

**ESTUDIO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LAS
COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE RAMOS GENERALES
DE LA CIUDAD DE QUITO, AÑO 2015**

GLADYS PATRICIA JACQUELINE MUÑOZ SÁNCHEZ
Universidad Central de Ecuador
gpjmsanchez@hotmail.com

Recibido: 04/07/2017

Aprobado 25/08/2017

Resumen

La presente investigación se orienta en realizar el estudio de la gestión de riesgos en las empresas de seguros de ramos general en el año 2015 en la ciudad de Quito. En este documento se llevó a cabo entrevistas a algunas empresas de este grupo para así poder considerar cuales son los factores clave en el desarrollo de soluciones para este tipo de organizaciones. Su referente constituye un modelo de administración y gestión de riesgos que incluya un modelo de software viable para que el riesgo operativo en las empresas de seguro general sea manejado de una manera adecuada.

Palabras clave: riesgo, administración de riesgo, gestión de riesgo, seguros de ramo general, modelo de gestión de riesgo.

**STUDY OF THE INTEGRAL MANAGEMENT
OF RISK MANAGEMENT IN THE INSURANCE
COMPANIES OF GENERAL BRANCHES
OF THE CITY OF QUITO, YEAR 2015**

Abstract

The present investigation is oriented to carry out the study of the risk management in general insurance companies in the year 2015 in the city of Quito. In this document, interviews were carried out with some companies of this group in order to be able to consider which are the key factors in the development of solutions for this type of organizations. Its benchmark is a risk management and management model that includes a viable software model so that the operational risk in general insurance companies is handled in an appropriate manner

Keywords: risk, risk management, risk management, general insurance, risk management model, risk management software.

Introducción

La presente investigación hace referencia a las empresas de seguros generales, con este estudio se pretende analizar la cultura sobre la administración de riesgos a través de un modelo para el sector de seguro privado, tomando en cuenta la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado o no esperado y que puede producir pérdida en lo económico, financiero y sobre todo en la imagen de cada una de las entidades con un impacto sobre los rendimientos o ganancias y que esto influya directamente en la disminución del capital.

Es por esto que el propósito de la entidad es disponer de un control sobre los riesgos que le amenacen disponga de un mejor control interno, mejorará su gestión en cualquier situación, ejecutará eficientemente sus planes de negocios, se adelantará o anticipará a cualquier efecto adverso derivado de riesgos internos como externos, por lo que generará un valor agregado a la entidad.

Es importante manifestar que existen diferentes tipos de riesgos que afectan a las empresas en un determinado momento para lo cual se propondrá que se tenga en cuenta los siguientes en términos generales: Riesgo estratégico, Riesgos de negocios, Organizacionales, Operacionales, Personales, Legales, Tecnológico o Informáticos, Riesgos País, Liquidez, Crédito, Mercado de Concentración, entre otros.

La investigación será realizada aplicando los conocimientos sobre Gestión Administrativa siendo el campo de acción los modos de realizar mediante la prevención, reorganización de procesos, controles, capacitación y un modelo sistemático donde se pueda observar el impacto de cada uno de los riesgos clasificados por bajo medio y alto, así como la frecuencia y la severidad.

Con este proyecto se pretende realizar la metodología correcta para gestión y prevención de riesgos operati-

vos en el mercado asegurador el cual abarca aproximadamente el 58% en la Ciudad de Quito. Para ello se ha planteado como objetivos:

- Desarrollar eficazmente la gestión de riesgos en las compañías de seguros de ramos generales en la ciudad de Quito, con el fin de prevenir hechos generadores de pérdidas que afecten el valor económico de las entidades, mediante el diseño de una metodología adecuada.
- Conocer las múltiples necesidades para desarrollar el sistema alternativo de Gestión de Riesgos por medio de la aplicación de todos los instrumentos y herramientas metodológicas de investigación.
- Analizar la información obtenida, y construir una línea de base con las actividades desarrolladas.
- Describir una metodología práctica a seguir y de técnicas de control.
- Desarrollar todos y cada uno de los componentes del nuevo sistema de Gestión de Riesgos que se obtengan durante la investigación para poder aumentar la eficiencia y eficacia del desarrollo en control de pérdidas de las empresas de Seguro General.

Bases Teóricas

Concepto de Administración de Riesgos

La administración de riesgos es el proceso administrativo formal para identificar, medir, controlar y supervisar los distintos riesgos a los que están expuestas las empresas, para que con base a esta información se pueda realizar una adecuada gestión de los riesgos y establecer el efecto de las contingencias detectadas en el nivel de solvencia de la empresa. (Casares, 2013, pág.26)

La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad,

su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos (COSO ERM Integrated Framework).

Actualmente los seguros y la administración de riesgos son vistos a nivel mundial como un asunto crítico que concierne a los niveles directivos de las empresas. Estos dos elementos constituyen un pilar del capital estructural de toda una compañía. Un programa mal diseñado puede dejar vulnerable a una organización frente a percances que retrasen el alcance de sus metas, o en el peor de los casos, llevarla a la insolvencia económica y la bancarrota. Cuando está bien diseñado, un programa de seguros y de administración de riesgos brinda a una compañía la tranquilidad para lograr sus objetivos en la creación de valor para sus accionistas.

Actualmente, en nuestro País se está concientizando en lo referente a la gestión de riesgo y es en ese marco que se ha considerado la necesidad que tiene el sector asegurador de la implementación de un sistema, que permita tener plenamente identificados, cuantificados, evaluado, y controlados los distintos riesgos.

Para ejecutar una adecuada administración, debe controlarse las pérdidas ocasionadas por los riesgos que afectan a las empresas de seguros, lo que conllevará a obtener beneficios para los accionistas, los clientes o asegurados, los empleados, el Estado, los proveedores, y todos aquellos que estén inmersos de esta actividad.

La gestión de riesgos significa anticipar, conocer, analizar y dimensionar, para combatir el riesgo de forma continua, planificada y metodológica; al establecer los

factores que lo provocan, el grado de exposición y sus efectos cuantitativos en la organización. Por lo manifestado, este estudio se justifica plenamente, ya que el resultado tendrá un efecto positivo en el mercado asegurador, permitiendo que las empresas de seguros sean sólidas, líquidas, competitivas, técnicas, y sobre todo tengan un buen respaldo en lo que corresponde a capitales mínimos, y reservas técnicas, así como sus inversiones estén calificadas para de esa manera evitar una pérdida inminente. Para el control de los riesgos se propone se elabore un aplicativo, que pueda alertar de una manera oportuna el grado de riesgo que afectará a la compañía en los diferentes procesos.

Metodología

Para el desarrollo del presente proyecto se considera el enfoque cualitativo (sin hipótesis), este enfoque ha sido seleccionado porque aborda un problema del mercado asegurador, con este enfoque cualitativo nos permite construir una alternativa de solución al problema, para lo cual utilizaremos la investigación documental que es el procedimiento que nos permite obtener la información teórica, que servirá de base para fundamentar nuestra propuesta.

La investigación de campo es un procedimiento que nos permite extraer un primer tipo de información y producir la información empírica, y lo realizaremos a través de entrevistas, encuestas a la alta gerencia y al personal técnico y administrativo del universo de entidades aseguradoras que se encuentran laborando en ramos generales en la ciudad de Quito.

La investigación será realizada con datos de dos años atrás, en lo referente al rendimiento de las operaciones de seguros, en lo referente a producción, cesión de reaseguro, comisiones recibidas por reaseguro, reservas técnicas, Inversiones obligatorias, cartera vencida, así

como la estructura de los activos, patrimonio, contra-garantías.

Población de Estudio

En el mercado de seguros se encuentran alrededor de 37 empresas en todo el territorio Ecuatoriano, en la ciudad de Quito se encuentran el 57% de estas empresas que se dedican a los ramos generales y ramos de vida, mismas se encuentran clasificadas en grandes, medianas y pequeñas, tomando en cuenta: Las primas emitidas, el valor de los activos, el patrimonio, la siniestralidad, la retención de los riesgos entre otros., por lo que realizaremos el trabajo con una muestra sobre la base de los parámetros antes indicados, ya que al calcular la muestra con un nivel de confianza del 80% la muestra será de 17 empresas. De las cuales clasificaremos en grandes, medianas y pequeñas, pero solo las que trabajan en seguros generales.

Generalidades

Cuando se inicia las actividades en una empresa se debe de tomar en cuenta entre otros aspectos el riesgo que estará presente diariamente, debido a múltiples factores como pueden ser los intensos cambios del entorno la acentuación de la competencia así como la tecnología que avanza rápidamente, todos estos factores y muchos más que se irán dando con el pasar del tiempo en cada una de las organizaciones la Gestión de Riesgos ira tomando procesos para controlarlos.

Actualmente existen empresas que están siendo cerradas porque no tuvieron una gestión de riesgos adecuada a pesar de haber sido organizaciones sólidamente constituidas y mediante la medición de los riesgos empresariales que se adecuen al entorno.

El tema de la administración de riesgos ha tomado gran relevancia en los últimos años y se ha ido estableciendo de tal manera que en algunos aspectos como en el área

financiera se toma mucho en cuenta el control y manejo de riesgos en la empresa.

En el caso del Ecuador la gestión de riesgos toma mayor importancia a partir de la crisis del sistema financiero en donde se empezó a instaurar organismos de control además de que las propias instituciones financieras cuentan con un área que está especializada en la Administración de los Riesgos de la organización.

La actual Constitución del Ecuador y en la que se menciona exclusiva importancia a la gestión de riesgos.

El Título VII, referente al Régimen del Buen Vivir en el que se incluye en la Sección Novena un acápite dedicado a la gestión de riesgo en donde se señala la obligación del Estado en la que debe proteger a las personas, colectividades y la naturaleza ante las catástrofes de origen natural o antrópico donde se detallan la estructura y las principales funciones que tiene el sistema nacional descentralizado de gestión de riesgo.

En lo que se refiere a los artículos que de modo directo tratan acerca de la gestión de riesgos y de otros ámbitos de la actual Constitución en la que se relacionan estrechamente con este campo; merecen destacarse en esta dirección la planificación, derechos de la naturaleza, ordenamiento territorial, descentralización, participación y seguridad.

Principales fundamentos de la gestión de riesgos

Principios de la gestión de riesgos

Para que en una organización se de una adecuada gestión de riesgos se deben de tomar en cuenta los siguientes fundamentos:

1. Creación de valor: esto se da en los siguientes escenarios:
 - Para el mercado público o privado, donde mejora la información mediante la gestión de riesgos financieros.

- Como estructurador de los instrumentos financieros, ya que da refuerzos a las metodologías aplicadas para la implementación del sistema de gestión de riesgos.
 - Para el inversionista o garante proporciona también mejor y mayor información que se refiere al emisor o deudor y de optimizar el proceso de toma de decisiones.
2. Se integra en los procesos de la organización.
 3. Está dentro del proceso de toma de decisiones de una empresa.
 4. Está dentro de decisiones con incertidumbre.
 5. Es sistemática, estructurada y adecuada.
 6. Está basada en la mejor información disponible.
 7. Está hecha a medida.
 8. Tiene en cuenta factores humanos y culturales.
 9. Es transparente e inclusiva.
 10. Es dinámica, iterativa y sensible al cambio.
 11. Facilita la mejora continua de la organización.

Ventajas de la Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos conlleva varias ventajas que, aunque al inicio de su implantación no sean visibles, no significa que a mediano plazo no se den y se puede nombrar las siguientes:

- Minimizar los problemas.
- Minimizar las sorpresas.
- Minimizar la gestión por crisis.
- Aumentar la probabilidad del éxito.
- Aumentar la rentabilidad empresarial.
- Tener y aumentar ventajas competitivas.

Cuando se realiza la gestión de riesgo adecuadamente dará también resultados dentro del área administrativa y también del área financiera, entre ellos los mayores beneficios son los relacionados a:

- Sorpresas sin mayores costos, ya que se está previniendo de que no ocurra algo que no deseamos.

- Resultados positivos por medio de la revisión interna y externa para cualquier proceso de auditoría.
- Planeación estratégica más efectiva debido al conocimiento más extenso.
- Mejor y mayor transparencia para la toma de decisiones y en los procesos de gestión en curso.

Sin embargo, los beneficios que directamente influyen en la gestión de riesgos empresarial proporciona capacidad aumentada en:

- Alineación del riesgo y de la estrategia. En la evaluación de las alternativas estratégicas, se considera al riesgo aceptado en la entidad dentro de la evaluación de las alternativas para la estrategia en donde se establecen los objetivos que están relacionados y además desarrollando los mecanismos para la administración de todos los riesgos asociados.
- Aprovechar las oportunidades. Considerando una vasta escala de potenciales eventos la dirección puede así identificar y aprovechar todas las oportunidades de forma proactiva.
- Se mejora la toma de decisiones como respuesta a los riesgos, la administración de riesgos da la capacidad de identificar y de escoger las alternativas de respuesta a los riesgos.
- La clara comprensión de los riesgos que tiene una empresa influye directamente en que la dirección sea más efectiva, además de la administración del tiempo y de todos los recursos.
- Reducción de las sorpresas y de todas las pérdidas operativas así las organizaciones tienen que mejorar la capacidad para identificar eventos y analizar las respuestas minimizando las sorpresas, costos y/o pérdidas.
- Relacionar el crecimiento, el riesgo y el ren-

dimiento, todos los negocios tiene riesgo y se acepta este como una parte para la creación de la riqueza, además de que el inversionista espera un rendimiento efectivo en el cual se compense el riesgo, la gestión de riesgos da como ventaja una mayor capacidad de identificar y evaluar el riesgo empresarial y también de poder calcular los límites aceptables del riesgo en relación con el crecimiento y el cumplimiento de objetivos de la organización.

- Los múltiples beneficios de la administración de riesgos se optimizan cuando se posee una perspectiva integral de la empresa, esta integración se la debe de realizar en tres (3) formas, centralizando los reportes del riesgo, integración de estrategias de transferencia de riesgo y finalmente la administración de riesgos en todos los procesos organizacionales de la empresa.
- Normalizar el capital. la información solida acerca de la exposición del riesgo hace que la gerencia tenga una evaluación más efectiva de todas las necesidades del capital y como mejoramiento de asignación del capital.

Por lo tanto, se concluye con los tres (3) principales beneficios de la administración de riesgos empresarial que son: mejorar el funcionamiento del negocio, incrementar la efectividad organizacional y mejores reportes del riesgo.

Planificación de Riesgos

Importancia de la Planificación de Riesgos

La planificación de riesgos es medular en el diseño y programación de cualquier proyecto empresarial. Sin embargo, no se le ha dado hasta la actualidad la importancia que debería, pues se lo deja para después, existen varios modelos de gestión de riesgos en el que se toman en cuenta el cálculo de la capacidad de endeudamien-

to, la determinación de la garantía de un producto así como el cálculo de tasa de seguros entre los principales. Con un plan de riesgos se puede tratar posibles riesgos para la prevención o para la mitigación de aquellos eventos que ocurren en eventos graves como un incendio y eventos menos importantes como una gripe del personal de la empresa.

Un plan de respuesta para los riesgos se puede resumir en los siguientes pasos:

1. Identificación de riesgos con la planificación de contingencias.- Aquí se determina los aspectos de la empresa en orden de prioridad, desde aquellos que más requieran protección, se considera importante la visión de las posibles amenazas por las que tendrá que protegerse, adicional a lo manifestado, además de que la empresa investigue y realice el plan necesita el asesoramiento de un profesional que domine el tema de evaluación de riesgos con un ábaco de recursos y herramientas.
2. Análisis exhaustivo de la manera de proceder.- Realizar un análisis completo de riesgos con identificación de filtros como: Esfuerzo, tiempo, dinero, entre otros, que la empresa esté dispuesta a ejecutar e invertir los recursos financieros, para la administración y gestión de riesgos. Además debe de analizar los métodos y procedimientos que la dirección de la empresa está en condiciones de adoptar o a su vez si se necesita de ayuda externa.
3. Desarrollo de estrategias.- Propuesta de ideas de diferentes formas en las que se puede afrontar los riesgos analizados mediante medidas preventivas, seguro sus otros métodos que permitan la formulación del plan, el que deberá incluir un plan alternativo.

4. Implementación de programas.- Es la parte fundamental del proceso ya que trata de socializar a todo el personal de la empresa para que conozca, entienda y ejecute el plan de emergencia, la implementación se debe realizar por fases y mediante constantes repasos para que se logre la finalidad del programa que es mitigar o disminuir los riesgos mediante la rápida y acertada reacción de los actores o en este caso de los empleados de la empresa.

5. Control del plan de gestión de riesgos.- La constante supervisión permitirá mejorar continuamente el plan, actualizarlo de acuerdo a las necesidades y del crecimiento de la empresa, así como también verificar la relación de costo-rendimiento de manera que se mantenga al día con la tecnología y revaluando continuamente, la existencia y mejoramiento de la empresa puede depender del plan de gestión de riesgos.

Una planificación cuidadosa y clara va a mejorar las posibilidades de éxito de todos los procesos de Gestión de Riesgos; además consiste en saber cómo llevar a cabo todas las acciones y actividades dentro del proceso de la Gestión de los Riesgos.

La planificación es primordial, para garantizar que el nivel, el tipo y la visibilidad de la Gestión de Riesgos, vayan de acuerdo a la importancia de las actividades de la empresa y de la organización, en la que se debería de tomar en cuentas las siguientes interrogantes.

¿Quiénes van a ser los responsables para la identificación de los riesgos?

¿En qué instante y cómo se llevará a cabo la identificación de los riesgos?

¿Qué escala se deberá utilizar para realizar el Análisis Cualitativo de Riesgos?

¿Cómo se debe priorizar los riesgos?

¿Cuán necesario es realizar el análisis cuantitativo de los riesgos?

¿Qué herramientas se utilizará si se realiza el análisis cuantitativo de los riesgos?

¿Qué estrategia adoptar para cada clase de riesgo?

¿Cada cuánto tiempo realizar el control y el seguimiento de riesgos?

Proceso de la Gestión de Riesgos

El proceso de la Gestión de Riesgos es aquel que trata sobre la implementación del Plan de Gestión de riesgos de las empresas basándose en el análisis sobre la exposición del riesgo y en el cual se detallan los siguientes pasos:

1. Detección de riesgos que puedan afectar a la empresa.
2. Análisis de los diferentes riesgos que puedan afectar a la empresa.
3. Análisis de las medidas de control interno de la empresa y la adecuación de los sistemas de transferencia de riesgos.
4. Elaboración de planes de administración y gestión de riesgos.
5. Análisis de la gestión mediante la cobertura de pólizas de seguros.



Sin embargo, ante la gran diversidad, complejidad y la naturaleza de todos los riesgos que amenazan a una organización, el nuevo modelo Internacional desarrollado por la ISO plantea pautas genéricas de cómo gestionar los riesgos de una manera sistemática y de transparencia.

El diseño y la implementación de la gestión de riesgos, van a depender de las distintas necesidades para cada organización, de los objetivos concretos, del contexto en el que se opera, de toda la estructura, de las operaciones y de los procesos, los servicios, entre otros.

Es necesario tomar en cuenta las normas ya establecidas y analizar además en profundidad la nueva Norma Internacional ISO 31000 para poder además compararla con las anteriores, en especial forma la norma COSO II que es la que desde el 2004 permite tener un enfoque integral del manejo de los riesgos nombrado como “*Enterprise Risk Management*” (ERM), con el propósito de evaluar, administrar y comunicar estos riesgos de una forma integral, basándose en los objetivos estratégicos de la organización.

Los Principios para la Gestión de Riesgos y la estructura de soporte de acuerdo a la Norma ISO 31000

Los principios para la gestión del riesgo buscan formar una perspectiva cultural e ideológica con las que se deben gestionar los riesgos en toda clase de organización; los elementos integrantes suelen no ser considerados principales al no constituir algo tangible y medible, sin embargo, son tan significativos como otro cualquier aspecto de la organización.

El punto de vista cultural e ideológico ampara la respuesta de los individuos que conforman las organizaciones de acuerdo a sus propios discernimientos y condiciones, por esta razón la apreciación y condición de cada uno de los integrantes de la organización será lo

que determine la escasa o mucha posibilidad de éxito que podría obtener para la elección de un nuevo modelo o técnica.

Los principios que propone esta norma son:

- a) Crea valor.
- b) Está integrada en los procesos de organización.
- c) Forma parte de la toma de decisiones.
- d) Trata explícitamente la incertidumbre.
- e) Es sistemática, estructurada y adecuada.
- f) Está basada en la mejor información disponible.
- g) Está hecha a medida.
- h) Tiene en cuenta factores humanos y culturales.
- i) Es transparente e inclusiva.
- j) Es dinámica, interactiva y sensible al cambio.
- k) Facilita la mejora continua de la organización.

La nueva norma ingresa directamente en la necesidad de poder formar las actitudes de todos los relacionados con la organización y de que exista un clima y una cultura organizativa propensa al establecimiento de políticas de riesgo, con la idea de que las medidas y procesos de gerencia de riesgo sean aceptadas y sean asumidas como algo bueno por los miembros de las diferentes organizaciones.

La estructura del sistema de gestión llamada también “marco de trabajo”, instituye, define todos los mecanismos necesarios para que se pueda realizar la correcta gestión de los riesgos, a fin de que el proceso se inicie en la alta dirección que tenga la organización, exponiendo su compromiso y entregando directrices para la gestión de riesgos siendo puntualmente una política de riesgos.

La estructura que se debe alcanzar con el diseño adecuado del marco de referencia en donde se va a desempeñar la gerencia de riesgos, comenzando por el contexto interno y externo de la organización y de las

variables que puedan afectar su desempeño en los aspectos principales del negocio y en todos los demás niveles tanto estratégico, táctico y operativo.

El Proceso de Gestión de Riesgos

El proceso de gestión de riesgos es uno de los pilares básicos que se nombra en la Norma ISO 31000, este pilar es el que además se lo considera el más importante puesto es el que permite realmente realizar la gestión de riesgos cuando cada uno de los elementos de la organización se materializan en el contexto de la organización.

La norma ISO 31000 propone que se desarrollen planes de comunicación y consulta para poder analizar los temas que se refieren al riesgo en sí mismo, las causas, las posibles consecuencias y todas las medidas que se deban tomar.

Es imprescindible mencionar entonces que la aplicación de los sistemas de gestión de riesgos establecidos en un plan dentro de la empresa, dependen directamente de las acciones y actividades que se realicen en los niveles directivos, especialmente gerenciales.

Comunicaciones y consultas.

En relación a la norma que consta en el sistema COSO II en donde se menciona la información y comunicación como uno de los últimos componentes del proceso en la Gerencia de Riesgos, en la Norma ISO 31000 se considera que la comunicación y las consultas constituyen el primer pilar, además del esencial, para iniciar el proceso como parte fundamental de todas las partes involucradas del nivel interno y externo de la organización.

Además se menciona el hecho de desarrollar planes de comunicación y consulta tratando temas relativos al riesgo, causas y las posibles consecuencias, así como también, la norma aporta con una perspectiva median-

te un enfoque consultivo en donde sus objetivos son mucho más amplios y unificadores, tales como el de asegurarse que entre todas las partes interesadas exista comprensión y consideración, que reúnan las áreas experimentadas en riesgos.

Establecimiento del contexto

La norma ISO 31000 menciona un argumento externo e interno para referirse después al contexto del proceso de gestión de riesgos y finalmente a la definición de los criterios de riesgo.

El contexto externo se refiere al entorno en el que la organización examina conseguir los objetivos, abarcando ámbitos físicos, así como también del entorno social, cultural, político, legal, reglamentario, financiero, tecnológico, económico, natural y competitivo, a nivel nacional, internacional, regional o local.

El argumento del proceso de la gestión del riesgo cambiará por medio de las necesidades que tenga la organización. Además, se debe de tomar en cuenta los factores que puedan asegurar la perspectiva adoptada por la gestión de riesgo de acuerdo a las circunstancias de la organización; así mismo, se deberán de analizar los objetivos, estrategias, alcance y todos los parámetros de las actividades de la organización, o de aquellas partes de la organización donde se aplica el proceso de gestión del riesgo.

Identificación del riesgo

La identificación de los riesgos a los que se somete una empresa es la base de la gerencia de riesgos y de su proceso. El primer paso para el análisis constituye la identificación, conocimiento minucioso de las posibles fuentes, orígenes y causas de los riesgos, así como también, de los sujetos que pueden ser afectados por los mismos, las consecuencias potenciales, áreas de impacto, entre otros; es así además que no todos los

acontecimientos que pasan en una organización son vulnerables de interpretarse como un riesgo, ni tampoco todos llegan a materializarse. El principal objetivo de esta etapa es el degenerar la lista exhaustiva de todos los riesgos denominada “decálogo de riesgos” basándose en todos los sucesos que se podrían crear, mejorar, prevenir, degradar, acelerar o retrasar el resultado de los objetivos.

Análisis del riesgo

Para la norma ISO 31000, el análisis de riesgo involucra el desarrollo de la comprensión del riesgo y de esta manera avanza en el concepto de identificación.

El análisis del riesgo, además, involucra no solo la consideración de causas y de las fuentes del riesgo, sino también, el análisis de los posibles resultados positivos o negativos, así como la posibilidad de que las consecuencias puedan ocurrir en cualquier momento, por lo que, se hace imprescindible la identificación de los factores que afectan a los resultados y la probabilidad.

El análisis del riesgo es posible realizarlo mediante los diferentes grados de detalle de acuerdo al riesgo, finalidad del análisis y de toda la información, datos y demás recursos disponibles.

Evaluación del riesgo

En base a los resultados de la identificación y del análisis del riesgo el propósito de la evaluación del riesgo permite apoyar la toma de decisiones, determinando los riesgos, la forma de tratamiento que mejor adapte los riesgos adversos hacia un nivel tolerable.

Como soporte estándar para la ISO 31000 existe la Norma ISO 31010, la cual proporciona lineamientos para la selección y aplicación de técnicas sistemáticas de evaluación del riesgo.

Las técnicas de evaluación de riesgos pueden ser clasificadas de diferentes formas, para facilitar la compren-

sión de sus aplicaciones, elementos de entrada, salida, procesos, resultados y su análisis FODA.

Puede darse el caso de empresas que dentro de sus estrategias decidan “no hacer nada”, en estas circunstancias tiene sentido no tratar el riesgo de ninguna otra manera que manteniendo los controles existentes. En otras ocasiones, la evaluación del riesgo puede llevar a la decisión de realizar un análisis en mayor profundidad, lo cual es lo más acertado, puesto que permite a la empresa realizar cambios sobre la marcha y de ser necesario realizar una reingeniería en el proceso de gestión de riesgos.

Tratamiento del riesgo

El tratamiento del riesgo involucra la selección y la implementación de una o varias opciones para modificar los riesgos, y se puede lograr desarrollando el siguiente proceso cíclico: tolerancia del riesgo residual, generar el nuevo tratamiento de ser el caso, y verificar su eficacia.

Para aclarar de mejor manera el citado proceso cíclico se debe considerar lo siguiente: evaluar el tratamiento del riesgo; decidir si los niveles de riesgo residual son tolerables; si no son tolerables, generar un nuevo tratamiento del riesgo; y finalmente evaluar la eficacia de este nuevo tratamiento del riesgo.

Adicional a este paso es imprescindible hacer “El seguimiento y la revisión” ya que así lo sugiere como una innovación la norma ISO 31000, al referirse a cómo el proceso de tratamiento del riesgo debería someterse a una verificación regular abarcando todos los aspectos del proceso de gestión del riesgo.

En comparación con las opciones clásicas de respuesta enumeradas en COSO II (evitar, reducir, compartir, evitar), la ISO 31000 amplía sus posibilidades en un intento de abarcar medidas de control y medidas o

estrategias de financiación, a través de las siguientes acciones:

- a. Evitar el riesgo decidiendo no iniciar o continuar con la actividad que causa el riesgo.
- b. Aceptar o aumentar el riesgo a fin de perseguir una oportunidad.
- c. Eliminar la fuente del riesgo.
- d. Modificar la probabilidad.
- e. Cambiar las posibles consecuencias.
- f. Compartir el riesgo con otras partes (incluyendo los contratos y la financiación del riesgo).
- g. Retener el riesgo en base a una decisión informada.

Ejecutar el tratamiento del riesgo requiere la implementación de una o varias estrategias combinadas, de forma que la selección de las mismas debe implicar que la empresa va a obtener una reducción de los costes, un incremento de valor global, además de otro tipo de ventajas teniendo en cuenta los requisitos legales, reglamentarios, de responsabilidad social, entre otros.

Si la empresa requiere implementar más de una estrategia debe establecer un “plan de tratamiento” en cual debe tener el orden de prioridad en el que se deberían implementar, esto incluye: los tratamientos de riesgo individuales, porcentajes sobre el coste total a aplicar a cada tratamiento individual y su finalidad.

Los planes de tratamiento del riesgo necesariamente se deben documentar de tal manera que exista una explicación clara de cómo se implantarán, las opciones de tratamiento elegidas y su integración, entre los aspectos más importantes.

Seguimiento y revisión y Registro del proceso de gestión del riesgo

“El seguimiento y la revisión” tal como sugiere la norma ISO 31000, al referirse a cómo el proceso de tratamiento del riesgo debería someterse a una verificación

regular, permite realizar una evaluación de los planes de tratamiento del riesgo procurando medirlos con la finalidad de realizar ajustes o cambios inmediatos en bien de la empresa.

Las evaluaciones de seguimiento con sus resultados, deben ser registrados en informes que incorporaren la gestión del funcionamiento global de la organización, para que exista el sustento legal sobre los planes de mejora de métodos y herramientas para mejorar el proceso de gestión de riesgos de la empresa.

Empresa de Seguros Generales

De acuerdo al Artículo 2 de la Ley General de Seguros consta que “Integran el sistema de seguro privado:

- a) Todas las empresas que realicen operaciones de seguros;
- b) Las compañías de reaseguros;
- c) Los intermediarios de reaseguros;
- d) Los peritos de seguros; y,
- e) Los asesores productores de seguros (Ley General de Seguros).

En el artículo 3 de la Ley de Seguros consta: “Son empresas que realicen operaciones de seguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el País, en concordancia con lo dispuesto en la presente Ley y cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas. Las empresas de seguros podrán desarrollar otras actividades afines o complementarias con el giro normal de sus negocios, excepto aquellas que tengan relación con los asesores productores de seguros, intermediarios de seguros y peritos de seguros con previa autorización de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Las empresas de seguros son: De Seguros Generales, de Seguros de Vida y las que actualmente operan en

conjunto en las dos actividades. Las empresas de seguros que se constituyan a partir de la vigencia de esta Ley, solo podrán operar en seguros generales o en seguros de vida.

Las de Seguros Generales.- Son aquellas que aseguren los riesgos causados por afecciones, pérdidas o daños de la salud, de los bienes o del patrimonio y los riesgos de fianza o garantías.

Las de Seguros de Vida.- Son aquellas que cubren los riesgos de las personas o que garanticen a éstas dentro o al término de un plazo, un capital o una renta periódica para el asegurado y sus beneficiarios. Las empresas de Seguros de Vida, tendrán objeto exclusivo y deberán constituirse con capital, administración y contabilidad propias. Las Empresas de Seguros que operen conjuntamente en los ramos de seguros generales y en el ramo de seguros de vida, continuarán manteniendo contabilidades separadas.” (Ley General de Seguros).

La entidad de seguros es el nombre con el que se designa, en general, a la empresa o sociedad dedicada a la práctica del seguro.

Las características esenciales de las entidades de seguros son las siguientes:

- Exclusividad de actuación. La empresa aseguradora debe dedicarse con carácter exclusivo a la práctica de operaciones de seguro o de actividades con ella relacionadas o auxiliares, como el reaseguro y la inversión de su patrimonio.
- Sometimiento a normas de vigilancia oficial. El carácter social o público de la actividad aseguradora y el sistema de adhesión con que se contratan las pólizas suscritas en las empresas aseguradoras (la adhesión existe desde el momento en que, generalmente, es la entidad aseguradora la que establece las condiciones técnicas-tarifas económicas [primas] y documentales [pólizas]

que registrarán las relaciones contractuales entre ella y el asegurado), exigen una vigilancia especial de dicha actividad, ejercida por organismos oficiales especializados, de modo que, en general, toda la actividad de la empresa aseguradora esté sometida a medidas de fiscalización y control técnico, económico y financiero.

- Operaciones en masa. No solamente por tendencia normal en las empresas, sino por propia exigencia técnica, las entidades de seguros tratan de conseguir el mayor número posible de clientes, puesto que cuantas más operaciones logren, tanto más amplia será la diversidad de riesgos alcanzada y mejor el servicio de compensación de riesgos a sus asociados.
- Exigencia de capital inicial. Casi todas las legislaciones exigen a las empresas de seguros que tengan un capital mínimo que garantice el cumplimiento de los compromisos económicos por ellas asumidos. Véase capital social.
- Garantía financiera. Además del capital mínimo, se requieren otras garantías financieras, como depósitos iniciales de inscripción en valores que ofrezcan una especial seguridad, inversión de provisiones técnicas en bienes de determinadas características, constitución de márgenes de solvencia y la regulación, en general, de sus inversiones “(Castelo Matrán, Julio; 2008).

Las empresas de seguros son todas las entidades que se encaminan a brindar confianza por medio de la gestión de riesgos, ‘puesto que todos los servicios que prestan ayuda a la orientación de ahorro para mitigar los riesgos presentes o futuros; por lo que se han establecido indicadores que se van a utilizar en el sector asegurador.

Los indicadores principales que se utilizan en el sector asegurador del Ecuador son los siguientes:

- Prima total: Prima emitida menos anulaciones y cancelaciones.
- Prima cedida: Prima que la aseguradora cede el reasegurador (incluyendo la prima cedida por contratos y por los facultativos) en contraprestación del riesgo asumido por este.
- Reaseguro no proporcional: Prima pagada al reasegurador por los contratos no proporcionales (operativos y catastróficos).
- Resultados Técnicos: Ingresos técnicos menos todos los costos técnicos sin que se incluyan los costos Administrativos.
- Siniestralidad Prima Ganada: Costo total de siniestros retenidos divididos para la Prima Ganada.
- Razón Combinada: Siniestralidad vs. prima ganada más todos los gastos administrativos vs. prima retenida más los costos de adquisición vs prima retenida y más reaseguros.
- ROE: Retorno sobre el patrimonio. Utilidad Neta dividida para el patrimonio.

Además es necesario hacer referencia a los Seguros en la actualidad, ya que con el avance tecnológico, social, económico y legal a finales del siglo XX los seguros juegan un rol esencial y actualmente son una herramienta primordial para todas las empresas y empresarios; en el mundo moderno el seguro que se ha desarrollado en una forma especial de manera más notoria en el área social ya que se han abierto varias instituciones que protegen el capital humano como lo es la vida de los trabajadores en contra de los riesgos de accidentes.

“La globalización de la economía, la revolución del internet, la alta competencia, la existencia de mercados abiertos y la desregulación en materia económica, conllevan una verdadera revolución en la manera

de asegurar y se genera todo un cambio con el consiguiente acomodamiento general, la compra o asimilación de empresas, la desaparición de muchas y la aparición de nuevos productos, nuevas técnicas y nuevos actores en el mundo de los seguros” (Mejía Delgado, 2011, p. 113).

En los territorios, a nivel mundial, se ha venido formalizando este enfoque, ante la necesidad de explotar, extender y mejorar, en la mayor medida posible, las riquezas naturales, arquitectónicas y culturales existentes en los países, con el criterio de que se mantengan, permanezcan y se desarrollen en el tiempo (Secretaría de Turismo de Méjico, Planeación y Gestión del Desarrollo Turístico Municipal, 2002).

El turismo, a nivel mundial, ha ido tomando un rol de gran importancia, pues se ha ido convirtiendo en una fundamental fuente de ingresos y de inversiones para los países, de manera que se le ha denominado como “la industria sin chimenea”, representando también un motor para el desarrollo de otros sectores de servicios y de producción de artículos, alimentos, bebidas y otras. Dependiendo, tanto de las riquezas naturales, arquitectónicas y culturales que posean los territorios, como del nivel de desarrollo y atención que se les brinde por parte de los gobiernos y del sector privado; mayores o menores posibilidades tendrán de convertir al turismo en un importante pilar de la economía de los países, tanto en la actualidad como en el futuro.

Por tanto, el turismo sustentable no es una elección, es un compromiso que debe asumirse, si un territorio decide ser turístico.

En consecuencia, los objetivos básicos del Turismo Sustentable, según el mismo texto (p. 21), son los siguientes:

- “1. Una distribución más justa de los beneficios de la actividad turística, sobre todo, respecto a la comunidad local.

2. La mejora sustancial en la calidad de vida de los residentes.
3. El reforzamiento de los valores culturales y de identidad social.
4. La conservación de los atractivos del lugar para las generaciones futuras.
5. Una experiencia gratificante, de calidad e interés para el visitante.
6. El equilibrio entre turismo, negocio y conservación”.

Esta forma de turismo “procura equilibrar el conjunto de fuerzas económicas, sociales, ambientales y culturales que intervienen en su desarrollo; esta filosofía de desarrollo, requiere, como punto de partida, la reflexión y aceptación de las teorías fundamentales de la sustentabilidad del turismo”, cuyos principios (p. 22) se exponen seguidamente:

“1) La conservación del entorno natural: garantía de que el desarrollo turístico sea compatible con el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales y con la diversidad biológica.

- Conservación de los recursos naturales.
- Mantenimiento del patrimonio arquitectónico.
- Supervisar la capacidad de carga de los sitios.
- Evaluar periódicamente los impactos ambientales.

2) Integración social y cultural: los principales beneficiarios del turismo serán los propios residentes, gracias a las oportunidades de bienestar que brinda, pero siempre de forma compatible a su cultura y tradiciones.

- Participación de la población local.
- Promoción y rescate de la identidad nacional.
- Generación y fomento de una cultura turística.

3) Rentabilidad económica: equilibrio entre las inversiones y los ingresos por turismo, asegurando la conservación de los atractivos que generan los beneficios.

- Empleo.
- Rentabilidad.

Análisis de los Resultados

Una vez que se han realizado las encuestas procedemos a tabular y analizar las respuestas de las personas que fueron encuestadas, para lo cual se analizará cada pregunta que fue formulada.

1.- ¿Existe una definición común en la organización para el término riesgo?

Tabla N° 1. Definición Organizacional del Riesgo

DETALLE	ENCUESTA	%
Si	1	93
No	14	6,
La vamos a instaurar más adelante	0	0
La tenemos desde hace tiempo	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 93,3% de los encuestados manifiesta conocer la definición del término riesgo y solamente un 6,7% manifiesta que no conocen este término, por lo que el desarrollo de la encuesta es válido toda vez que los encuestados conocen el tema a ser tratado.

2.- ¿Existen parámetros claros para el manejo de riesgos en la organización?

Tabla N° 2. Parámetros para el Manejo de Riesgos

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	13	86,7
No	1	6,7
Existe planificación clara de eso	1	6,7
Tenemos un proceso en la empresa	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 86,7% de los encuestados manifiesta que existen parámetros claros para el manejo de riesgos en la organización, el 6,7% indica que no existen y el 6,7% dice que existe una planificación sobre este tema.

3.- ¿En la empresa han sucedido varias dificultades sorpresivas?

Tabla N° 4. Dificultades Sorpresivas

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	9	60,0
No	2	13,3
Algunas veces	4	26,7
No estamos exentos	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 60% de los encuestados manifiesta que en la empresa han sucedido dificultades sorpresivas, el 26,7% indica que éstas han ocurrido algunas veces y el 13,3% dice que no han ocurrido dificultades sorpresivas.

4.- ¿Los jefes departamentales tienen un plan de contingencia cuando se materialice algún riesgo?

Tabla N° 5. Plan de Contingencia

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	8	53,3
No	4	26,7
Algunas veces	2	13,3
Para todos los casos lo tenemos	1	6,7
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 53,3% de los encuestados manifiesta que los jefes departamentales disponen de un plan de contingencia ante algún riesgo, el 26,7% indica que no existe plan de contingencia, el 13,3% dice que algunas veces lo tienen y el 6,7% asegura que existe plan de contingencia para todos los casos.

5.- ¿Existe en la compañía herramientas que permitan identificar, valorizar y cuantificar el riesgo?

Tabla N° 6. Herramientas para Identificar, Valorizar y Cuantificar el Riesgo

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	3	20,0
No	11	73,3
Depende del riesgo o situación	1	6
Para todos los casos lo tenemos	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 73,3% de los encuestados manifiesta que no existe herramientas para identificar, valorizar y cuantificar el riesgo, el 20% indica que si existen herramientas, el 6,7% dice que depende del riesgo o situación.

6.- ¿La administración de la compañía ha realizado un inventario de los riesgos por cada uno de los departamentos?

Tabla N° 7. Inventario de los Riesgos

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	9	60,0
No	3	20,0
Depende del riesgo o situación	2	13,3
Para todos los casos lo tenemos	0	0
Otras razones	1	6
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 60% de los encuestados manifiesta que la administración de la compañía ha realizado un inventario de los riesgos por cada departamento, el 20% indica que no existe el inventario, el 13,3% dice que depende del riesgo o situación y el 6,67% dice que hay otras razones.

7.- ¿Los objetivos sobre la administración y gestión de los riesgos son conocidos por toda la organización?

Tabla N° 8. Administración de los Riesgos

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	5	33,3
No	2	13,3
Aún no los tienen claros	8	53,3
Los objetivos son varios	0	0
Otras razones	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 53,3% de los encuestados manifiesta que los objetivos sobre la administración y gestión de los riesgos aún no los tienen claros dentro de la organización, el 33,3% indica que los objetivos si son conocidos, y el 13,3% dice que los objetivos no son conocidos por la organización.

8.- ¿La alta gerencia respalda la administración y Gestión de riesgos?

Tabla N° 9. Administración y Gestión de los Riesgos

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	5	33,3
Es muy esencial para la empresa	2	13,3
No lo hemos aplicado aún	1	6
Sin la administración de riesgo		
no funciona la empresa	7	46,7
Otras razones	0	0
Tot	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 46,6% de los encuestados manifiesta que sin la administración de riesgos no funciona la empresa, el 33,3% indica que la gerencia si respalda la administración y gestión de riesgos, el 13,3% dice que el respaldo es muy esencial para la empresa, y finalmente el 6,67% dice que este proceso aún no se lo ha aplicado.

9.- ¿El conocimiento y seguimiento sobre el plan de manejo de riesgos está claramente establecida y entendida en la organización?

Tabla N° 10. Plan de Manejo de los Riesgos

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	4	26,7
Es muy esencial para la empresa	6	40,0
No lo hemos aplicado aún	4	26,7
Sin la administración de riesgo		
no funciona la empresa	1	6
Otras razones	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017).

El 40% de los encuestados manifiesta que el conocimiento y seguimiento del plan de manejo de riesgos está claramente establecido y entendido en la organización y que éste es muy esencial para la empresa, el 26,6% indica que si está establecido y entendido el plan de manejo de riesgos, el 26,6% dice que el plan aún no ha sido aplicado, y finalmente el 6,67% dice que sin la administración de riesgos no funciona la empresa.

10.- ¿Cuántos riesgos han sido identificados y gestionados de manera anticipada y han impedido impactos, que generen pérdidas a la proyección estratégica de su empresa?

Tabla N° 11. Identificación de los Riesgos

DETALLE	ENCUESTAS	%
Algunos	6	40,0
Muchos	8	53,3
Ninguno	0	0
En cada proceso lo hacemos	1	6
Otras razones	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017).

El 53,3% de los encuestados manifiesta que muchos riesgos han sido identificados y gestionados de manera anticipada y han impedido impactos, el 40% indica que algunos de los riesgos fueron identificados y gestionados anticipadamente, y el 6,7% dice que los riesgos han sido identificados y gestionados en cada proceso.

11.- ¿Su empresa gestiona integralmente el Riesgo Operativo?

Tabla N° 12. Riesgo Operativo

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	7	46,7
No	3	20,0
A veces	3	20,0
En cada proceso lo hacemos	2	13,3
Otras razones	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor (2017).

El 46,7% de los encuestados manifiesta que la empresa si gestiona integralmente el riesgo operativo, el 20% indica que no se gestiona, el 20% dice que a veces se gestiona, y el 13,3% dice que se lo hace en cada proceso.

12.- ¿Considera usted que como una posible solución en la administración y gestión de riesgos es la aplicación de un SOFTWARE de Control de Riesgos adecuado a las necesidades para las empresas de seguros generales en la Ciudad de Quito?

Tabla N°13. Software de Control de Riesgos

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	14	93,3
No	1	6
Total	15	100

Fuente: Autor (2017)

El 93,3% de los encuestados manifiesta que la aplicación de un SOFTWARE si es una posible solución en la administración y gestión de riesgos, el 6,7% indica que no es una posible solución la aplicación de un SOFTWARE.

13.- ¿Considera usted que en la gestión de riesgos es importante que el SOFTWARE sea para controlar los riesgos identificados por cada departamento?

Tabla N°14. Importancia de Software de Control de Riesgos

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	13	86,7
No	2	13,3
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 86,7% de los encuestados manifiesta que la aplicación de un SOFTWARE si es importante que identifique los riesgos en cada departamento, el 13,3% indica que no es importante que el software controle los riesgos por departamentos.

14.- ¿Considera usted que en la gestión de riesgos, la identificación, valoración, el tratamiento de los riesgos se puede realizar por medio de un SOFTWARE?

Tabla N°15. Software de Control de Riesgos

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	14	93,3
No	1	6
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 93,3% de los encuestados manifiesta que en la gestión de riesgos, la identificación, valoración y el tratamiento de los riesgos se los puede hacer por medio de un SOFTWARE, y el 6,7 % indica que no se lo puede hacer.

15.- ¿Considera usted que en la gestión de riesgos, un SOFTWARE es más confiable que realizar los procesos manualmente?

Tabla N°16. Procesos Manualmente

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	14	93,3
No	1	6
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 93,3% de los encuestados manifiesta que en la gestión de riesgos, un SOFTWARE es más confiable que realizar los procesos en forma manual, y el 6,7% indica que el SOFTWARE no es confiable.

16.- ¿Considera usted que en la gestión de riesgos, mediante un SOFTWARE servirá para la toma de decisiones más adecuadas y en un tiempo real?

Tabla N°17. Procesos Manualmente

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	15	100,0
No	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 100% de los encuestados manifiesta que en la gestión de riesgos, un SOFTWARE servirá para la toma de decisiones adecuadas y en tiempo real.

17.- ¿Considera usted que en la gestión de riesgos, mediante un SOFTWARE se puede visualizar los recursos de una organización que se encuentre en peligro de sufrir un daño?

Tabla N°18. Recursos

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	15	100,0
No	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 100% de los encuestados manifiesta que en la gestión de riesgos, mediante un SOFTWARE se puede visualizar los recursos de una organización que se encuentre en peligro.

18.- ¿Considera usted que en la gestión de riesgos, mediante un SOFTWARE se puede determinar los niveles de riesgos de una organización con mayor precisión?

Tabla N°19. Niveles de Riesgo

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	15	100,0
No	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 100% de los encuestados manifiesta que en la gestión de riesgos, mediante un SOFTWARE se puede determinar los niveles de riesgos de una organización con mejor precisión.

19.- ¿Considera usted que en la gestión de riesgos, mediante un SOFTWARE se puede involucrar acciones de control en la ejecución de los procesos u operaciones?

Tabla N°20. Acciones de Control de Riesgo

DETALLE	ENCUESTAS	%
Si	15	100,0
No	0	0
Total	15	100

Fuente: Autor, (2017)

El 100 % de los encuestados manifiesta que en la gestión de riesgos, mediante un SOFTWARE se puede involucrar acciones de control en la ejecución de los procesos u operaciones.

Conclusiones

- El análisis efectuado al sector asegurador de la ciudad de Quito, permite visualizar que existen falencias en la implementación de una metodología eficaz para desarrollar la gestión y administración de riesgos, impidiendo detectar oportunamente los riesgos de suscripción, riesgos de desviación, riesgos de tarificación, riesgos de políticas inadecuadas de venta, riesgos de concentración y hechos catastróficos, riesgos

de insuficiencia de reservas técnicas, riesgos de reaseguros, riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operativo, riesgo legal, riesgo estratégico, riesgo reputacional y su respectiva exposición, hechos generadores de pérdidas que afectan el valor económico de las entidades aseguradoras.

- b) En la administración integral de riesgos, es importante establecer esquemas eficientes y efectivos para evidenciar las múltiples necesidades del sector asegurador, que afectan a la situación económica y financiera de las empresas de seguros de ramos generales.

Los sistemas de generación de información de gestión de riesgos deberán proporcionar una visión precisa y completa de la situación financiera y patrimonial de las entidades aseguradoras y contar con documentación y soporte necesario para el correcto proceso administrativo de las operaciones.

Todas las empresas de seguros deben tener las herramientas necesarias para efectuar periódicamente y constantemente una evaluación de todos los riesgos existentes, la implicación o incidencia de los riesgos asumidos y tener la capacidad de absorber las pérdidas potenciales que pueden ocasionales esta actividad.

- c) Del análisis efectuado al sistema asegurador de la ciudad de Quito, se pudo determinar que las empresas encuestadas consideran que han tenido dificultades en la implementación de la gestión de riesgos y su administración, debido a:

- No existen herramientas para identificar, valorizar y cuantificar el riesgo, por lo que se hace imprescindible la utilización de tecnología y automatización para mejorar la administración de las empresas.

- Las empresas aseguradoras no han definido totalmente los objetivos sobre la administración de los riesgos, la concientización del personal y los beneficios que conlleva en la correcta gestión.
- Las empresas aseguradoras se encuentran conscientes de la necesidad de la implementación de un software que permita identificar, valorar y dar el tratamiento necesario, coadyuvando positivamente en los resultados de las empresas.
- d) Se determinó que se debe establecer un sistema eficaz y eficiente de comunicaciones internas-externas que asegure la información relevante para la gestión y el control de riesgos llegue a todos los responsables, así como los procedimientos a seguir antes de operar en nuevos productos o servicios.
- e) La matriz de evaluación de riesgos es una herramienta que permitirá tanto a las empresas aseguradoras como a los entes de control, el visualizar de manera rápida y objetiva con el fin de tomar las medidas necesarias para mitigarlas y así “Suprimir” o “Disminuir” significativamente los riesgos.

Recomendaciones

- a) Para dar solución a los problemas detectados en las empresas de seguros de la ciudad de Quito, se deberá implementar un modelo de sistema de administración de riesgos que permita mejorar la gestión de la entidad, ejecutar eficientemente su plan de negocios, anticiparse a potenciales efectos adversos derivados de factores tanto internos como externos y generar un valor agregado al sistema.
- b) Establecer a partir de un planteamiento generalista, un desarrollo de todos los sistemas de control

interno posibles en la práctica en relación con los requerimientos de información financiera, considerando el marco legal existente y la situación actual de las empresas aseguradoras.

c) Implantar un sistema de gobernanza que comprenda como mínimo, una estructura organizativa transparente y apropiada, con una clara distribución y una adecuada separación de funciones y un sistema eficaz para garantizar la transmisión de la información sujeto a una revisión periódica, este sistema deberá contemplar:

- El ambiente de interno.
- Establecimiento de objetivo.
- Identificación de acontecimientos.
- Evaluación de riesgos.
- Respuesta a los riesgos.
- Actividades de control.
- Información y control.
- Supervisión.

d) Diseñar principios y directrices sobre gestión eficaz de los riesgos que puedan ser utilizados por las entidades aseguradoras dentro de la Norma de Buen Gobierno Corporativo que exige el establecimiento de una gerencia de riesgos que permita la toma de decisiones bajo las estrategias institucionales.

e) Implementar en las entidades aseguradoras una herramienta tecnológica (Software), que facilite a las entidades cumplir con la Norma de la Gestión y Administración de Riesgos emitido por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros mediante Resolución No. JB-2011-2066, que dispone que se debe implementar un sistema de evaluación, gestión, por línea de negocios que permita la verificación y validez de cumplimien-

to de políticas, límites, procesos y procedimientos establecidos para la operación de la entidad.

Además, se requiere realizar un monitoreo permanente a través de un sistema de información por cada tipo de riesgo, que satisfaga las necesidades y requerimientos de cada una de las entidades y que permita evidenciar los posibles riesgos a los que están expuestos.

Referencias

- Casares San José-Martí, M. (2013). "Procesos de gestión de riesgos y seguros en las empresas". Casares, Asesoría Actuarial y de Riesgos, S.L. Madrid.
- CASARES SAN JOSE-MARTI, M. (2014) "Implementación de la gestión integral de riesgos en el sector asegurador bajo la norma ISO 31000", S.L. Madrid.