

## **Caracterización de la gestión del riesgo para el comercio de lujos y accesorios de vehículos, del sector sur de la ciudad de Tunja.**

Benavides Rojas German Julián

*Universidad Santo Tomás seccional Tunja*

Sánchez Buitrago Yeison Fabián

*Universidad Santo Tomás seccional Tunja*

### **Resumen.**

En un entorno empresarial marcado por cambios constantes y riesgos tanto internos como externos, se destaca la importancia de la gestión del riesgo, ya que se convierte en una ventaja competitiva al permitir a las empresas anticiparse estratégicamente a cambios y riesgos, aunque algunos de estos no pueden eliminarse, es esencial implementar controles para mitigarlos, por lo que esta contribuye al crecimiento y mejora continua de la organización.

Las empresas del sector de lujos y accesorios para automóviles enfrentan una variedad de riesgos, como volatilidad de los mercados, crisis económicas y cambios regulatorios, entre otros, en atención a ello, se destaca la importancia de clasificar los riesgos para evaluar su impacto y tomar medidas adecuadas.

Razón por la cual el presente estudio tuvo el objetivo de caracterizar la gestión del riesgo para el comercio de lujos y accesorios de vehículos, del sector sur de la ciudad de Tunja, mediante una metodología del estudio descriptiva y cuantitativa, utilizando una encuesta como instrumento de recolección de datos, donde participaron 28 empresas del sector sur de la ciudad.

En conclusión, se identificaron áreas de oportunidad en la gestión del riesgo en las empresas de lujos y accesorios en el sector sur de Tunja. Se recomienda implementar medidas correctivas y de fortalecimiento, incluyendo formación y capacitación, definición de niveles de tolerancia al riesgo y asignación de recursos específicos. También se destaca la importancia de fomentar la concienciación sobre la gestión del riesgo entre propietarios y empleados.

**Palabras clave:** *Gestión del riesgo, control, riesgos.*

### **Abstract**

In a business environment marked by constant changes and both internal and external risks, the importance of risk management is highlighted, since it becomes a competitive advantage by allowing companies to strategically anticipate changes and risks, although some risks cannot be eliminated, it is essential to implement controls to mitigate them, so this contributes to the growth and continuous improvement of the organization.

Companies in the luxury and automotive accessories sector face a variety of risks, such as market volatility, economic crises and regulatory changes, among others, which is why the importance of classifying risks to evaluate their impact and take appropriate measures is highlighted.

Reason why the present study had the objective of characterizing the risk management for the trade of luxuries and vehicle accessories, in the southern sector of the city of Tunja, through a descriptive and quantitative study

methodology, using a survey as an instrument of data collection, where 28 companies from the southern sector of Tunja participated.

In conclusion, areas of opportunity were identified in risk management in luxury and accessories companies in the southern sector of Tunja. It is recommended to implement corrective and strengthening measures, including education and training, definition of risk tolerance levels and allocation of specific resources. The importance of promoting risk management awareness among owners and employees is also highlighted.

**Keywords:** *Risk management, control, risks.*

### **Introducción.**

En la actualidad las empresas se enfrentan a una dinámica de cambios constantes, inevitables e impredecibles, lo cual conlleva nuevos riesgos (Perez D, 2019), por tanto, las organizaciones independientemente de su tamaño, están expuestas a factores externos e internos que afectan su desempeño, por consiguiente, deben establecer mecanismos que les permitan identificar los riesgos y con esto, plantear estrategias para afrontarlos, reducirlos y controlarlos. (De Llano & Piñeiro, 2013).

Es así, que una correcta gestión del riesgo, incluyendo la identificación y evaluación, se convierte en una ventaja competitiva, que permite a las empresas poder anticiparse estratégicamente a cambios y riesgos que supone un entorno cambiante y un mercado competitivo, no obstante, existen riesgos sobre todo exógenos, que no es posible eliminar por lo que se busca gestionarlos

adecuadamente con el fin de reducirlos en la mayor medida posible. (De Llano & Piñeiro, 2013).

En consecuencia, este es un proceso que debe ser estructurado y continuo, que utiliza diversos instrumentos, con el propósito de identificar, medir y evaluar los riesgos, permitiendo que las organizaciones logren mitigarlos, reducirlos y controlarlos, llevando a que el logro de los objetivos estratégicos sea alcanzable (Giler & Mendoza, 2016), en este sentido la gestión del riesgo aporta en el crecimiento de la organización, no solo a nivel económico, sino a nivel social, y de calidad, es decir que permite a la empresa enfrentarse a un proceso de mejora continua en todos sus aspectos. (De Llano & Piñeiro, 2013).

Entre tanto, Martínez y Blanco en el 2017 identifican una diversidad de riesgos que afectan la organización, determinados por un entorno dinámico, dentro de las que mencionan los mercados volubles, las crisis económicas, sociales y políticas, las reformas a las políticas regulatorias, el surgimiento de nuevas tecnologías, los cambios demográficos de la población, los cambios en los hábitos de consumo, entre otros aspectos.

En este sentido, las empresas dedicadas al comercio de lujos y accesorios de vehículos en la ciudad de Tunja, también se ven expuestas a riesgos, por lo cual deben ejercer controles en la gestión del riesgo, teniendo en cuenta que el comercio de piezas y accesorios para vehículos es una actividad económica que cuenta con una amplia participación en los establecimientos registrados, ya que, en la ciudad según la Cámara de comercio de Tunja (CCT) (2022), existen 280 empresas que renovaron su matrícula mercantil, de las cuales 152 son

establecimientos de comercio, 143 son personas naturales y 18 son personas jurídicas, del mismo modo en el sector sur de Tunja existen 34 establecimiento, de modo que con esta investigación se pretende caracterizar la gestión del riesgo para el área del comercio de lujos y accesorios para automóviles del sur de Tunja.

### **Definición de riesgo**

El riesgo empresarial, lo define Soto en el 2014 mencionado en (Fuentes , 2017), como “la posibilidad de que suceda un evento inesperado que afecte negativamente las operaciones normales de una organización e impidan que éstas se realicen de acuerdo con lo proyectado, mientras que la incertidumbre hace referencia a la falta de información y conocimiento de los hechos o comportamiento de una situación específica”. (p 9-10).

### **Clasificación de riesgo**

Es importante no solo abarcar la definición de riesgo, también es vital entender a qué tipo de riesgo nos enfrentamos como organización, y para esto debemos tener en cuenta su clasificación, según (Celaya R, Lopez M, 2004) el riesgo se puede clasificar en almenos tres tipos, los cuales van a permitir evaluar la situación, los resultados y el entorno de la empresa:

- Riesgo operativo, financiero y total; estos riesgos surgen de la actividad de la empresa con su entorno.
- Riesgo sobre el comportamiento de la rentabilidad; estos riesgos son resultados de ejercicios diferentes, es decir no son constantes presentan muchas variables en los resultados

- Riesgo del entorno o riesgo-país; estos riesgos se presentan por estar en entornos adversos o económicamente inestables.

De acuerdo con esto es indispensable aclarar que el riesgo al que está expuesta una empresa nunca podrá erradicarse totalmente, a esto se le conoce como riesgo residual, (Rodríguez, 2014), es decir, es el riesgo que permanece luego de haberlo identificado y realizado los controles de mitigación.

Según Fuentes (2017), las organizaciones deben establecer técnicas adecuadas con el fin de mitigar o disminuir los riesgos al máximo y así conservar su buen nombre como su estabilidad económica, sabiendo que el riesgo, es indeterminado y pueden existir diferentes formas de establecer las pérdidas y minimizarlas sin importar que se materialice o no.

### **Nivel de riesgo**

Para (Brito, 2018), el nivel de riesgo es la magnitud de un riesgo o combinación de estos, expresados en términos de la combinación de las consecuencias y de su probabilidad.

Por ende, Casares (2016), citada en (Ealde Business School, s,f) plantea que las organizaciones enfrentan tres niveles de riesgo, bajo, medio y alto, por lo que los define como:

- Nivel de riesgo bajo: En este nivel las empresas no requieren llevar a cabo actividades de control, debido a que se generan de actividades cotidianas del quehacer de la empresa.

- Nivel de riesgo medio: Para este nivel, se debe evaluar, controlar y supervisar los riesgos, pues se requiere mitigarlos o no permitir que se conviertan en altos.
- Nivel de riesgo alto: En este nivel se debe generar un control alto, puesto que estos riesgos pueden determinar el fracaso o el éxito de la empresa.

### **Control del riesgo**

Cuando se habla de control de riesgos se referencia a la disminución de consecuencias y probabilidades de ocurrencia que éstos puedan presentar, (García J, 2005), Pérez y Rodríguez (2005) mencionado en (Alvarez A, 2022), define “al control interno como un enfoque holístico y lo ve como un mecanismo de aprendizaje continuo tanto para los individuos dentro de una organización como para él mismo”.(p.709).

Sin duda el proceso de control de riesgos empresariales, juega un papel indispensable en la administración, redireccionando las políticas en pro de lograr los objetivos empresariales, dicho esto es importante mencionar el control interno, el cual se puede definir como un proceso integrado en los procedimientos de una organización, además el control interno es un conjunto de acciones específicas de gestión que se llevan a cabo la administración, dichos controles internos no se restringen a reglas y formatos de políticas, además de que se ejercen en todos los niveles de la organización, cada área de la empresa tiene responsabilidad para lograr una mayor eficacia, y por ende los objetivos, (Alvarez A, 2022).

## **Gestión del riesgo**

Como se mencionó anteriormente, la gestión del riesgo juega un papel determinante en el éxito o fracaso de las organizaciones, razón por la cual en la NTC-ISO 31000, la cual es la norma que proporciona una guía para la gestión del riesgo, principios y directrices, se plantea que “el éxito de la gestión del riesgo dependerá de la eficacia del marco de referencia para la gestión, el cual brinda las bases y las disposiciones que se introducirán en todos los niveles de la organización” (ICONTEC, 2011)(P. 11), por lo que el proceso de diseñar el marco de referencia para llevar a cabo la gestión del riesgo debe incluir los siguientes aspectos (ICONTEC, 2011):

- Evaluar el contexto de la organización: teniendo en cuenta el contexto social, ambiental, político, económico entre otros, así como los stakeholders que afectan el curso de las actividades de la empresa.
- Determinar la política de gestión del riesgo a implementar: Incluyendo, objetivo, acciones, responsables, compromisos, medición y control.
- Rendición de cuentas: Se debe garantizar la eficacia de los controles, identificando quienes son los responsables de rendir cuentas.
- Asegurar la integración de la gestión en todos los procesos: La gestión debe volverse un proceso integrado a todos los procesos y planes de la organización.
- Asignación de recursos: Se deben asegurar los recursos para la administración del riesgo teniendo en cuenta recursos humanos, financieros, tecnológicos, entre otros.

- Comunicación interna y externa e informes: Se debe establecer un mecanismo de comunicación con el fin de que todos los actores conozcan los riesgos y la política de gestión del riesgo, para facilitar la rendición de cuentas.

### **Metodología.**

El presente estudio posee un enfoque descriptivo, ya que se busca caracterizar la gestión del riesgo para el comercio de lujos y accesorios de vehículos en la ciudad de Tunja, debido a que en un estudio descriptivo “el investigador se limita a medir la presencia, características o distribución de un fenómeno en una población en un momento de corte en el tiempo” (De La Fuente & Veiga, 2008) (p.83); De manera que se utilizara un método inductivo para generalizar los resultados a toda la población.

Así mismo, se desarrollará por medio de un método cuantitativo, puesto que se pretende recolectar datos numéricos a través del instrumento de recolección de la información, es así que, para (Monje, 2011), la investigación cuantitativa “es un método de investigación que utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos mediante datos numéricos” (P. 13).

Por tanto, el instrumento de recolección de la información será una encuesta dirigida a los propietarios o representantes legales de los comercios de lujos y accesorios de vehículos en la ciudad de Tunja en el sector sur.

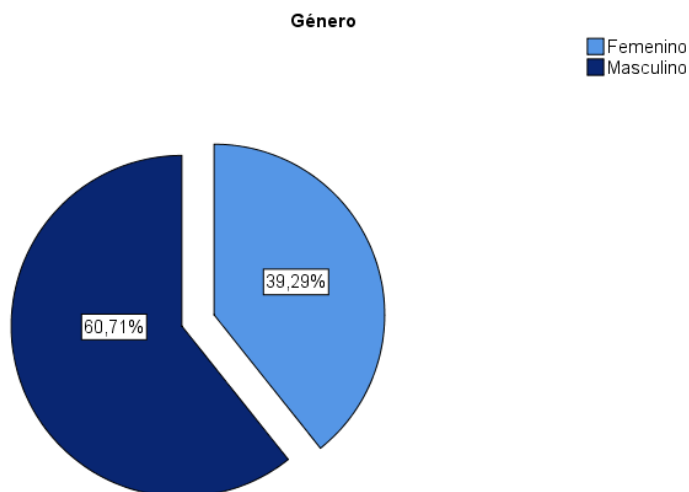
La población de establecimientos de comercio de lujos y accesorios de este sector de la ciudad es de 34 establecimientos, en virtud de lo cual, se pretendió la participación de estas empresas, no obstante, solo 28 establecimiento de dicho sector participaron en el estudio.

## Resultados.

### Características sociodemográficas.

Partiendo del análisis de la información recolectada a través del trabajo de campo, se determinaron algunas variables sociodemográficas de las personas que respondieron el instrumento de recolección de la información, como lo son el género, la edad y el cargo que tienen dentro de la organización, por tanto, con respecto al género se encontró que la mayor parte de personas son hombres (60,71%), mientras que solo el 39,29% son mujeres.

**Figura 1. Género.**



*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados.

En cuanto al cargo de la persona encuestada se pudo evidenciar que del 32,14% son administradores del establecimiento, el 25% gerentes, el 25% propietarios y solo el 3,57% vendedores, por lo que se podría afirmar que las personas que respondieron el instrumento hacen parte del nivel estratégico y táctico de la organización.

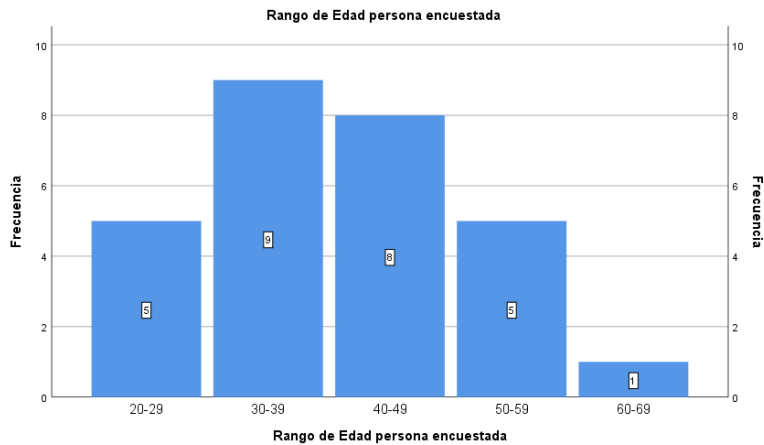
**Tabla 1.** Cargo de la persona encuestada.

<b>Cargo de la persona encuestada</b>				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Administrador	9	32,1	32,1	32,1
Gerente	7	25,0	25,0	57,1
Propietario	7	25,0	25,0	82,1
Jefe comercial	1	3,6	3,6	85,7
Vendedor	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados.

El rango de edad de las personas encuestadas se encuentra en mayor medida entre los 30 a 39 años, seguido de los 40 a 49 años, por el contrario, solo una de las personas encuestadas está en un rango de edad entre los 60 a 69 años.

**Figura 2.** Rango de edad.



*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados.

### **Caracterización de la gestión del riesgo.**

Para caracterizar la gestión del riesgo en las empresas del comercio de lujos y accesorios de vehículos del sector sur de la ciudad de Tunja, se tuvieron en cuenta las variables que se enumeran en la tabla 2.

**Tabla 2.** Variables de la caracterización.

<b>Caracterización de la gestión del riesgo</b>		
<b>VARIABLES</b>	Acciones que se implementan Marco general para el control Sistemas de información Planes de contingencia Evaluación de las actividades de control Comunicación de los déficits identificados	Control del riesgo
	Conocimiento de la gestión del riesgo Importancia de la gestión del riesgo Riesgos identificados Tipos de riesgos Responsabilidades establecidas	Gestión Del Riesgo

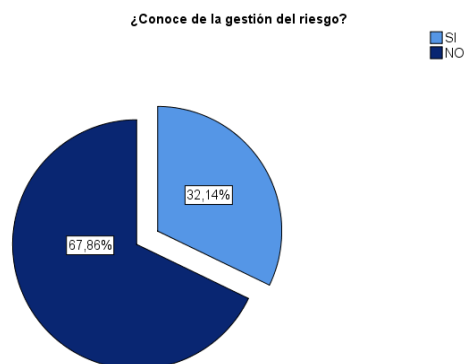
Presupuesto establecido	
Plan de comunicaciones	
Mapa de riesgos	
Niveles de tolerancia del riesgo	
Capacitación	
Manual de procesos	

*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos.

### **Variables de la gestión del riesgo.**

Para el conocimiento de la gestión del riesgo por parte de los propietarios, administradores o trabajadores que respondieron la encuesta, se puede identificar un gran desconocimiento del tema en las empresas de lujos en el sector sur de la ciudad de Tunja, ya que solo el 32,14% afirmó que tiene conocimiento, sin embargo, el 67,86% expresa falta de familiaridad con el concepto.

**Figura 3.** *Conocimiento de la gestión del riesgo.*

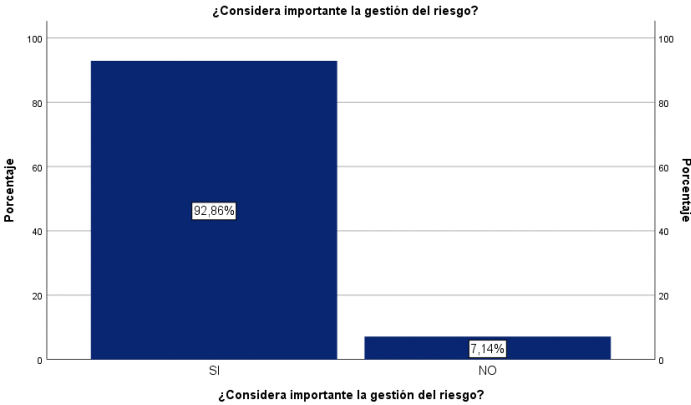


*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos.

Aunque la mayor parte de los encuestados afirma no conocer sobre la gestión del riesgo, el 92,86% de las empresas de lujos del sector sur de la ciudad de Tunja,

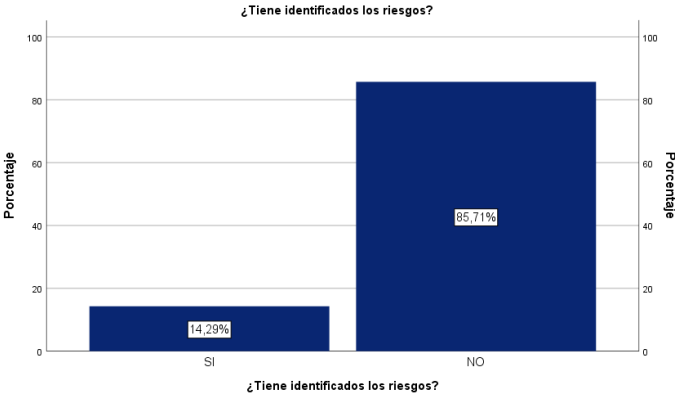
considera que este aspecto es de gran importancia para la organización, a diferencia del 7,14% que no lo considera importante.

**Figura 4.** *Importancia de la gestión del riesgo.*



*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados. Debido al desconocimiento de la gestión del riesgo, se evidencia que la mayor parte de las empresas participantes (85,71%) no tienen identificados los riesgos a los que se enfrenta su organización, de manera que solo el 14,29% si cuenta con dicha identificación.

**Figura 5.** *Identificación de riesgos.*



*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados.

De las empresas encuestadas que han notificado la identificación de sus riesgos, el 14,3% señala estar expuestos a riesgos legales, como fraude, lavado de activos y contrabando. Le sigue otro 14,3% que considera estar expuesto a riesgos de competencia, como la competencia desleal y la percepción de reputación en el mercado. Asimismo, el 10,7% identifica riesgos operativos, como la disponibilidad de inventario; Mientras que el 7,1% menciona riesgos financieros, como la variabilidad en el precio del dólar.

**Tabla 3.** *Listado de riesgos identificados.*

<b>Enliste los riesgos identificados</b>				
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Financieros	2	7,1	15,4	15,4
Legales	4	14,3	30,8	46,2
Operativos	3	10,7	23,1	69,2
De competencia	4	14,3	30,8	100,0
Total	13	46,4	100,0	
Sistema	15	53,6		
Total	28	100,0		

*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos.

Por otro lado, se puede evidenciar que, en las empresas participantes, el 39,2% de los trabajadores e integrantes de la empresa, conocen sus responsabilidades como actores de la gestión del riesgo, en contraste, el 53,6% no están al tanto de su papel dentro de la gestión del riesgo de la organización.

**Tabla 4.** Conocimiento de los trabajadores acerca de las responsabilidades en la gestión del riesgo.

## Los trabajadores conocen sus responsabilidades

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
TD	7	25,0	25,0	25,0
D	8	28,6	28,6	53,6
NA/ND	2	7,1	7,1	60,7
A	9	32,1	32,1	92,9
TA	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos.

De igual manera, se observa que el 64,2% de las empresas de lujos, en el sector sur de Tunja no cuentan con un presupuesto destinado a la gestión de riesgos.

Esto demuestra que muy pocas de las empresas participantes asignan recursos para este fin.

**Tabla 5.** *Presupuesto asignado para la gestión del riesgo.*

### Presupuesto asignado

	Frecuencia	%	% válido	%acumulado
TD	9	32,1	32,1	32,1
D	9	32,1	32,1	64,3
NA/ND	3	10,7	10,7	75,0
A	5	17,9	17,9	92,9
TA	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos.

La mayoría de las empresas participantes no cuentan con un manual de procesos estructurado (60,7%), mientras que solo el 32,1% lo tiene definido. Esta situación parece estar vinculada con la existencia de un mapa de riesgos, pues el 67,8% de las empresas no posee esta estructura, a diferencia del 17,8% que si la tiene.

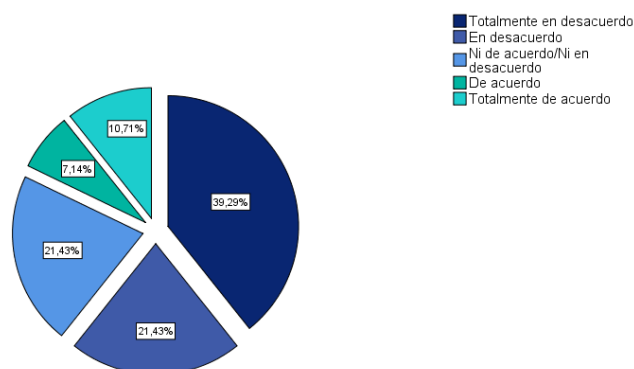
**Tabla 6.** Existencia manual de procesos y mapa de riesgos.

	En la empresa existe un manual de procesos		Existe mapa de riesgos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
TD	13	46,4	13	46,4
D	4	14,3	6	21,4
NA/ND	2	7,1	4	14,3
A	7	25,0	3	10,7
TA	2	7,1	2	7,1
Total	28	100,0	28	100,0

*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos.

Se infiere que el 60,72% de las empresas participantes no tiene definidos los niveles de tolerancia al riesgo, por el contrario, solo el 17,85% los tiene formulados y en el 21,47% de las empresas, las personas encuestadas no están de acuerdo ni en desacuerdo con la presencia de este acápite.

**Figura 6.** Niveles de tolerancia al riesgo.



*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados.

En cuanto a la existencia de un plan de comunicaciones del proceso de gestión del riesgo, solo el 28,5% de las empresas lo posee, en contraste más del 50% de las empresas no lo tiene definido, de tal forma que, el 46,4% no cuenta con una cultura de gestión de riesgos a través de la capacitación, frente al 35,7% que si la dispone.

**Tabla 7.** Existencia de un plan de comunicaciones y cultura de la gestión del riesgo.

	Plan de comunicaciones		cultura de gestión de riesgos a través de capacitación	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
TD	7	25,0	9	32,1
D	8	28,6	4	14,3
NA/ND	5	17,9	5	17,9
A	6	21,4	7	25,0
TA	2	7,1	3	10,7
Total	28	100,0	28	100,0

*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados.

### **Variables del control del riesgo.**

Para caracterizar el control del riesgo de las empresas de lujos, se evidencia que el 25% cuenta con principios básicos y un marco general de actuación para el control en la gestión del riesgo de cualquier naturaleza, caso contrario el 50% no

cuenta con este acápite, por lo cual solo el 21,4, tiene planes de contingencia establecidos para enfrentar los riesgos.

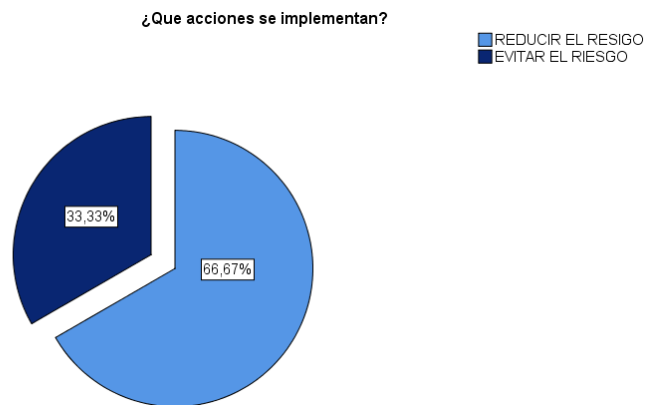
**Tabla 8.** Existencia de un margo general del control y planes de contingencia.

	Marco general del control		Planes de contingencia para enfrentar los riesgos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
TD	10	35,7	13	46,4
D	4	14,3	5	17,9
NA/ND	7	25,0	4	14,3
A	3	10,7	4	14,3
TA	4	14,3	2	7,1
Total	28	100,0	28	100,0

*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados.

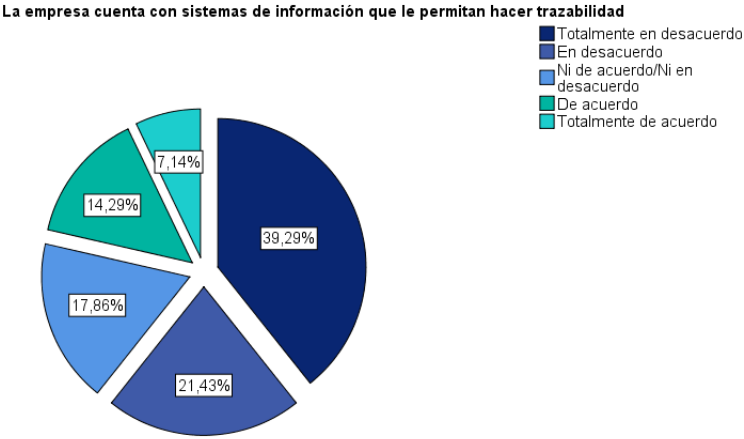
Dentro de las acciones implementadas para enfrentar los riesgos identificados dentro de las empresas, el 66,67% lleva a cabo Medidas para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo, mientras que el 33,33% dejan de realizar actividades que generan el riesgo.

**Figura 7.** Acciones que implementan para enfrentar el riesgo.



*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados. Por consiguiente, el 60,72% de las empresas del comercio de lujos en el sector sur, no tienen sistemas de información estructurados, que les permitan llevar a cabo el control de las acciones implementadas para enfrentar el riesgo, frente al 21,47% que, si los poseen, infiriendo que el proceso de control no es óptimo.

**Figura 8.** Utilización de sistemas de información para trazabilidad.



*Nota.* Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados. Del mismo modo se evidencia que son muy pocas las empresas que realizan una evaluación de las actividades de control (18,7%), por ende, el 60,8% no lleva a cabo este tipo de actividades, lo que dificulta que se genere un control adecuado en la gestión del riesgo.

**Tabla 9.** Evaluación de las actividades de control.

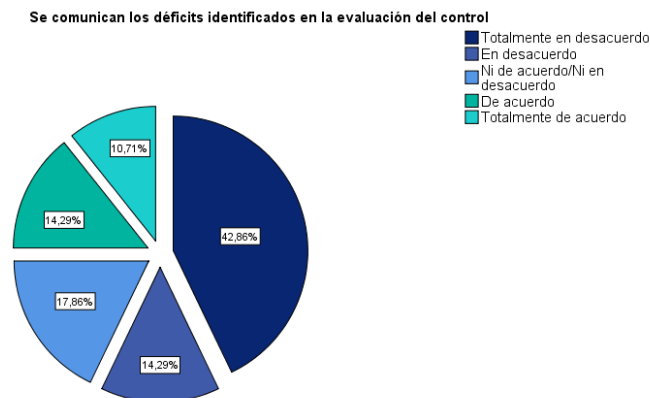
Evaluación de las actividades de control			
Frecuencia	%	% válido	% acumulado

TD	12	42,9	42,9	42,9
D	5	17,9	17,9	60,7
NA/ND	4	14,3	14,3	75,0
A	5	17,9	17,9	92,9
TA	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota. Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados.

De este modo son muy pocas las empresas participantes, las que comunican los déficits identificados en la evaluación del control del riesgo (25%), es así que el 57,15% de las empresas no posee un sistema de comunicación con sus trabajadores.

**Figura 9.** Comunicación de déficits en la evaluación del control.



Nota. Fuente. Elaboración propia con software SPSS a partir de datos recolectados.

## **Conclusiones.**

A partir del análisis de la información recolectada se puede concluir que el proceso de gestión del riesgo de las empresas de lujos y accesorios del sector sur de La ciudad de Tunja es deficiente en la medida, en que existe un gran desconocimiento del tema por parte de propietarios, representantes legales, gerentes y vendedores, a pesar del bajo conocimiento de las empresas, consideran que la gestión del riesgo es de gran importancia para la organización, esto indica una percepción positiva sobre su relevancia, aspecto que se podría tener en cuenta para fomentar en ellos estas iniciativas.

La ausencia de un mapa de riesgos es una carencia significativa, lo cual puede obstaculizar la identificación y evaluación de los riesgos potenciales. Además, se observa que la mayoría de las empresas no han identificado los riesgos a los que se enfrentan, aquello constituye un factor de vulnerabilidad para estas organizaciones, así mismo, la carencia de un presupuesto asignado para la gestión de riesgos limita la capacidad de abordar y mitigar dichos riesgos, esto dificulta la identificación y evaluación de los riesgos potenciales, y compromete la capacidad de la empresa para anticipar y mitigar posibles amenazas.

De igual forma se pudo evidenciar carencias en la mayoría de los procesos de la gestión del riesgo, debido a que no se tienen definidos los niveles de tolerancia al riesgo, dificultando la toma de decisiones respecto a la aceptación o mitigación, así que tampoco se evidencia la existencia de un plan de comunicaciones para informar sobre el marco establecido, ni sobre los déficits

identificados en la evaluación del control, limitando la difusión y comprensión de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos.

Se pudo establecer que las empresas de comercio de lujo en el sector sur de la ciudad de Tunja, no llevan a cabo una evaluación de las actividades de control, además de carecer de sistemas de información estructurados para llevar a cabo el control de las acciones implementadas para enfrentar el riesgo, esto sugiere que el proceso de control no es óptimo o no existe.

### **Recomendaciones.**

Se han identificado diversas áreas de oportunidad en el proceso de gestión del riesgo en las empresas de lujos y accesorios del sector sur de la ciudad de Tunja, dentro de las que se pueden sugerir las siguientes:

- Existe un notable desconocimiento del concepto de gestión del riesgo por parte de propietarios, representantes legales, gerentes y vendedores, por lo que, es importante que las empresas reconozcan la importancia de esta práctica para la organización, lo que sugiere un potencial para fomentar iniciativas de formación y concienciación en este ámbito.
- Es importante implementar medidas correctivas y de fortalecimiento en la gestión del riesgo en las empresas de lujos y accesorios para automóviles del sector sur de la ciudad de Tunja, estas acciones pueden incluir la formación y capacitación en el tema, la definición de niveles de tolerancia al riesgo, la creación de un mapa de riesgos y la asignación de recursos específicos para la gestión del riesgo, entre otras.

- Es fundamental contar con sistemas de información estructurados que faciliten el control de las acciones implementadas para enfrentar el riesgo. Esto garantizará un proceso de control óptimo y efectivo con el fin de fortalecer el proceso de gestión del riesgo en las empresas de lujo y accesorios del sector sur de la ciudad de Tunja, con el objetivo de mejorar su capacidad para identificar, evaluar y mitigar los riesgos que enfrentan en su operación.

## Referencias.

- Alvarez A, P. M. (20 de Enero de 2022). Los Procesos del Control en la Gestión de Riesgo Empresarial. *Polo del Conocimiento*, 7.
- Brito D. (2018). El riesgo empresarial. *Universidad y Sociedad*.
- Camara de comercio de Tunja. (2022). *Estadísticas empresariales*. Obtenido de <https://cctunja.org.co/estadisticas-empresariales/>
- Celaya R, L. M. (2004). ¿ Como determinar su riesgo Empresarial? *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 69-75.
- De La Fuente, E., & Veiga, J. y. (2008). MODELOS DE ESTUDIOS EN INVESTIGACIÓN APLICADA: CONCEPTOS Y CRITERIOS PARA EL DISEÑO. *MEDICINA Y SEGURIDAD DEL TRABAJO*, 81-88. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v54n210/aula.pdf>
- De Llano, P., & Piñeiro, C. y. (2013). Mapa de Riesgos: Identificación y Gestión de Riesgos. *Revista Atlántica de Economía*, 2. Obtenido de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/146556/1/776123106.pdf>
- Ealde Business School. (s,f). Obtenido de <https://www.ealde.es/niveles-riesgo-niveles-control/>
- Fuentes D. (2017). DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN MANUAL DE ASEGURAMIENTO LOGÍSTICO CON ALCANCE AL ÁREA DE COMPRAS INTERNACIONALES DE LA COMPAÑÍA INVERSIONES ANDINAS DE VENEZUELA C.A. Bogotá, Colombia.

García J, S. P. (2005). Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos.

Giler, K., & Mendoza, K. y. (2016). *Gestión de riesgo empresarial: Evaluación y mejoramiento del control interno de fundaciones. Estudio de caso*. Quito , Ecuador: Editorial Universitaria Abya-Yala. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/GESTION%20DE%20RIESGO%20EMPRESARIAL.pdf>

ICONTEC. (16 de Febrero de 2011). NTC-ISO 31000. Obtenido de [http://simudatsalud-risaralda.co/normatividad\\_inv9/normas\\_tecnicas/NTC-ISO31000\\_Gestion\\_del\\_riesgo.pdf](http://simudatsalud-risaralda.co/normatividad_inv9/normas_tecnicas/NTC-ISO31000_Gestion_del_riesgo.pdf)

Martínez, R. y. (2017). Gestión de riesgos: reflexiones desde un enfoque de gestión empresarial emergente. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 22( núm. 80), 692-707. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29055967009/29055967009.pdf>

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica.

Rodríguez I. (2014). *¿Qué es el riesgo, riesgo inherente y riesgo residual?* Obtenido de Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno.