicas para la evaluación de los riesgos
	23. Mide de forma cuantitativa el impacto de los riesgos

Los resultados de la fórmula fueron confrontados con la escala representada en el cuadro 3, a través de la cual se determinará el nivel de riesgo detectado, según los rangos correspondientes.

Cuadro 3. Determinación del Nivel de Riesgo

Nivel de Riesgo	Rango
Bajo	0 – 50%
Medio	51 – 75%
Alto	76 – 100%

Fuente: Elaboración propia (2015)

Resultados de la Investigación

A continuación, se describen los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos sobre la población seleccionada, siendo la variable de estudio la Gestión de Riesgos y las dimensiones Componentes de Control Interno y Factores de Riesgos, para lo cual se aplicó un cuestionario con setenta y ocho (78) preguntas, detalladas en el cuadro 4.

Respuestas o cobertura de los riesgos	24.	Clasifica las posibles respuestas de cada riesgo
	25.	Evalúa el costo-beneficio de las respuestas de los riesgos
	26.	Evita las actividades que generen riesgos significativos
	27.	Transfiere una porción del riesgo para disminuir su probabilidad de ocurrencia
	28.	Toma acciones para reducir el impacto de los riesgos
	29.	Establece políticas para asegurar las respuestas al riesgo
Actividades de control	30.	Diseña procedimientos para implementar las respuestas al riesgo
	31.	Implementa medidas (preventivas, detectivas, manuales e informativas) que garanticen la respuesta al riesgo
	32.	Informa por escrito al personal de las actividades control que se llevaran a cabo
	33.	Evalúa periódicamente los procedimientos para asegurar la efectividad de las respuestas al riesgo
Información y comunicación	34.	Informa a las unidades ejecutoras las responsabilidades que les corresponden en la gestión de riesgos
	35.	Comunica oportunamente al personal la información relevante sobre los riesgos
	36.	Garantiza el flujo vertical de la información de los riesgos en la estructura organizacional
	37.	Cuenta con un sistema de integrado de información que garantice el adecuado flujo de la información
	38.	Proporciona datos exactos en la información suministrada
Monitoreo	39.	Realiza seguimiento a las actividades que dan respuesta al riesgo evaluando los cambios necesarios
	40.	Pone en práctica actividades progresivas para el monitoreo del los riesgos
	41.	Evalúa cada uno de los riesgos luego de poner en práctica los cambios necesarios para su control
	42.	Da prioridad a las áreas de mayor riesgo
	43.	Aplica instrumento de autoevaluación (checklist, cuestionarios o diagrama de flujos) en el monitoreo de los riesgos

FACTORES DE RIESGOS

INDICADOR	ITEMS	
Políticas Gubernamentales.	44.	Evalúa el efecto de las políticas gubernamentales en la generación de riesgos para la empresa
	45.	Considera el impacto de las políticas gubernamentales en el entorno en el cual se desenvuelve la organización
	46.	Mide el impacto de las transformaciones de las políticas gubernamentales en el mercado meta de la empresa
	47.	Se mantiene actualizada la organización con respecto a las políticas que desarrolla el estado para la empresa privada
	48.	Evalúa el efecto de las medidas económicas implementadas por el Estado desde el punto de vista tributario en las actividades de la empresa
	49.	Conoce el riesgo de cumplimiento al que está expuesta la empresa producto de cambios en el ordenamiento jurídico
Cambios en la Normativa vigente	50.	Establece medidas para minimizar el riesgo de cumplimiento que puede amenazar a la empresa
	51.	Evita la posibilidad de ser sancionado a partir de una evaluación de los organismos de Estado
	52.	Procura la rápida adaptación de la empresa a las nuevas normativas relacionadas a la actividad desarrollada por esta
Clasificación arancelaria de la mercancía.	53.	Tiene en cuenta los efectos de las exigencias de los entes reguladores del Estado en el desarrollo de la actividad de la empresa
	54.	Verifica el manejo del arancel actual de aduana por parte de los empleados
	55.	Realiza la clasificación arancelaria de la mercancía en función de los gravámenes, requisitos y restricciones derivados de la operación aduanera
	56.	Verifica que la clasificación de las mercancías procesadas por la empresa cumpla con las normativas vigentes
Control Interno del Efectivo.	57.	Toma acciones para evitar que los clientes sean sancionados por una inadecuada clasificación arancelaria
	58.	Sanciona a los empleados cuyas acciones conduzcan a clasificaciones arancelarias incorrectas que puedan afectar las labores de la empresa
	59.	Informa periódicamente a la administración el estado del flujo de efectivo de la gestión desarrollada
	60.	Aplica políticas definidas para el control del efectivo en bancos
Documentación soporte incompleta	61.	Establece niveles de autorización para el manejo de efectivo
	62.	Cuenta con un sistema de control interno para prevenir el uso indebido de los fondos de la empresa
	63.	Se realizan arqueo sorpresivos de caja chica
	64.	Procura que todos los registros contables cuenten con soportes legales
	65.	Estandariza la forma como se debe soportar cada operación dentro de la empresa
	66.	Organiza la documentación que soporta las operaciones de los clientes en expediente individuales
Principios y valores de los empleados.	67.	Vela por el adecuado manejo de los soportes contables de la empresa
	68.	Entrega a los clientes todos los soportes originales del proceso aduanal realizado en su nombre
	69.	Toma en cuenta los valores definidos en el marco ético-social de la empresa
	70.	Armoniza su gestión con los valores profesados por la empresa
	71.	Aplica políticas organizacionales armonizadas con los valores de la empresa
	72.	Promueve acciones para transmitir a los empleados los valores fundamentales de la empresa
	73.	Pone en práctica acciones sistematizadas para el reclutamiento del personal

	74.	Toma en cuenta la presencia de las otras agencias de aduana en el mismo nicho del mercado
Competencia entre agencias de aduanas	75.	Promueve relaciones comerciales con otras agencias de aduana
	76.	Establece medidas para mantener un nivel de competencia leal en el mercado
	77.	Promociona entre los clientes la calidad del servicio que presta la empresa
	78.	Evita los efectos que sobre la gestión pueden ocasionar la competencia desleal entre agentes aduanales

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Tal como se evidencia en los resultados de la tabla 1, en promedio el 32.83% de los encuestados indicaron que siempre se cumplen con los componentes del control

interno, el 21.44% algunas veces, 19.44% nunca, 16.42% casi siempre y 9.87% casi nunca se cumplen.

Tabla 1. Componentes del control interno

Indicadores	Alternativas					Media Indicador
	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre	
	%	%	%	%	%	
Ambiente interno	21,35	7,29	18,23	17,19	35,94	3,54
Establecimiento de objetivos	20,83	7,50	20,00	15,83	35,84	3,38
Identificación de riesgos	11,67	5,83	35,84	13,33	33,33	3,51
Evaluación de riesgos	12,50	10,00	21,67	25,00	30,83	3,52
Respuestas o cobertura de los Riesgos	16,67	10,82	21,67	21,67	29,17	3,36
Actividades de control	20,83	18,33	18,33	10,83	31,68	3,11
Información y comunicación	22,50	8,33	16,67	16,67	35,83	3,35
Monitoreo	29,17	10,83	19,17	10,83	30,00	3,02
% Promedio	19,44	9,87	21,44	16,42	32,83	3,35

Fuente: Elaboración Propia (2015) a partir de los datos arrojados por el cuestionario

De manera específica, en los indicadores se pudo observar que los ubicados en niveles altos fueron: el ambiente interno con 3.54, evaluación de riesgos con 3.52 y la identificación de los riesgos con 3.51. Le siguieron los indicadores calificados como regulares, siendo éstos el establecimiento de objetivos con 3.38, la respuesta o cobertura a los riesgos con un valor de 3.36, la información y comunicación con 3.35, las actividades de control con una media aritmética de 3.11 y el monitoreo con 3.02. Estos resultados promedian en la dimensión componentes del control interno 3.35, indicando que en la empresa en estudio, se valoran de manera regular dichos componentes requeridos para el control interno.

Según la opinión de los encuestados, el indicador con mayor porcentaje de respuestas es el ambiente interno con un 35.94% en la opción siempre, por lo

cual, dentro de las acciones desarrolladas en la empresa se procura tener normas definidas y políticas de control interno documentadas. Estos planteamientos coinciden con Mantilla (2005), para quien el ambiente interno abarca a toda la organización y está influenciado por el conocimiento de riesgo de sus funcionarios y empleados, y es la base para todo el resto de componentes del control interno, proporcionándoles disciplina y estructura. Por otra parte, en el caso de la categoría con menor porcentaje en la opción siempre en la respuesta o cobertura de los riesgos con un 29.17%, donde no se le da la suficiente importancia a las acciones para reducir el impacto de los riesgos.

Una de las herramientas utilizadas para la identificación de factores de riesgos, es la elaboración de un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), el cual permite identificar aquellos

factores de riesgos internos y externos que afectan a la empresa, para posteriormente diseñar estrategias de cobertura en respuesta a los mismos. En el cuadro 5 se muestra el análisis FODA realizado en R.C AGELVIS, C.A.

Cuadro 5. Matriz FODA de Representaciones AGELVIS, C.A.

		FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
		F1 Ser un negocio propio F2 Más de 15 años de Experiencia en el Ramo F3 Personal capacitado F4 Oficina en los Principales puertos del País F5 Interés de seguir en el negocio F6 Prestigio ante los Clientes y proveedores	O1 Fomento de Rubros para Importar a Venezuela, (Caso la Leche proveniente de Colombia, el Ganado Vacuno que viene de Brasil, etc.) O 2 Ingreso de Venezuela al MERCOSUR, puede incrementar las importaciones y exportaciones con Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay O3 Posibilidades de obtener línea de crédito con las entidades bancarias O4 Posibilidades de apertura oficina en Mérida, puesto que ya cuenta con el permiso para funcionar ante esa aduana. O5 Captación de nuevos clientes por desplazamiento de la demanda ante el cierre de otras agencias aduanales O6 Creación de página Web
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS (FD)	ESTRATEGIAS (DO)	
1 Es una empresa familiar D 2 Fallas en los controles internos del efectivo D 3 Falta de manuales y descripciones de cargos D4 Falta de Independencia de los gerentes de las oficinas para la toma de decisiones. D5 Falta de un sistema administrativo contable que integre todas la oficinas D6 Inexistencia de la Unidad de Auditoría Interna y de Control de Gestión D7 Documentación soporte sin archivar oportunamente	(E F1-D1) Inclusión de socios con experiencia en el ramo internacional (E F3-D3) Redacción de manuales de control interno siguiendo las buenas prácticas. (E F3- D6) Creación de Unidad de Auditoría con el personal entrenado en esta materia. (E F3-D3) Promover la divulgación de los Manuales entre los Empleados. (E F3-D4) Implementar actividades de formación del recurso humano, para fortalecer sus habilidades	(E D5-O3) Solicitud de un crédito para la adquisición de un nuevo optimo sistema (E D4-O6) Desarrollo de un sistema de comunicación interna que fortalezca la toma de decisiones (E D7 – O5) Establecimiento de un adecuado sistema de archivo y documentación soporte de las operaciones realizadas.	
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (AO)	
A1 Limitante para importación de repuestos, equipos médicos y medicamentos. A2 Nacionalizaciones, ocupaciones forzosas o expropiaciones, que se dieron en los principales puertos del país A3 Inflación A 4 Cierres de la frontera A 5 Riesgos de ser desplazados en el mercado por CORPOVEX. A 6 Posicionamiento de otras empresas del mismo ramo A7 Constantes cambios en las regulaciones gubernamentales y en las disposiciones arancelarias	(E A2 - F5) Fortalecimiento de lazos con los organismos gubernamentales y las asociaciones que protegen los intereses de las agencias aduanales (E A3-F4) Adquisición de activos que revaloricen la empresa	(E A1 O2) Captación de clientes provenientes de países como Brasil y Argentina que importen los rubros permitidos. (E A6-O4) Mejorar la competitividad a través de la creación de nuevas y más modernas oficinas	

Fuente: Elaboración propia (2015)

A partir del análisis FODA, se extraen aquellas debilidades y amenazas determinantes de factores de riesgos, las cuales impiden alcanzar los objetivos trazados en la empresa. A tal efecto, se muestran en la tabla 2 los factores de riesgos identificados, cuyos

resultados indican que el 57.98% de los trabajadores indicaron que siempre existen factores de riesgos en la gestión, el 13.81% casi siempre, 12.98% nunca, 9.28% algunas veces y 5.95% casi siempre se presentan.

Tabla 2. Factores de riesgos identificados en R.C. AGELVIS, C.A.

Indicadores	Nunca %	Casi Nunca %	Alternativas		Siempre %	Media del Indicador
			A Veces %	Casi Siempre %		
Políticas Gubernamentales	13,33	3,33	13,33	13,33	56,68	3,97
Cambios en la Normativa Vigente	4,17	3,33	8,33	13,33	70,84	4,43
Clasificación Arancelaria de la Mercancía	13,33	4,17	3,33	10,00	69,17	4,18
Control Interno del Efectivo	24,17	6,67	5,00	14,16	50,00	3,59
Documentación Soporte Incompleta	0,83	0,83	7,50	10,00	80,84	4,69
Principios y Valores de los Empleados	13,33	13,33	15,83	15,83	41,68	3,59
Competencia entre Agencias de Aduanas	21,67	10,00	11,67	20,00	36,66	3,40
% Promedio	12,98	5,95	9,28	13,81	57,98	3,98

Fuente: Elaboración propia (2015) a partir de los datos arrojados por el cuestionario

De manera específica, en los indicadores se pudo observar que los ubicados en un nivel alto de valoración fueron la documentación soporte incompleta con 4.69, los cambios en la normativa vigente con una media de 4.43. Adicionalmente, la clasificación arancelaria de la mercancía cuya media fue 4.18, políticas gubernamentales con una media de 3.97, control interno de efectivo, así como principios y valores de los empleados, con un puntaje promedio de 3.59. Se presentó de forma moderada, el indicador competencias entre agencias de aduanas con una media de 3.40.

Los resultados anteriores, promedian en 3.98, según lo cual, los trabajadores de la empresa R.C. AGELVIS, C. A. valoran de manera alta la existencia de factores de riesgo en la gestión. Al estudiar los porcentajes de cada indicador, se observa con mayor porcentaje de respuestas, la Documentación Soporte Incompleta con un 80.84% en la opción siempre, según lo cual se procura organizar la documentación soporte de las operaciones de los clientes en expedientes individuales. Coinciden estos planteamientos con Romero (2006), sobre la necesidad de soportar todos los registros con los documentos pertinentes para cada una de las operaciones económicas de la empresa.

Por otra parte, en el caso de la categoría con menor porcentaje en la opción siempre es la competencia

entre agencias de aduanas con un 36.66%, indicando con ello el hecho, de no darle mucha importancia al mantenimiento de un nivel de competencia leal en el mercado. Esto contradice lo expresado por Huertas y Domínguez (2008) para quienes la existencia de una competencia intensa dentro de un sector particular puede causar que las rentas obtenidas por las empresas sean menores. Mientras menor sea la competencia mayor será la probabilidad de obtener rentabilidad.

Para la valoración de los riesgos se utilizó como herramienta de análisis la matriz de ponderación de los riesgos, la cual se muestra en la tabla 3. En la cual, se estableció la siguiente escala: Bajo: entre 0 y 50%, Moderado: entre 51 y 75% y Alto: entre 76 y 100%.

Tabla 3. Matriz de Ponderación de Factores De Riesgos

Componente	Ponderación	Calificación
Políticas Gubernamentales	10	7
Cambios en la Normativa Vigente	10	10
Clasificación Arancelaria de la Mercancía	10	10
Control Interno del Efectivo	10	10
Documentación Soporte Incompleta	10	10
Principios y Valores de los Empleados	10	6
Competencia entre Agencias de Aduanas	10	6
TOTALES	70	59

Fuente: Elaboración propia (2015)

Fórmula para el Cálculo:

$$\text{Nivel de Riesgo} = \frac{CT \times 100}{PT} = \frac{59 \times 100}{70} = 84,28\%$$

Al analizar a través de la matriz los factores de riesgos, se pudo detectar que estos factores afectan e impactan la empresa, clasificándolo como Alto. Entre los factores más resaltantes se encuentra los cambios en la normativa aduanal vigente, lo cual, representa el riesgo de incurrir en errores por desconocimiento. De igual manera, la clasificación arancelaria de la mercancía, es de suma importancia, porque este proceso puede traer consigo graves sanciones tanto para el cliente como para el agente aduanal, abarcando desde multas, hasta la suspensión de la licencia por parte de organismos gubernamentales.

Por otro lado, el control interno aplicado al efectivo, representa riesgos, esto debido a la recepción de grandes sumas de dinero, producto de los anticipos entregados por los clientes para los gastos correspondientes a los procesos aduanales, con la inclusión de trámites sin soportes por descuido de algunos empleados, quienes manejan los instrumentos de efectivo. La documentación soporte incompleta, es un riesgo, basado en el hecho de incurrir en gastos a nombre de los clientes, los cuales deben estar soportados para el correspondiente reembolso, de lo contrario representan una pérdida para la empresa.

Siguiendo la clasificación de los riesgos según Lara (2012) y Ernst & Young (2010), en el cuadro 6 se muestra los tipos de riesgos analizados en R. C. AGELVIS, C.A.

Cuadro 6. Tipos de riesgos identificados en R.C AGELVIS, C.A

Tipo de Riesgo	Factor de riesgo
Riesgo Estratégico/ Cumplimiento	Políticas Gubernamentales
Riesgo de Cumplimiento	Cambios en la Normativa Vigente
Riesgo de Operativo / Cumplimiento	Clasificación Arancelaria de la Mercancía
Riesgo Financiero	Control Interno del Efectivo
Riesgo Operativo / Financiero	Documentación Soporte Incompleta
Riesgo Operativo	Principios y Valores de los Empleados
Riesgo Estratégico	Competencia entre Agencias de Aduanas

Fuente: Elaboración Propia (2015)

Consideraciones Finales

La gestión de Riesgos es un proceso estructurado de forma sistemática, a través del cual se puede identificar, evaluar, medir y reportar debilidades y amenazas que afectan a la empresa en el logro de sus objetivos. Esto se traduce en factores de riesgos tipificados como estratégicos, operacionales, financieros y de cumplimiento. En el caso específico de R.C. AGELVIS, C.A., al diagnosticar su control interno se demuestra el cumplimiento de los componentes del control interno, especialmente el relacionado con el ambiente interno, la evaluación e identificación de los riesgos, aun cuando no se le da la suficiente importancia a las acciones conducentes a reducir su impacto.

Entre los factores de riesgos identificados con apoyo en el análisis FODA se encuentran: la documentación soporte incompleta, cambios en la normativa vigente y la clasificación arancelaria de la mercancía. Aunado a esto, al determinar la ponderación de los mismos con la matriz aplicada, se observó que los entrevistados dan prioridad a los factores de riesgo relacionados con los cambios que se puedan producir en la normativa vigente, el control interno del efectivo, así como la documentación soporte incompleta de los gastos realizados a nombre de los clientes.

Todo plan de gestión de riesgos propone estrategias de cobertura a los mismos, para ello, se propone la inclusión de personal con experiencia en el ramo internacional, la redacción de manuales de control interno, creación de una unidad de auditoría interna con el personal entrenado en esta materia, y el desarrollo de un sistema de comunicación interna para mejorar la toma de decisiones. Adicionalmente, se recomienda el fortalecimiento de lazos con los organismos gubernamentales y las asociaciones que protegen los intereses de las agencias aduanales, la adquisición de activos que revaloricen la empresa y la captación de nuevos clientes.

Referencias

- ARIAS, Fidias (2006). **Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Venezuela.
- CASTELLANOS, José (2007). Gestión del Riesgo Operacional. División Aviación y Proyectos Internacionales. Revista Certificación. CVR Visión Estratégica de la Calidad y el Medioambiente. Noviembre – Diciembre 2007. Santiago de Chile. <http://www.qsl.cl/noticias/archivo/jose/Ed.35P36-37-38.pdf> [Consultado Julio 2014].

- CHÁVEZ, Nilda (2007). **Introducción a la Investigación Educativa**. 3era. Edición. Editorial La Columna. Venezuela.
- COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION (COSO) (2013). **Internal Control – Integrated Framework. Frameworks and Appendices**. Mayo 2013. USA.
- DARONCO José, DA SILVA María Cecilia (2015). **Análisis de procesos de controles internos como requisito de conformación del gobierno corporativo. Un estudio de caso**. Editorial Universidad de Cantabria. Compilado por Ángel Cobo y Adolfo Vanti. España.
- ERNST & YOUNG (2010). **Los 10 principales riesgos de negocios. Puntos de vista de todos los sectores sobre los riesgos que enfrentan los negocios en el mundo**. Grupo Editorial Ernst & Young. México.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R; FERNÁNDEZ, C; BAPTISTA, L (2006). **Metodología de la Investigación**. 4ta Edición. Editorial McGraw-Hill/Interamericana. México
- HUERTAS, R; ↑ DOMÍNGUEZ, R (2008) ↑ **Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios**. Ediciones Universidad de Barcelona, España.
- HURTADO, Jaqueline (2008). **Metodología de la Investigación Holística**. 3era. Edición. Fundación Sypal. Caracas, Venezuela.
- LARA, Arturo (2012). **Toma el control de tu negocio**. Lid Editorial. Biblioteca Avante. México.
- LEÓN, Grace (2014). La administración de procesos y su incidencia en el nivel de productividad de la empresa Ambatextil. Trabajo de grado Maestría en Administración financiera y comercio internacional. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Universidad de Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8012/1/TMAF018-2014.pdf> [Consultado en Julio 2014].
- MANTILLA, Samuel (2005). **Control Interno. Informe COSO**. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia.
- MOSQUERA Jemay, GÓMEZ Elkin (2012). Bases conceptuales para la gestión integral de riesgos. **Revista Luna Azul**, núm. 34, enero-junio, 2012, pp. 148-169 Universidad de Caldas Manizales, Colombia
- MOSQUERA Jemay, GÓMEZ Elkin (2011). La gestión del riesgo, de la incertidumbre a la adaptabilidad. **Revista de la Facultad de Ciencias Básicas**, vol. 9, núm. 1, 2011, pp. 55-62. Universidad de Pamplona, Colombia.
- ORNÉS VÁSQUEZ, Sandra (2011). Gestión integral de riesgo: rol del municipio venezolano desde lo normativo. **Revista Multiciencias**, vol. 11, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 159-165. Universidad del Zulia. Punto Fijo, Venezuela
- ROMERO, Javier (2006). **Principios de Contabilidad**. 3era. Edición. Editorial McGrawHill. México
- WOLINSKY, Jaime (2003). **Manual de auditoría para la gestión de los negocios**. Editorial Buyatti. Buenos Aires, Argentina.



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

Multiciencias

Vol 15, N° 4

Edición por el Fondo Editorial Serbiluz.

Publicada en diciembre de 2015.

Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela

www.luz.edu.ve

www.serbi.luz.edu.ve

produccioncientifica.luz.edu.ve