

# ANALISIS DE RIESGO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISTICO DE LA ZONA SUR DEL ESTADO DE YUCATAN

Mario René Chan Magaña, Universidad Tecnológica Regional del Sur  
Fernando Jorge Gameros Cámara, Universidad Latino  
Juan Francisco Balam Mena, Universidad Tecnológica Regional del Sur

## RESUMEN

*Se cree que los administradores financieros deberían estar enfocando sus esfuerzos de gestión empresarial a la búsqueda permanente de solución a los problemas citados por Montaña, Pérez y De la O (2011) al menor costo posible, con el objeto de alcanzar beneficios razonables a su riesgo inherente. El presente trabajo de investigación se enfoca en conocer la percepción de riesgo de negocio que tienen las empresas ubicadas en la región sur del estado de Yucatán, México, cuyo giro está enmarcado dentro del sector turístico, así como algunas de las acciones de control interno que los empresarios de éste sector llevan a cabo para minimizar el impacto que pudiese tener la ocurrencia de alguna de las dimensiones relacionadas con los riesgos de operación, financiero, tecnológico, de información, de recurso humano y del entorno externo.*

**PALABRAS CLAVE:** Riesgo, Riesgo de Negocio, Administración de Riesgo, Control Interno

## RISK ANALYSIS OF THE TOURISM SECTOR COMPANIES IN THE SOUTH OF THE STATE OF YUCATAN

### ABSTRACT

*Financial managers should focus their efforts on business management to achieve permanent solutions to the problems cited by Montaña Pérez de la O. (2011). They should do this at the lowest possible cost to achieve reasonable benefits to their inherent risk. This research focuses on determining the perception of business risk within companies located in the southern region of Yucatán state, México. We examine firms within the tourism sector. We focus on some internal control actions that employers in this sector carry out to minimize the impact dimensions related to the operational risks including financial, technological, information, human resource and external factors.*

**JEL:** G01, G11, G110, G32

**KEYWORDS:** Risk, Business Risk, Risk Management, Internal Control

### INTRODUCCIÓN

Como consecuencia de la crisis económica internacional de los años 2008 y 2009, el sistema económico mundial se vio afectado por un descenso en la actividad económica, cuyos efectos fueron percibidos en indicadores económicos tales como el aumento del desempleo, la disminución de inversiones, el incremento en el riesgo e incertidumbre de empresarios y consumidores, así como severas fluctuaciones en los tipos de cambio, generándose así un incierto panorama económico y los peores resultados de la economía mundial registrados en la última década (Montaña, Pérez y de la O, 2011) La crisis económica del 2009 deprimió el sistema económico mundial afectando a la industria turística, por lo que se presume que las empresas que se encuentran en este sector y ubicadas en el sur del estado enfrentan problemas en relación a su rentabilidad. La mayoría de las decisiones que se toman en la

gestión de cualquier organización están sujetas a un proceso racional que implica la elección de diferentes alternativas en condiciones de certeza, riesgo o incertidumbre, siendo estas dos últimas, aquellas que incidirán directamente en la continuidad de la entidad como negocio en marcha.

Estudios empíricos han desarrollado teorías que le permitan al decisor tener elementos suficientes para elegir mediante el uso de herramientas cuantitativas y cualitativas aquel curso de acción que mejor se adapte a su naturaleza y aversión hacia lo desconocido, por lo que se presume que los administradores financieros de las organizaciones, tanto lucrativas como no lucrativas, pertenecientes a cualquier sector de la actividad económica deberían estar enfocando sus esfuerzos de gestión a la búsqueda permanente de solución a los problemas citados por Montaña, Pérez, De la O (2011) al menor costo posible, con el objeto de alcanzar beneficios razonables a su riesgo inherente. Se sabe que el turismo es una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial, sujeto a muchos factores tanto endógenos como exógenos que la pudieran afectar, siendo estos factores los riesgos que pudieran ser determinantes en la permanencia del negocio en el mercado. En la tabla 1 se puede observar que de acuerdo a las cifras estadísticas del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática en su anuario estadístico Yucatán 2011, la contribución del estado al Producto Interno Bruto (PIB) nacional por sector económico fue de aproximadamente 117,436 millones de pesos (a precios del 2003) representando el 1.5% del indicador.

Tabla 1: Contribución de Yucatán al PIB de México

Concepto	Yucatán	México	% de participación
Total	117,436	7,939,870	
Sector primario	5,081	314,168	1.6
Sector secundario	29,203	2,499,825	1.1
Sector terciario	83,152	5,125,877	1.2

*En esta tabla se muestra la contribución económica y porcentaje de participación del estado de Yucatán al PIB nacional en cada uno de los sectores económicos. Por otra parte se observa que la actividad económica más importante del estado es el sector terciario, correspondiente al área de servicios, donde la actividad turística juega un papel importante, motor principal del presente estudio de investigación. Fuente: Elaboración propia con datos del INEGI, anuario estadístico Yucatán 2011.*

Por lo anterior se establece el problema general de investigación ¿Cuál es el riesgo de negocio e impacto percibido entre los inversionistas del sector turístico en la zona sur del estado de Yucatán?

Las preguntas específicas de investigación son:

- ¿Qué dimensión de riesgo de negocio endógeno y exógeno tienen mayor impacto dentro de las empresas objeto del estudio?
- ¿Qué acciones de control interno establecen para minimizar el riesgo del negocio?
- ¿Qué giro del sector turístico conlleva un mayor riesgo de negocio?
- ¿Cómo está conformada la estructura financiera de las empresas objeto del estudio?

Delimitaciones del estudio: Sujetos empresarios del ramo turístico Lugar: Zona sur del estado de Yucatán, en ella se encuentra enclavada la zona arqueológica de Uxmal, declarada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, abreviado internacionalmente UNESCO, como patrimonio cultural de la humanidad, en específico en el municipio de Santa Elena. Las hipótesis de investigación que se pretenden comprobar son:

Hi1: La distribución que presenta el nivel de riesgo es distinta al normal

Hi2: El riesgo de negocio percibido por los empresarios turísticos en la zona sur de Yucatán es considerado (mayor a 3, en el instrumento de investigación)

La percepción a que se refiere el problema de investigación, se refiere a la probabilidad de pérdida o perturbación que existe cuando los controles internos establecidos no son adecuados, para su minimización. La investigación está organizada de la siguiente forma. En la revisión de literatura se presenta el concepto de empresa turística, servicios prestados en este sector, concepto y elementos del riesgo de negocio y la literatura relevante respecto a las metodologías de medición del riesgo. A partir de la revisión literaria se plantean una serie de hipótesis las cuales deberán ser comprobadas. Luego se pasa a una fase concluyente donde, a partir de las hipótesis, se aplica un instrumento cuantitativo correspondiente a lo que se quiere realmente medir en la investigación. En la sección metodología se describe el instrumento a utilizar y la metodología de muestreo. El instrumento es de autoría propia y mide los factores de riesgo endógeno y exógeno que se registran dentro de una organización. Finalmente en la sección resultados se presentan los principales hallazgos de la investigación para luego dar paso a la discusión de éstos.

## REVISION LITERARIA

Rodríguez Valencia (2002) define empresa como una entidad económica destinada a producir bienes y servicios venderlos y obtener con ello un beneficio; por su parte Parkin, (1998) la ley la reconoce y autoriza para realizar determinada actividad productiva que de algún modo satisface las necesidades del hombre en la sociedad del consumo de la actualidad; es una entidad económica porque debe buscar el manejo eficiente de los recursos escasos de los que dispone para la consecución de sus fines. Con base a la definición de Rodríguez Valencia(2002) de empresa, la del ramo turístico está definida por el tipo de consumidor a la cual se dirige, o sea el turista, persona que se traslada de su lugar de origen por motivo de ocio y que Ribeirinho (2010) en su tesis doctoral señala que el turismo es la “concreción del descanso físico, mental, espiritual u ocio de personas que viajan a lugares distintos de su casa diseñándoles una oferta de productos y servicios que los ayude a vivir bien el ocio en sus vacaciones” (p. 10) De conformidad con el artículo 4º. De la Ley Federal de Turismo en México, los servicios turísticos prestados por empresas de este sector se clasifican en:

*Hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje, así como campamentos y paradores de casas rodantes que presten servicios a turistas; Agencias, subagencias y operadoras de viajes; Guías de turistas, de acuerdo con la clasificación prevista en las disposiciones reglamentarias; Restaurantes, cafeterías, bares, centros nocturnos y similares que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paradores de casas rodantes a que se refiere la fracción I de este artículo, así como en aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas; y Empresas de sistemas de intercambio de servicios turísticos.*

Para efectos de este trabajo las empresas objeto de estudio, forman parte de los apartados I, II y IV de la Ley Federal de Turismo referentes a: legal, recursos naturales, demográficos, sociológicos y económicos. Para Besley y Brigham (2001, p.14) “el objetivo de todo administrador financiero debe estar encaminado a la maximización de la riqueza de los accionistas, concepto que puede traducirse en la maximización del valor empresarial, y por otro lado, prestar verdadero servicio a la sociedad en la que la empresa se halle ubicada”. Según Termes (1998, p.13) el objetivo financiero no es el objetivo final de una empresa, pero es el objetivo básico al que los restantes objetivos funcionales y la propia estrategia global deben acomodarse para lograr, si no el máximo valor de mercado de los fondos propios del negocio, sí aquel valor razonable que asegure, mediante la adhesión de los accionistas, el logro de objetivos complementarios, como la supervivencia y expansión de la empresa, para satisfacción de todos los que a ella se encuentran vinculados.

Algunas acciones administrativas que sugieren Besley y Brigham (2001) que deben seguirse para los fines antes expuestos son: utilidades por acción proyectadas, oportunidad del flujo de las utilidades, grado de riesgo de las utilidades proyectadas, retribución de una rentabilidad mínima exigida por los accionistas

por invertir en el capital de la empresa, y uso y manejo de deuda Por su parte Termes (1998) considera que para lograr el objetivo de crecimiento, las empresas deben apegarse a ciertas políticas financieras las cuales son: de inversiones, financiación, retribución y de administración de riesgos.

### Riesgo de Negocio

Un riesgo de negocio se define como la amenaza de que un evento o acción pueda afectar adversamente la habilidad de una organización para lograr sus objetivos de negocio y la ejecución de sus estrategias, con éxito. Cañas (2009) y Ramírez (2010). Asimismo, Cañas (2009) establece que los riesgos pueden provenir de fuentes internas, es decir, aquellos que están relacionados con el ambiente de control y los procesos operativos, así como el uso adecuado de los recursos (humanos, físicos, tecnológicos y económicos-financieros), y los provenientes de fuentes externas (ambiente externo). Por su lado Zvaignze (2012) define riesgo como la posibilidad de que uno o varios eventos ocasionales puedan ocurrir causando efectos positivos o negativos, en especial a negocios del ámbito turístico trayendo consecuencias económicas benéficas o perjudiciales. Según Zvaignze (2012) el riesgo tiene cuatro funciones importantes para los negocios: Regulación, protección, innovación y analítica.

La función de regulación, según Zvaignze (2012) es controversial pues las empresas no deben usar métodos tradicionales y deben correr más riesgos, ser más pragmáticos que dogmáticos. La función de protección, se refiere a que ante la existencia o el conocimiento del riesgo, las empresas en especial a las de turismo rural deben crear medios de protección. Respecto a la función de innovación, Zvaignze (2012) afirma que es benéfica, puesto que las empresas que buscan la innovación se vuelven más competitivas y tanto los empresarios como los clientes se benefician. Por último, la función analítica permite a las empresas de turismo a realizar análisis de las causas y efectos de riesgo

Para la evaluación de riesgos es necesario identificar las vulnerabilidades de la organización o de la unidad de negocio. Las vulnerabilidades son debilidades que pueden ser explotadas para convertir una amenaza en un riesgo real que puede causar daños graves en una compañía (Ramírez, 2010)

Según Fiorito (2006) para administrar el riesgo se deben considerar dos vertientes: El analítico, que requiere que todas las distribuciones para las variables inciertas del modelo sean descritas matemáticamente; este enfoque no es práctico para la mayoría de los casos debido a que son necesarias habilidades matemáticas y analíticas muy fuertes para poder llevar adelante este enfoque; y, simulación por computadora, para realizar gran cantidad de cálculos complejos en cuestión de segundos, e implica resolver una hoja de cálculo o software cuantitativo repetidamente usando una gran cantidad de combinaciones posibles para alimentar el modelo. Por su parte, Cañas (2009) establece que las metodologías de gestión del riesgo son:

AS/NZS 4360:1999, Estándar Australiano para la Administración de Riesgos.

Metodología de Riesgos U.S. Federal Reserve Banks. (1994 revisión más reciente)

Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado, COSO-ERM

Basilea II: Nuevo enfoque basado en tres pilares

Para propósitos de la investigación se utilizará el enfoque FRB o sea el del Banco de la Reserva Federal de Estados Unidos. El concepto de valor que se asume en este trabajo de investigación, será desde el punto de vista financiero, como consecuencia de una adecuada política de administración de los riesgos.

Pappas y Brigham (1993) señalan que el proceso de toma de decisiones se puede presentar en condiciones de certidumbre, o en condiciones de riesgo e incertidumbre. Se dice en condiciones de certidumbre porque los resultados esperados son ciertos e inequívocos. Pappas y Brigham, (1993) establecen que los principales elementos que se dan en la toma de decisiones, son las alternativas de decisión, los estados de la naturaleza y las consecuencias derivadas de la toma de una decisión. Las

variables no controlables del entorno. Son conocidas como los estados de la naturaleza. Las consecuencias se dan como resultado de la elección de una alternativa referida a un estado de la naturaleza. La probabilidad de algún acontecimiento, está en función de las oportunidades a favor o en contra de que este ocurra. Si a todos los resultados posibles se le asigna una probabilidad de ocurrencia, se está ante una distribución de probabilidades.

### Decisiones con Respecto al Riesgo

Ante el riesgo, se pueden tomar ciertas decisiones que de acuerdo con el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión (COSO) (2004), citado por Cañas (2009) son:

*Evitar:* Se toma la decisión de no realizar aquellas actividades que generen riesgos.

*Reducir:* llevar a cabo las acciones necesarias tendientes a reducir la probabilidad o el impacto del riesgo o ambos conceptos a la vez.

*Compartir:* Trasladar la gestión del riesgo o compartir una parte de este con un tercero.

*Aceptar:* No se emprende ninguna acción que afecte a la probabilidad o el impacto.

### Modelo de Riesgo U.S. Federal Reserve Banks

La metodología de riesgos U.S. Federal Reserve Banks (citado por Cañas, 2009), señala que: la evaluación de riesgo es continua; se anticipa y previene; se enfoca en la identificación, medición y control de riesgos, velando que la organización logre los objetivos con un menor impacto de riesgos posible; la evaluación de riesgos está integrada en todas las operaciones y líneas de negocios; y la política de evaluación de riesgos es formal y claramente entendida. El proceso general que Cañas (2009) establece para la evaluación de riesgos actividades como el definir las actividades de auditoría en el universo de proceso, desarrollar los perfiles del negocio, identificar los riesgos y asignar puntajes según la escala definida, clasificar las actividades de auditoría de acuerdo al riesgo y finalmente programar la cobertura de auditoría basado en la evaluación de riesgo De acuerdo con la metodología expuesta, cada uno de los riesgos se define como sigue:

*Riesgo de Operaciones:* Ocurre cuando una organización no puede lograr sus objetivos al no identificar y administrar los riesgos para asegurar la integridad, efectividad y eficiencia de las operaciones y salvaguardar los activos. *Riesgo Financiero:* Es una medida de la exposición de la organización a pérdidas financieras o dificultades en virtud de ello. *Riesgo de Información de Tecnología:* ocurre cuando las tecnologías de información en el lugar para apoyar el logro de los objetivos comerciales no están operando como se intenta o están comprometiendo la disponibilidad, integridad, y seguridad de la información y otros activos. *Riesgo de Información para Tomar Decisiones:* Es el riesgo que se presenta cuando la información para apoyar decisiones comerciales es incompleta, fuera de fecha, inexacta, inoportuna, que no viene al caso al proceso de tomar decisiones, o no se comunica interna o externamente como se necesita. *Riesgo de Recursos Humanos:* Se refiere a una falta de integridad, valores éticos, estructura apropiada de organización, o competencia de la administración y del personal de la organización. *Riesgo del Medio Ambiente:* Surge cuando hay fuerza externas que podrían poner a una compañía fuera de los negocios o cambiar significativamente las presunciones fundamentales que conducen sus objetivos y estrategias generales, y/o afectan su habilidad para lograr sus objetivos.

En la tabla 2 se muestran los elementos que componen el riesgo desde el punto de vista de la metodología de FRB de Estados Unidos.

Tabla 2: Elementos Que Componen el Riesgo de Negocio Según FBR

Factor de Riesgo	Elementos	
Riesgo de operaciones	Cambios Administración del cambio Tendencias en el desempeño Crítico de operaciones Eficiencia Presupuesto y planificación Lo adecuado y eficacia del ambiente de control interno	Reasunción de negocios Complejidad/ interdependencia de las operaciones Incidentes, errores y omisiones desusados Planificación estrategia/ compromiso con metas y objetivos
Riesgos financieros	Liquidez Ingresos Gastos Costos de proyectos	Contabilidad total Valor por transacción Valor total diario de las transacciones
Riesgos de tecnología de la información	Cambios en la tecnología Tendencias en el desempeño Administración del ambiente automatizado Confiabilidad del software / hardware	Administración del cambio Lo adecuado de la planificación de contingencia
Riesgo de información para la toma de decisiones	Control de desempeño Capturar la información apropiada	Precisión e integridad de la información financiera y no financiera Comunicación
Riesgo de recursos humanos	Estructura de la organización Niveles de personal Moral y rotación / cambio en el personal clave	Aptitud, entrenamiento y desarrollo Liderazgo y clima ético Políticas / procedimientos para el rendimiento y compensación
Riesgo de ambiente externo	Política y reguladores Exposición legal o publicidad adversa	Cambios en el mercado, industria o condiciones económicas

*Esta tabla muestra los principales factores de riesgo que forman parte de las dimensiones que integran el riesgo de negocio (operación, financiero, tecnología de la información, información para toma de decisiones, recursos humanos y ambiente externo). En la segunda columna se aprecia cada uno de los elementos o indicadores pertenecientes a los factores referidos. (Fuente: Adaptado de Cañas, 2009)*

De acuerdo con la percepción al riesgo que el encuestado considere, este puede ser bajo, moderado, moderado alto, y alto, con un rango de puntuación del 1 al 4 respectivamente, seleccionando el nivel de riesgo que mejor represente el impacto prevaleciente o potencial de las condiciones reflejadas por la evaluación de los elementos. Una vez que se han determinado los puntajes de riesgo para cada factor, se completa la matriz de puntaje de evaluación de riesgo (tabla 4), la cual contiene los factores y los niveles de riesgo (puntos) para cada factor del perfil del negocio. De conformidad con la metodología, cada factor de riesgo está ponderado para reflejar la importancia relativa del mismo. El riesgo de operaciones se considera ligeramente más importante que el riesgo financiero. El riesgo de tecnología de información es ligeramente menor y los demás factores siguen a menor importancia relativa. Posteriormente, se multiplican los puntos por los pesos para establecer el puntaje de riesgo del factor, se suman y se obtiene el riesgo total para la actividad. De los resultados anteriores se desprende un nivel de riesgo cuyo rango oscila de los 32 a 131 puntos como se muestra en la tabla 3:

Tabla 3: Nivel de Riesgos

Clasificación	Puntaje
Alto	107-131
Moderadamente Alto	82-106
Moderado	57- 81
Bajo	32- 56

*Esta tabla muestra los diferentes rangos calculados de acuerdo con la suma total que se obtuvo de los ítems del instrumento de medición, relacionados con cada dimensión del riesgo de negocio, como bajo, moderado, moderado alto, y alto, con un rango de puntuación del 1 al 4 respectivamente, (Fuente: Elaboración propia con base en la matriz de puntuación de evaluación de riesgos. Cañas, 2009)*

Tabla 4: Matriz de Puntuación de Evaluación de Riesgos

Factor de riesgo	Peso
Riesgo de operaciones	27%
Riesgo financiero	25%
Riesgo de tecnología de información	23%
Riesgo de información para la toma de decisiones	10%
Riesgo de recursos humanos	10%
Riesgos del ambiente	5%
Total	100%

Esta tabla muestra la ponderación de cada dimensión de riesgo, reflejando la importancia relativa que cada uno tiene sobre el riesgo de negocio en su totalidad. Siendo el riesgo de operaciones ligeramente más importante que el riesgo financiero. El riesgo de tecnología de información es ligeramente menor y los demás factores siguen a menor importancia relativa. . (Fuente: Elaboración propia con base en la matriz de puntuación de evaluación de riesgos. Cañas, 2009)

Finalmente se refiere que igualmente se analizó la metodología de identificación de riesgos de negocio mediante el análisis PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico) el cual consiste en el entendimiento de como los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales, pueden generar riesgos de negocio con implicaciones significativas en la información generada en los estados financieros, pero se optó por el modelo de Cañas por estar más apegado a los objetivos de la investigación.

### Otros Modelos de Análisis de Riesgo

En un estudio realizado por Meulbroek en 2002, hace una descripción del riesgo total de negocio dividiéndolo en siete tipos descritos en la tabla:

Tipo de riesgo	Elementos
Del mercado	Pérdida de clientes, obsolescencia del producto, aumento de la competencia, disminución en la demanda del producto.
Operacionales	Incremento en productos defectuosos, maquinaria, inclemencias del tiempo que puedan destruir la planta, maquinaria descompuesta, inventarios obsoletos,.
Internos	Incremento en los precios de suministros, huelgas, renuncia de empleados clave, fallas en los suministros de los proveedores.
Impuestos	Incremento a impuestos sobre la renta o por ingresos, incrementos a impuestos sobre ventas, fin a apoyos gubernamentales al sector industrial en el que se desenvuelve la empresa.
Regulatorios	Cambios en las leyes ambientales que afecten a la empresa, fin a subsidios que impacten directamente al precio en el mercado, esfuerzos gubernamentales anti monopolio antitrust, cese a programas de protección contra las importaciones.
Legales	Aumento en la responsabilidad del producto, restricción al comercio de los productos de la empresa, conflictos con accionistas, conflictos por discriminación en empleados.
Financieros	Cambio en los costos de capital, cambio en las paridad cambiaria, inflación, violación a pactos o acuerdos financieros, insolvencia

Fuente: ( Meulbroek, 2002. *Integrated Risk Management for the Firm: A Senior Manager's*)

Los aspectos antes descritos coinciden en parte con Cañas (2009) con la diferencia de que este hace la diferencia en factores exógenos y endógenos y Meulbroek sólo los describe. Una clasificación adicional de riesgo es presentada por Jorion (2007, citado por Flores y Moscoso en 2009) al señalar que existen diversas formas de clasificación de los riesgos que son útiles para entender sus características, hace una completa categorización que se describe a continuación:

Riesgo	Elementos
Financieros	( <i>Financial risks</i> ): están relacionados con las posibles pérdidas en los mercados financieros, generalmente se clasifican en, riesgo de mercado, riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo operacional y riesgo legal.
Negocio	( <i>Business risk</i> ): son aquellos que la empresa está dispuesta a asumir para crear ventajas competitivas y agregar valor para los propietarios. Se derivan de los cambios en la demanda, en la oferta, en el entorno operacional, en el ambiente competitivo, en la función de producción debido a las innovaciones tecnológicas, en la comercialización y mercadotecnia y en el apalancamiento operativo, entre otros.
Estratégicos	( <i>Strategic risks</i> ): hacen referencia a cambios o acontecimientos inesperados en la economía o en el contexto político de ciertos países que pueden afectar a la actividad empresarial mundial. (p.208)

Fuente: (Flores y Moscoso 2009, *Metodología para la medición del valor en riesgo corporativo en las empresas colombianas*)

Es conveniente señalar que Jorion (2007, citado por Flores y Moscoso, 2009) considera aspectos trascendentales como la tecnología y aspectos inesperados en la economía tanto interna como internacional como factores de riesgo que no son considerados por Meulbroek (2002)

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es siempre la búsqueda de solución a algún problema de conocimiento, como el planteado en la introducción de este trabajo. La manera o el modo como se dará solución a este problema constituyen el método a utilizar en la investigación. Existen gran variedad de métodos en la investigación social, que provienen de dos corrientes principales: métodos cualitativos y métodos cuantitativos. El enfoque fue mixto pues contiene ambos tipos pero con mayor información de éste último, en virtud de las ventajas que ofrece en cuanto a validez y fiabilidad. La investigación social cuantitativa se basa en el paradigma explicativo, dicho paradigma utiliza información cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia, estos fenómenos son situaciones ya existentes en la realidad, no han sido provocadas por el investigador, de modo que se puede decir también que se trata de una investigación no experimental, porque las variables estudiadas no fueron manipuladas. Asimismo, haremos la obtención de datos en un solo momento del tiempo, siendo entonces una investigación transversal.

*Alcance de la investigación:* El estudio está dirigido a empresas del sector turístico de la zona sur del estado de Yucatán pues es uno de los sectores de mayor relevancia e importancia económica en la entidad. Los planes de política pública estatal están orientados a este subsector, generando grandes expectativas en la obtención de divisas vía la prestación de estos servicios. El trabajo de campo se realizó de agosto a octubre del 2013.

*Población :* La elección de la población ha seguido el criterio de seleccionar todas las empresas del sector turístico que forman del padrón empresarial de los diferentes municipios que conforman la región 9 de Yucatán de la zona sur del estado. Un dato importante, referido por la Secretaria de Fomento Turístico del estado de Yucatán (SEFOTUR) en 2013, es que el número total de empresas del padrón de cada uno de los municipios referidos es solamente de 65, en vista de que, a pesar de todos los atractivos culturales y naturales que existen en la zona, no existe una inversión representativa por parte de empresarios del giro.

*Muestra:* Respecto al tamaño de la muestra, su cuantía incide directamente en la disminución del error de estimación y por tanto en la representatividad de los resultados del análisis, por eso es que cuánto más elevado sea el tamaño de la muestra mejor. La determinación de la muestra será utilizando el muestreo aleatorio simple, en el cual se puede numerar a las empresas de acuerdo al padrón (de los diferentes municipios que conforman la región 9 y aplicar el programa de cálculo de números aleatorios ubicado en <http://nosetup.org/>, lo cual permitiría que todas las empresas que forman parte de la población, tengan la misma probabilidad de ser seleccionadas dentro de la muestra. A pesar de que el tamaño de la población es pequeño, es decir de 51 empresas, se dar por hecho que el resultado de la muestra será mayor a 30 empresas lo cual de acuerdo al teorema del límite central, la mayoría de las distribuciones  $n > 30$  dará una distribución de muestreo que es casi normal. El tamaño de la muestra se calculó con 90% de confianza y 5% de error de estimación.

*Diseño del instrumento:* Con base en la Metodología de identificación de riesgos de negocio mediante el análisis PEST y la de Cañas (2009) se elaboró un instrumento de autoría propia, el cual fue validado a través de un jueceo y confiabilizado vía pilotaje arrojando un Alpha de Cronbach superior al 70%. Para la obtención de la información se decidió emplear la aplicación del instrumento de manera personal como fuente de información primaria. Se seleccionó esta metodología, ya que ofrece más garantías en cuanto a la identidad de la persona que contesta la encuesta, a la explicación adecuada de los objetivos que persigue la misma, a diferencia de la encuesta telefónica, postal, o vía electrónica ya que en estos casos,



los directivos suelen encargar esta tarea a los asistentes y/o becarios. Debido a las características del estudio, la encuesta se presentaba como el instrumento para la obtención de información más apropiado ya que permite obtener información específica para la investigación que no es posible obtener de las bases de datos públicas. La elaboración del cuestionario ha seguido un proceso riguroso que implicó una revisión exhaustiva de la bibliografía para poder preparar la versión inicial del mismo, luego se aplicó un pre-test, y por último se redactó la versión definitiva que se aplicara a todas las empresas de la muestra.

### Análisis de Variables Dependientes e Independientes

Las variables de investigación así como su conceptualización se presentan en la siguiente tabla, y están formadas por:

Tabla 5: Variables Dependientes e Independientes

Tipo de Variable	Dimensiones	Conceptualización
Variable dependiente	Riesgo de Negocio	Se define como la amenaza de que un evento o acción pueda afectar adversamente la habilidad de una organización para lograr sus objetivos de negocio y la ejecución de sus estrategias, con éxito.
	Riesgo de operaciones	Ocurre cuando una organización no puede lograr sus objetivos al no identificar y administrar los riesgos para asegurar la integridad, efectividad y eficiencia de las operaciones y salvaguardar los activos.
	Riesgo financiero	Es una medida de la exposición de la organización a pérdidas financieras o dificultades en virtud de ello.
Variables independientes	Riesgo de tecnología de la información	Ocurre cuando las tecnologías de información en el lugar para apoyar el logro de los objetivos comerciales no están operando como se intenta o están comprometiendo la disponibilidad, integridad, y seguridad de la información y otros activos.
	Riesgo de información para la toma de decisiones	Se presenta cuando la información para apoyar decisiones comerciales es incompleta, fuera de fecha, inexacta, inoportuna, que no viene al caso al proceso de tomar decisiones, o no se comunica interna o externamente como se necesita.
	Riesgo de recursos humanos	Se refiere a una falta de integridad, valores éticos, estructura apropiada de organización, o competencia de la administración y del personal de la organización.
	Riesgo del ambiente	Surge cuando hay fuerza externas que podrían poner a una compañía fuera de los negocios o cambiar significativamente las presunciones fundamentales que conducen sus objetivos y estrategias generales, y/o afectan su habilidad para lograr sus objetivos.

*Esta tabla muestra las variables dependientes e independientes del estudio, sus dimensiones respectivas así como su conceptualización técnica. Podemos observar que la variable dependiente es el riesgo del negocio y los riesgos operativos, financiero, tecnológico, información de toma de decisiones, recursos humanos y medio ambiente son los que conforman las variables independientes. Fuente: Elaboración propia (2013).*

## RESULTADOS

### Datos Descriptivos

Con base en la metodología descrita con anterioridad se obtuvieron los siguientes resultados descriptivos:

Tabla 6: Porcentaje de Empresas Encuestadas Por Giro

		Giro de la Empresa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Hotel	25	49.0	49.0	49.0
	Restaurante	21	41.2	41.2	90.2
	Bar	2	3.9	3.9	94.1
	Agencia de viajes	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

*Esta tabla describe el tipo de establecimientos que obtuvo la mayor frecuencia de respuesta a la entrevista del trabajo de campo. Se puede observar que el giro de hoteles y restaurantes fueron los que más participación tuvieron por encima del giro de bar y de agencia de viajes. Fuente: Elaboración propia con base en SPSS versión 18 (2013).*

El 49% de los entrevistados fueron establecimiento de hospedajes (25 de 51), le siguen los establecimientos de alimentos y bebidas con el 45.1% (23 de 51).

Tabla 7: Datos de Ubicación de la Empresa Encuestada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Muna	9	17.6	17.6	17.6
	Ticul	14	27.5	27.5	45.1
	Oxcutzcab	11	21.6	21.6	66.7
	Tekax	8	15.7	15.7	82.4
	Peto	6	11.8	11.8	94.1
	Santa Elena	3	5.9	5.9	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Esta tabla muestra los municipios visitados durante el trabajo de campo y la frecuencia obtenida de acuerdo al número de empresas encuestadas de los mismos. El municipio de Ticul fue el más visitado en vista de que su actividad preponderante es la venta de calzado, la cual se canaliza a varios estados de la república mexicana. Por otra parte el segundo municipio con mayor frecuencia, Oxcutzcab, cuenta con una amplia producción de cítricos, principalmente la naranja. Fuente: Elaboración propia con base en SPSS versión 18 (2013).

Ticul y Oxcutzcab son los municipios que más contribuyeron al estudio con el 49.1%, es decir, 14 y 11 encuestados respectivamente de un total de 51. Cabe destacar que el primero genera empleos básicamente con su actividad principal, la venta de calzado a nivel nacional. El segundo tiene como actividad preponderante la venta de frutas y verduras.

Tabla 8: Riesgos de no Ofrecer un Buen Servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Riesgo Nulo	2	3.9	3.9	3.9
	Riesgo Bajo	1	2.0	2.0	5.9
	Riesgo Moderado	3	5.9	5.9	11.8
	Riesgo Alto	45	88.2	88.2	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

Esta tabla muestra el riesgo de no ofrecer un buen servicio clasificándolo con base en la frecuencia de las respuestas de los entrevistados en alto, moderado, bajo y nulo. Podemos observar que la mayoría de los participantes respondió que el hecho de no proporcionar un servicio adecuado que satisfaga al cliente conlleva a tener un alto riesgo dentro de la estructura del negocio. Fuente: Elaboración propia con base en SPSS versión 18 (2013).

En la tabla 8 se obtuvo que el 88.2% de los entrevistados considera que hay riesgo alto para el negocio al no proporcionar un adecuado servicio de calidad. Esto conlleva a establecer estrategias adecuadas para satisfacer al cliente así como a la implementación de indicadores de medición de la satisfacción generada y percibida.

Tabla 9: Estrategias Implementadas Para Proporcionar un Adecuado Servicio

		Respuestas		Porcentaje de
		Nº	Porcentaje	Casos
acciones para dar un buen servicio	Capacitación constante	39	13.9%	76.5%
	Adiestramiento constante	32	11.4%	62.7%
	Insumos de calidad	38	13.5%	74.5%
	Instalaciones adecuadas	48	17.1%	94.1%
	Conoce el nivel mínimo para cubrir sus operaciones	41	14.6%	80.4%
	Publicidad	29	10.3%	56.9%
	Promoción de ventas	26	9.3%	51.0%
	Disminución de costos	28	10.0%	54.9%
Total		281	100.0%	551.0%

a. Agrupación de dicotomías. Tabulado el valor 1 Esta tabla refleja las diferentes acciones realizadas por las empresas objeto del estudio con el firme objetivo de poder otorgar un adecuado servicio de calidad que permita igualar o superar las expectativas de los clientes. Se puede observar que una de las acciones más importante para ello es que se cuente con instalaciones adecuadas perceptible para el cliente. Otra acción estratégica es la adecuada capacitación al personal que otorga el servicio. Fuente: Elaboración propia con base en SPSS versión 18 (2013).

De acuerdo con los entrevistados, las acciones que más emplean para otorgar un buen servicio son: Instalaciones adecuadas (17.1%), capacitación constante (13.9%) y el empleo de insumos de calidad (13.5%) de las respuestas. Es importante recalcar que la imagen del negocio es lo primero que perciben los clientes y es por ello que ocupa el primer lugar en el accionar de estos negocios para cautivar al cliente. Por otra parte el capital humano es para ellos un factor importante ya que es el contacto boca a boca con el cliente y consideran que tanto el cliente interno (empleados) como el externo deben de sentirse completamente satisfechos en lo que a cada uno le corresponde por parte del negocio. A continuación se presenta en la tabla 10 los indicadores endógenos que los encuestados consideran más riesgosos en las actividades diarias de la empresa y la interpretación respectiva de cada uno de ellos:

Tabla 10: Indicadores de Mayor Riesgo Percibido en los Factores Endógenos

FACTORES ENDOGENOS					
Riesgo	Indicador De Mayor Riesgo	Media	Mediana	Desv Estándar	Interpretación
Operaciones	Riesgo de la impartición de un mal servicio	3.78	4.00	0.673	El servicio es la operación que consideran de mayor riesgo (media de 3.78 de un máximo de 4) y que por cierto tiene la menor variabilidad con 0.673 y 17.8% de coeficiente de variación que es considerado mínimo. Los empresarios ven la satisfacción del cliente como una estrategia para cautivarlo.
Financiero	Riesgo de incumplimiento en sus obligaciones con base a financiamiento por capital	2.76	3.00	0.651	El mayor riesgo financiero que perciben los empresarios es perder el capital que tienen si el negocio no funciona, puesto que su promedio fue de 2.76 de un máximo de 4 ; una desviación estándar de 0.651 con un coeficiente de variación de 23.5%
Tecnología de la información	Riesgo de dar un mal servicio con el uso del software	2.43	3.00	1.237	Existe un mayor riesgo de otorgar un mal servicio por el uso de software, (2.43 de 4 posible) y una desviación estándar elevada de 1.23 y un coeficiente de variación de 50.9% Existe una gran similitud entre los riesgos percibidos en toma de decisiones
Información para toma de decisiones	Riesgo de que la información financiera no se realice según normas	2.18	2.00	1.367	El mayor riesgo en toma de decisiones es que la información no se presente de acuerdo a las Normas de Información financiera (NIF), con un promedio de 2.18; aunque su variabilidad es alta de 1.367. El cumplimiento de las NIF reviste la importancia de obtener información confiable y certera para la toma de decisiones.
Recursos humanos	Riesgo de que el personal contratado no se desempeñe eficazmente?	2.92	3.00	1.163	El mayor riesgo en recursos humanos es que el empleado no se desempeñe eficazmente, con un promedio de 2.92 de 4 posible; aunque su variabilidad es alta de 1.16 y un coeficiente de variación de 39.7%. Los empresarios confían en sus contadores ya que el menor riesgo es que la información financiera no se realice según normas con 2.18 de 4 posible.

*Esta tabla refleja los indicadores de mayor riesgo considerados por los encuestados de cada una de las dimensiones endógenas con sus respectivos cálculos de media, mediana y desviación estándar cuyos resultados sirvieron de base para la interpretación de cada uno de ellos. Se puede observar que dentro del riesgo operacional se encuentra el indicador de mayor riesgo, es decir, los participantes consideraron que la impartición de un mal servicio conlleva un riesgo muy alto, por lo que los empresarios de este sector trabajan en establecer estrategias que fidelice y cautive al cliente para que regrese. Fuente: Elaboración propia con base en SPSS versión 18 (2013).*

De igual manera en la tabla 11 se puede observar los indicadores exógenos que los encuestados consideran más riesgosos así como amenazas para la empresa y la interpretación respectiva de cada uno de ellos:

Tabla 11: Indicadores de Mayor Riesgo Percibido en los Factores Endógenos

FACTORES EXOGENOS					
Riesgo	Indicador de mayor riesgo	Media	Mediana	Desv. estándar	Interpretación
Económico	Riesgo percibido en depreciación de la moneda	3.12	4.00	1.107	En este rubro económico, el indicador de mayor riesgo es la depreciación de la moneda ya que tiene un promedio de 3.12 y una mayor variabilidad de 1.107 con un coeficiente de variación de 35.4%. Vinculado con el control interno que refieren los participantes la cobertura cambiaria es prioritaria de igual manera.
Legal	Riesgo percibido en la reforma fiscal	2.94	3.00	1.066	El mayor riesgo percibido en el rubro de aspectos legales es en la reforma tributaria o hacendaria ya que en promedio tuvo un puntaje de 2.94, una desviación estándar de 1.06 y un coeficiente de variación de 36.2%. Los empresarios ven como una inversión el capacitar a su personal contable en reforma hacendaria para una adecuado calculo y entero del mismo.
Social	Riesgo percibido en delincuencia	3.02	4.00	1.140	El mayor riesgo social percibido lo es la delincuencia, (asaltos, pandillerismo), con un promedio de 3.02 de un máximo de 4 puntos y una desviación estándar de 1.14 y coeficiente de variación de 37.7%.
Educativo	Riesgo de no formar profesionales que requiere el campo laboral	2.59	3.00	1.203	Respecto al riesgo de que las instituciones de educación superior de la zona no formen profesionales que la industria necesita, los empresarios tuvieron en promedio 2.59 puntos de 4 y una desviación estándar 1.20 y un coeficiente de variación de 46%. Concluyéndose que los empresarios tiene mucha variación en sus opiniones
Demográfico	Riesgo percibido en cambios poblacionales	2.65	3.00	1.074	Los cambios poblacionales tuvieron una percepción de riesgo de 2.65 puntos y una desviación estándar de 1.07 teniendo como coeficiente de variación resultante de 40%, lo que indica que existe una alta variación en las opiniones respecto al tema
Natural	Riesgo percibido de huracanes	3.25	4.00	1.036	Los huracanes tuvieron el mayor riesgo pues 3.25 puntos de 4 máximos; se tuvo una desviación estándar elevada de 1.03 y u coeficiente de variación de 31.6%
Cultural	Cambios en los gustos y preferencias del consumidor	3.00	3.00	1.095	El riesgo percibido por cambios en los gustos y preferencia de los consumidores tiene un promedio de 3 puntos y una desviación estándar de 1.09 lo que da un coeficiente de variación de 36.3%.. Los empresarios buscan estrategias de fidelidad hacia sus productos y servicios.

*Esta tabla refleja los indicadores de mayor riesgo considerados por los encuestados de cada una de las dimensiones endógenas con sus respectivos cálculos de media, mediana y desviación estándar cuyos resultados sirvieron de base para la interpretación de cada uno de ellos. Se puede observar que dentro de la naturaleza se encuentra el indicador de mayor riesgo, es decir, los participantes consideraron que el hecho de que Yucatán sea un estado con mayor propensión a los huracanes conlleva un riesgo muy alto, por lo que los empresarios de este sector establecen como medida de control la adquisición de seguros para ello. Fuente: Elaboración propia con base en SPSS versión 18 (2013).*

En la tabla 12 se refleja lo que los encuestados consideraron como los principales controles internos que deben de establecerse para minimizar el riesgo de los diferentes factores de riesgo internos de la organización sobre los cuales tiene control.

Tabla 12: Controles Internos Principales Para Minimizar El Riesgo de los Factores Endógenos

Dimensión Endógena		Control Interno
C O N T R O L	Operación	Conocimiento del manual de políticas y procedimientos
		Control estricto de registro de todas las operaciones del mes
		Evidencias y soportes documentales en todas las operaciones de la empresa
		Apego a políticas de la empresa
D E T E C N O L O G Í A	Financiero	Conocimiento del reglamento de la empresa
		Elaboración y análisis del flujo de efectivo diario/semanal
		Eficiencia en la base y cálculo de impuestos federales y estatales
		Establecimiento de reservas de contingencias
R E S O R S	Tecnología	Oportuno cobro a clientes y pago a proveedores
		Estados financieros oportunos para toma de decisiones
		Respaldo de información
		Manejo de claves y passwords
I N F O R M A C I O N	Información para toma de decisiones	Capacitación constante al personal
		Acceso restringido a las áreas de sistemas
		Softwares acordes a las necesidades de información
		Auditoría interna
R E S O R S	Recursos humanos	Registros con apego a normas contables
		Supervisión constante del procesamiento de la información
		Planeación fiscal
		Informe diario de operaciones bancarias
		Motivación
		Clima organizacional adecuado
		Sueldos y prestaciones competitivos
		Adecuado proceso de reclutamiento para el perfil requerido
		Indicadores de desempeño para aplicación de estímulos

Esta tabla muestra los principales controles internos mencionados por los participantes del estudio para minimizar los riesgos de los diferentes factores endógenos de la empresa. Los controles de cada dimensión endógena están jerarquizados, por lo que se puede observar que el conocimiento de manual de políticas y procedimientos (operación), análisis de flujo de efectivo (financiero), respaldo de información (tecnológico), auditoría interna (toma de decisiones) y la motivación (recursos humanos) son los que principalmente deben de implementarse. Fuente elaboración propia, trabajo de campo, (2013).

Tabla 13: Tabla de Contingencia Riesgo Ponderado Nuevo \* Giro de la Empresa

Riesgo Ponderado nuevo	Riesgo	Recuento	Giro de la Empresa				Total	
			Hotel	Restaurante	Bar	Ag.viaje		
nuevo	bajo	Recuento	0	1	0	0	1	
		% dentro de Riesgo ponderado nuevo	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
		% dentro de Giro de la empresa	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%	2.0%	
		% del total	0.0%	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%	
		moderadamente bajo	Recuento	16	16	1	2	35
			% dentro de Riesgo ponderado nuevo	45.7%	45.7%	2.9%	5.7%	100.0%
	% dentro de Giro de la empresa		64.0%	76.2%	50.0%	66.7%	68.6%	
	% del total		31.4%	31.4%	2.0%	3.9%	68.6%	
	moderadamente alto		Recuento	9	4	1	1	15
			% dentro de Riesgo ponderado nuevo	60.0%	26.7%	6.7%	6.7%	100.0%
		% dentro de Giro de la empresa	36.0%	19.0%	50.0%	33.3%	29.4%	
		% del total	17.6%	7.8%	2.0%	2.0%	29.4%	
Total		Recuento	25	21	2	3	51	
		% dentro de Riesgo ponderado nuevo	49.0%	41.2%	3.9%	5.9%	100.0%	
	% dentro de Giro de la empresa	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		
	% del total	49.0%	41.2%	3.9%	5.9%	100.0%		

Esta tabla muestra el porcentaje de riesgo ponderado versus el porcentaje de giro de las empresas encuestada con el propósito de visualizar de manera adecuada qué giro del sector turístico conlleva un mayor riesgo de negocio. Se puede observar que el giro de hotel en primera instancia seguido del de restaurante son los que conllevan un mayor riesgo dentro de este sector. Finalmente el giro de bar fue el que se percibe, por parte de los participantes, como de un riesgo menor. Fuente elaboración propia, trabajo de campo, (2013).

Casi la mitad de los encuestados (25 de 51) fueron hoteles, dentro de ellos (9 de 25) tiene la percepción de haber un riesgo de negocio moderadamente alto. Esto quizá se deba a que este giro depende casi exclusivamente de la actividad turística, mientras que los restaurantes y bares pueden tener clientes locales.

Tabla 14: Porcentaje de Financiamiento Vía Capital Externo y Propio

		Estadísticos	
		Porcentaje de deuda para financiar inversiones	Porcentaje de capital para financiar inversiones
N	Válidos	51	51
	Perdidos	0	0
Media		35.69	64.31
Desv. típ.		23.000	23.000
Rango		100	100
Mínimo		0	0
Máximo		100	100
Percentiles	25	20.00	50.00
	50	30.00	70.00
	75	50.00	80.00

Esta tabla muestra el nivel de endeudamiento de las empresas objeto del estudio a través del financiamiento externo y propio, lo que permite evidenciar un nivel de endeudamiento no riesgoso. Se puede observar que el nivel de endeudamiento externo es bajo (35.69%), por lo que la mayor parte de la financiación es de capital propio y utilidades ganadas (64.31%). Fuente: Elaboración propia con base en SPSS versión 18 (2013).

Respecto a los porcentajes de financiamiento vía deuda y capital: La media de la deuda es del 35% y la de capital es casi del 65%, La deuda tiene un 64% de coeficiente de variación lo que es respaldado por un 23% de desviación típica, la mitad de los encuestados tienen financiamiento vía deuda de un 30% (mediana). Por otra parte, el coeficiente de variación de financiamiento vía capital tiene menor variación respecto a deuda ya que solo es del 35.7%, y la mitad de los entrevistados tiene 70% de financiamiento vía capital (mediana). Se puede concluir que los entrevistados por cada 3 pesos de financiamiento 2 son por capital y uno vía deuda

Tabla 15: Estadístico de los Diferentes Indicadores del Factor de Riesgo en las Operaciones

		Estadísticos de riesgo en operaciones				
		Que tanto afectaría un incremento brusco en tipo de cambio	Que tan importante es el servicio	Como considera el uso de presupuestos para minimizar riesgos	Como considera el riesgo de no registrar sus operaciones	Cómo considera el riesgo en la toma de decisiones que hacen sus empleados
N	Válidos	51	51	51	51	51
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		1.76	3.78	2.78	2.92	3.02
Mediana		2.00	4.00	3.00	3.00	3.00
Desv. típ.		1.632	.673	1.026	1.163	1.049

Esta tabla muestra la media, mediana y desviación estándar de cada uno de los indicadores que forman parte del factor operativo dentro del riesgo de negocio con el propósito de conocer de manera jerárquica el de mayor riesgo. Podemos percibir que la importancia en el otorgamiento del servicio es lo que conlleva un mayor riesgo en las empresas de este sector seguido del hecho de que los empleados tomen decisiones propias para ello. Fuente: Elaboración propia con base en SPSS versión 18 (2013).

El servicio es la operación que consideran de mayor riesgo (media de 3.78 de un máximo de 4) y que por cierto tiene la menor variabilidad con 0.673 y 17.8% de coeficiente de variación que es considerado mínimo

Comprobación de Hipótesis

Tabla 16: Prueba De Normalidad Para Nivel De Riesgo Percibido A Través De La Prueba Kolmogorov-Smirnov (KS) Para Una Muestra

Prueba de KS Para Una Muestra		Riesgo del Negocio
N		51
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	84.43
	Desviación típica	14.504
Diferencias más extremas	Absoluta	0.116
	Positiva	0.072
	Negativa	-0.116
Z de Kolmogorov-Smirnov		0.825
Sig. asintót. (bilateral)		0.503

a. La distribución de contraste es la Normal. b. Se han calculado a partir de los datos. Esta tabla muestra si la distribución que presenta la percepción de riesgo de negocio es distinta a la normal. Podemos observar que debido al resultado de la significancia de 0.503, el cual es mayor a 0.05, nos permite inferir con un 95% de confianza que no existe evidencia estadística para aceptar que la distribución que presenta la percepción de riesgo de negocio es distinta a la normal. Fuente: Elaboración propia con base en SPSS versión 18 (2013).

Se realizó la prueba de KS para una muestra (n>50 elementos) para identificar si la distribución que presenta el nivel de riesgo de negocio percibido por las empresas del sector turístico del sur del estado de Yucatán bajo la contratación de la hipótesis:

Prueba de Hipótesis 1

Hi: La distribución que presenta el nivel de riesgo es distinta al normal

Regla de decisión: Rechazar la hipótesis nula si p valor < 0.05

Nivel de significancia: 5% Como p valor = 0.503 > 0.05 entonces no se rechaza la hipótesis nula por lo que se puede concluir con 95% de confianza de que no existe evidencia estadística para aceptar que la distribución que presenta la percepción de riesgo de negocio es distinta a la normal

Tabla 17: Comprobación de Hipótesis 2 a Través de la Prueba Z Para Una Muestra

T	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de Medias	95% Intervalo de Confianza para la Diferencia	
				Inferior	Superior
Riesgo de Negocio	-3.459	50	0.001	-0.314	-0.50 -0.13

Esta tabla muestra la probabilidad de ocurrencia de medición de riesgo percibido por los encuestadores y que sirve de base para aceptar o rechazar la hipótesis nula. Se puede observar que el valor de T es igual a -3.459 por lo que se puede concluir con 95% de confianza que no existe evidencia estadística para aceptar que el nivel de riesgo de negocios en los empresarios turísticos de la zona sur de Yucatán es alto. Fuente: Elaboración propia con base en SPSS versión 18 (2013).

Prueba de Hipótesis 2

Hi: El riesgo de negocio medido por la probabilidad de ocurrencia es percibido por los empresarios turísticos en la zona sur de Yucatán como alto (mayor a 3) Regla de decisión Rechazar Ho si  $Z > 1.645$  (prueba de una cola) Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$   $Z = -3.4 < 1.645$  entonces no se rechaza la nula por lo que se puede concluir con 95% de confianza que no existe evidencia estadística para aceptar que el nivel de riesgo de negocios en los empresarios turísticos de la zona sur de Yucatán es alto.

## CONCLUSIONES

Por último a manera de conclusión en este apartado se discuten las principales implicancias teóricas y empíricas derivadas de la presente investigación. Los objetivos que se plantearon al principio de la investigación fueron el análisis de riesgo de los factores endógenos y exógenos de las empresas del sector turístico de la zona sur del estado de Yucatán. En cuanto a las implicaciones teóricas se puede concluir que las variables que conformaron cada una de las dimensiones referidas objeto del estudio describen de manera acertada el riesgo de negocio de las empresas del sector turístico. Desde el punto de vista práctico se logró medir cada uno de los objetivos planteados. Después de haber analizado la información obtenida se presentan las conclusiones de la investigación: La dimensión de riesgo de los factores endógenos que obtuvo un resultado relevante entre los participantes es la de proporcionar un adecuado servicio dentro de este ramo. Por otra parte, en cuanto a los factores exógenos, el que tiene mayor impacto dentro de las empresas objeto del estudio es el natural, en especial por los huracanes considerando que la península de Yucatán es un paso natural de fenómenos meteorológicos de este tipo que durante los meses de junio a noviembre pueden azotar la zona donde se encuentran establecidos los negocios

Las acciones de control interno que los empresarios utilizan para minimizar el riesgo son: en cuanto lo operativo, un estricto control del registro de las operaciones mensuales, respecto al financiero, elaboración y análisis de flujos de efectivo de la empresa; tecnológico, respaldo de información cuando la tienen; toma de decisiones, auditoría interna; recursos humanos, la motivación a sus colaboradores.

El giro de establecimientos de hospedaje es el que tiene mayor riesgo de negocio por su temporalidad y dependencia casi estricta a los turistas que visitan la zona *Puuc* de Yucatán. La estructura financiera de las empresas de la región está conformada por un 65% de financiamiento vía capital y un 35 % vía deuda. Esto significa que las empresas de este sector no tienen problemas graves de endeudamiento, es decir, cuentan con el respaldo de su capital propio y ganado.

El riesgo de negocio percibido presenta una distribución normal, tanto que al realizarse la prueba KS para una muestra no se rechazó la hipótesis nula. En términos generales se puede decir que existe un riesgo de negocio moderadamente alto en las empresas turísticas de la zona sur del estado de Yucatán. La contribución de la presente investigación fue el demostrar que una adecuada administración de los riesgos, endógenos y exógenos, contribuye a incrementar el valor empresarial de las organizaciones de este sector, considerando la forma en que toman sus decisiones actuales sobre los riesgos, y midiendo su impacto bajo este esquema. La principal limitación del estudio fue la falta de actualización del padrón de empresas del sector turístico por parte de cada uno de los ayuntamientos, por lo que otra contribución de este estudio fue la elaboración de un mapeo actualizado de las empresas de este sector en sus municipios correspondientes. Asimismo, el presente trabajo podrá servir de base para estudios posteriores de gestión de riesgo ajenos al turismo, no obstante, pese a la percepción o experiencia en el manejo del riesgo de los sujetos de estudio, no se pueden garantizar resultados favorables de inversión futura debido al sinnúmero de variables externas a las que pueden estar sujetas este tipo de compañías y que las pudieran afectar en cualquier momento, independientemente de los resultados que se obtengan empíricamente.

## REFERENCIAS

Besley, S. & Brigham (2001), *E. Fundamentos de administración financiera*. (12ª edición). México, DF: McGraw Hill.

Cañas Pacheco, L. E. (2009). *Gestión de riesgo. Desarrollo e implementación de sistemas de gestión de riesgos*. Disponible en: <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/790395247.pdf>. Recuperado el 18 de Abril de 2012



Fiorito, F. (2006). *La simulación como una herramienta para el manejo de la incertidumbre*. Disponible en: [http://www.ucema.edu.ar/u/ffiorito/Handout\\_Simulacion\\_y\\_RISK\\_06.pdf](http://www.ucema.edu.ar/u/ffiorito/Handout_Simulacion_y_RISK_06.pdf). Recuperado el 2 de mayo de 2012.

Ley Federal de Turismo

Montaño Armendáriz, A., Pérez Concha, J.C., & De la O Burrola, V. (2011). *Crisis económica internacional y turismo en México: impacto y alternativas para los destinos turísticos de playa*. Disponible en: [xivrem.ujaen.es/wp-content/uploads/2012/05/67-R-044M204.pdf](http://xivrem.ujaen.es/wp-content/uploads/2012/05/67-R-044M204.pdf). Recuperado el 2 de julio de 2012

Pappas J. y Brigham, E. (1993). *Fundamentos de economía y administración*. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Parkin, M. (1998). *Microeconomía*. (9ª edición). México, DF: Pearson

Ramírez, F. (2010). Evaluación del riesgo en PCN. Disponible en: <http://bilait.com/consultoria/evaluacion-del-riesgo-en-pcn/> Recuperado el 2 de mayo de 2012.

Ribeirinho Machado, J.G. P. (2010). *Turismo. Fundamentos conceptuales, realidad y perspectivas*. Tesis Doctoral. Disponible en: <http://dspace.unav.es/dspace/bitstream/10171/17595/1/Tesis%20Turismo.pdf>. Recuperado el 16 de enero de 2013.

Rodríguez Valencia, J. (2002). *Administración de pequeñas y medianas empresas*. (5ª edición). México, DF: Thomson

Termes, R. (1998). *Actividad financiera y virtudes personales. Ética de la actividad financiera*. Pamplona: Eunsa.

Zvaigne, A (2008). *Risk diversification strategies of Latvian rural tourism enterprises*. Disponible en :

## BIOGRAFIA

Mario René Chan Magaña es Profesor Investigador de Tiempo Completo de la Universidad Tecnológica Regional del Sur. Doctor en Ciencias de la Administración por la Universidad Nacional Autónoma de México. Es miembro del registro CONACYT de Evaluadores Acreditados (RCEA) en el área de ciencias sociales y económicas con el registro RCEA-05-26881-2013. Su correo es: [mario.chan@utregionaldelsur.edu.mx](mailto:mario.chan@utregionaldelsur.edu.mx).

Fernando Gameros Cámara es profesor de Tiempo Completo de la Universidad Latino. Doctor en Administración por la Universidad del Sur y Maestro en Finanzas por la Universidad Autónoma de Yucatán. Su correo electrónico es: [fdogameros@hotmail.com](mailto:fdogameros@hotmail.com).

Juan Francisco Balam Mena es profesor de Tiempo Completo de la Universidad Tecnológica Regional del Sur. Es Maestro en Administración por la Universidad Autónoma de Yucatán. Su correo electrónico es: [jbalam\\_mena@hotmail.com](mailto:jbalam_mena@hotmail.com).