



Universidad  
Nacional  
de Loja

**Universidad Nacional de Loja**  
**Facultad Jurídica, Social y Administrativa**  
**Carrera de Finanzas**

**Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja**

**Trabajo de Integración Curricular previo a la  
obtención del título de Licenciada en Finanzas**

**AUTORA:**

Johana Alexandra Paltan Quinche

**DIRECTOR:**

Econ. Alex Javier Guerrero Picoita PhD.

Loja – Ecuador

2023

## **Certificación**

Loja 23 de noviembre de 2023

Econ. Alex Javier Guerrero Picoita PhD.

**DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

### **CERTIFICO:**

Que he revisado y orientado todo el proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja**, previo a la obtención del título **Licenciada en Finanzas**, de la autoría del estudiante **Johana Alexandra Paltan Quinche**, con **cédula de identidad** Nro. **1150235610**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.

Econ. Alex Javier Guerrero Picoita PhD.

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN**

### **Autoría**

Yo, **Johana Alexandra Paltan Quinche**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido de está. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de Identidad:** 1150235610

**Fecha:** 23 de noviembre de 2023

**Correo electrónico:** johana.paltan@unl.edu.ec

**Celular:** 0980179753

**Carta de autorización del Trabajo de Integración Curricular para la consulta de producción parcial o total, y publicación electrónica de texto completo**

Yo, **Johana Alexandra Paltan Quinche** declaro ser la autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Finanzas**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veintitrés días de noviembre de dos mil veinte y tres, suscribe la autora.

**Firma:**

**Autor:** Johana Alexandra Paltan Quinche

**Cédula:** 1150235610

**Dirección:** Loja

**Correo:** johana.paltan@unl.edu.ec

**Director del trabajo de Integración curricular:**

Econ. Alex Javier Guerrero Picoita PhD.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado con todo mi corazón a mis padres, John Jacinto Paltan Elizalde y Alexandra del Carmen Quinche Macas, ya que sin ellos esto no hubiera sido posible, cumplir una meta y comprender que cada logro es un esfuerzo y que estos son necesario para crecer en la vida, gracias por haberme enseñado a valorarme como persona y como ser humano.

No podría también dejar de agradecer a mi abuelita María Alegría Macas y a mis tíos, quienes siempre estuvieron ayudándome y alentándome con sus sabios consejos para afrontar los problemas y vicisitudes en la vida.

A mis compañeros y demás personas de que una u otra forma hicieron posibles este logro. Gracias a todos ustedes por ser parte de este logro.

*Johana Alexandra Paltan Quinche*

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de formarme tanto personal, como profesionalmente. A mi director de tesis Econ. Alex Javier Guerrero y a la Ing. Johanna Ochoa, ya que sin su apoyo incondicional no hubiera sido posible la culminación del presente trabajo de titulación, a todos y cada uno de los docentes a lo largo de mi carrera, quienes con sus conocimientos forman en mí un profesional con capacidad para enfrentar los retos que deparará mi vida profesional.

A todos mis agradecimientos.

*Johana Alexandra Paltan Quinche*

## Índice de Contenidos

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenidos .....	vii
Índice de Tablas.....	xi
Índice de Figuras .....	xii
Índice de Anexos .....	xiii
<b>1. Título.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Resumen.....</b>	<b>2</b>
<b>2.1. Abstract.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Introducción .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Marco teórico .....</b>	<b>6</b>
4.1 Antecedentes de Investigación.....	6
<b>4.1.1. Evidencia internacional.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1.2. Evidencia regional.....</b>	<b>7</b>
<b>4.1.3. Evidencia nacional.....</b>	<b>9</b>
4.2 Estado del arte.....	10
4.3 Antecedentes conceptuales .....	15
<b>4.3.1 Riesgo .....</b>	<b>15</b>
<b>4.3.2 Exposición.....</b>	<b>16</b>
<b>4.3.3 Tipo de riesgo de tasa de interés.....</b>	<b>16</b>
<b>4.3.4 Tipo de riesgo de cambio .....</b>	<b>16</b>
<b>4.3.5 Unidad de Administración Integral de Riesgos .....</b>	<b>16</b>
<b>4.3.6 Métodos de análisis de riesgos.....</b>	<b>17</b>
<b>4.3.7 Administración de Riesgos .....</b>	<b>23</b>
<b>4.3.8 Responsabilidad en la Administración de Riesgos .....</b>	<b>24</b>
<b>4.3.9 Control Interno .....</b>	<b>25</b>

4.3.10	<i>Manual del usuario del sistema de riesgo</i> .....	28
4.3.11	<i>Informe COSO</i> .....	29
4.3.12	<i>Seguro</i> .....	29
4.3.13	<i>Aseguradora</i> .....	30
4.4	Marco Legal.....	31
4.4.1	<i>Normativa vigente para las aseguradoras y la administración del riesgo en el Ecuador</i> .....	31
4.5	Marco histórico.....	40
4.5.1.	<i>Cultura de riesgo a nivel mundial</i> .....	41
4.5.2.	<i>El riesgo en el Ecuador</i> .....	41
5.	Metodología .....	43
5.1	Área de Estudio.....	43
5.2	Enfoque de la Investigación.....	43
5.2.1	<i>Cualitativo</i> .....	43
5.3	Alcance y tipo de Investigación.....	44
5.3.1	<i>Investigación descriptiva</i> .....	44
5.3.2	<i>Investigación aplicada</i> .....	44
5.3.3	<i>Investigación de campo</i> .....	45
5.4	Métodos .....	45
5.4.1	<i>Método científico</i> .....	45
5.4.2	<i>Método deductivo</i> .....	45
5.5	Diseño de la investigación .....	46
5.6	Técnicas e Instrumentos.....	46
5.6.1	<i>Técnicas</i> .....	46
5.6.2	<i>Instrumentos</i> .....	47
5.6.3	<i>Población</i> .....	47
5.6.4	<i>Análisis e interpretación de resultados</i> .....	47
5.6.5	<i>Presentación de resultados</i> .....	47
5.7	Metodología por objetivos .....	48
5.7.1	<i>Objetivo 1. Identificar los riesgos inherentes del sector de seguros a los que se encuentra expuesta la compañía de seguros “Alianza”</i> .....	48



5.7.2	<i>Objetivo 2. Describir las estrategias, políticas y procedimientos empleados por la Aseguradora “Alianza” para la administración de los riesgos integrales.....</i>	<i>48</i>
5.7.3	<i>Objetivo 3. Proponer estrategias que ayuden a mitigar los riesgos integrales en la Aseguradora “Alianza” .....</i>	<i>48</i>
<b>6.</b>	<b>Resultados.....</b>	<b>49</b>
6.1	Objetivo 1. Identificar los riesgos inherentes del sector de seguros a los que se encuentra expuesta la compañía de seguros “Alianza” .....	49
6.1.1.	<i>Contextualización empresarial de la Asegurado “Alianza” .....</i>	<i>49</i>
6.1.2.	<i>Servicios que brinda la asegurado “Alianza”.....</i>	<i>53</i>
6.1.3.	<i>Riego al que está expuesta la asegurado “Alianza”.....</i>	<i>54</i>
6.1.3.1.	Riesgos Inherentes a la actividad aseguradora.....	54
6.1.3.2.	Riesgos de Crédito, Liquidez y Mercado.....	54
6.1.3.3.	Riesgo Operativo.. .....	55
6.1.3.4.	Riesgo Legal.. .....	55
6.1.3.5.	Riesgo estratégico.....	55
6.1.3.6.	Riesgo Reputacional.. .....	56
6.1.3.7.	Metodología empleada para aplicar en el control de los riesgos descritos.	56
6.1.3.8.	Otros.....	56
6.2	Objetivo 2. Describir las estrategias, políticas y procedimientos empleados por la Aseguradora “Alianza” para la administración de los riesgos integrales .....	56
6.2.1.	<i>Estrategias para la gestión del riesgo.....</i>	<i>58</i>
6.2.1.1.	Identificación del riesgo.....	58
6.2.1.2.	Evaluación del riesgo.....	58
6.2.1.3.	Estrategia de administración del riesgo: .....	59
6.2.1.4.	Implementación.....	59
6.2.1.5.	Retroalimentación (monitoreo).....	59
6.2.2.1.	Ambiente Interno.....	60
6.2.2.2.	Establecimiento de Objetivos.. .....	60

6.2.2.3. Identificación de riesgos..	60
6.2.2.4. Evaluación de los riesgos.....	60
6.2.2.5. Respuesta a los riesgos..	61
6.2.2.6. Actividades de Control..	61
6.2.2.7. Información y Comunicación.....	61
6.2.2.8. Supervisión... ..	61
<b>6.2.3. Políticas para la Administración del Riesgo en la Aseguradora “Alianza”.....</b>	<b>62</b>
<b>6.2.4. Análisis del personal involucrado en la Administración del Riesgo en la aseguradora “Alianza”, sobre las estrategias, metodologías, herramientas y políticas implementada.....</b>	<b>63</b>
<b>6.3 Objetivo 3. Proponer estrategias que ayuden a mitigar los riesgos integrales en la Aseguradora “Alianza” .....</b>	<b>64</b>
<b>6.3.1. Propuesta.....</b>	<b>64</b>
<b>7. Discusión.....</b>	<b>72</b>
<b>8. Conclusiones .....</b>	<b>74</b>
<b>9. Recomendaciones .....</b>	<b>75</b>
<b>10. Bibliografía.....</b>	<b>76</b>
<b>11. Anexos .....</b>	<b>83</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Riegos en las empresas aseguradoras .....	20
<b>Tabla 2.</b> Indicadores financieros Aseguradora “Alianza” a diciembre de 2022.....	50
<b>Tabla 3.</b> Accionistas con participación del más del 6 % en seguros Alianza a diciembre de 2022 .....	52
<b>Tabla 4.</b> Objetivos para la administración integral del riesgo .....	57
<b>Tabla 5.</b> Análisis de la gestión del riesgo entre lo dispuesto en el Manual de Riesgos y los referentes explicados por los ejecutivos de “Alianza” .....	63
<b>Tabla 6.</b> Análisis FODA.....	65
<b>Tabla 7.</b> Estrategias a aplicar para prevenir el riesgo en la aseguradora “Alianza” .....	69

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Administración del riesgo .....	22
<b>Figura 2.</b> Ciclo del riesgo en las empresas aseguradoras .....	24
<b>Figura 3.</b> El Control Interno y sus Componentes Básicos .....	28
<b>Figura 4.</b> Ubicación del área de estudio .....	43
<b>Figura 5.</b> Servicios que brinda la aseguradora “Alianza” al 2023 .....	53

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1.</b> Permiso de la Aseguradora.....	83
<b>Anexo 2.</b> Certificado de traducción de inglés .....	84
<b>Anexo 3.</b> Entrevista.....	84
<b>Anexo 4.</b> Permiso de operación para las líneas que brinda la Aseguradora .....	88
<b>Anexo 5.</b> Reporte de entrevistas.....	90

## **1. Título**

Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja.

## 2. Resumen

La palabra riesgo hace referencia a un aspecto desfavorable, un resultado negativo, no deseado o peligroso vinculado a una actividad, del mismo surge la probabilidad de que algo negativo ocurra, ratificando que a medida que se incrementa la probabilidad, el riesgo también lo hará, explicado de otra forma, este fenómeno es directamente proporcional. En el presente trabajo se ha analizado cuáles son los riesgos a los que está expuesta la Aseguradora “Alianza” y cuál es la forma de cómo gestionarlos, planteándose para el mismo el siguiente objetivo: analizar la administración de riesgo en la Aseguradora “Alianza” en la provincia de Loja; la metodología tuvo un enfoque cualitativo, mediante la aplicación de 6 encuestas al personal encargado de la gestión administrativa del riesgo en la Aseguradora “Alianza” a nivel nacional. Entre los resultados obtenidos se puede observar que la Aseguradora “Alianza” gestiona riesgos de crédito, liquidez y mercado, riesgo operativo, riesgo legal, riesgo estratégico, riesgo reputacional y otros (que nacen de las nuevas normativas). Concluyendo que la aseguradora emplea metodologías para el control de estos de carácter cuantitativo y cualitativo, que les permite identificar, evaluar, generar estrategias de respuesta, políticas de suscripción, matrices de aplicación e implementar control sobre los mismos, a través de un adecuado proceso de supervisión, información y comunicación, para lo cual, mantienen una constante evaluación de los procesos.

***Palabras claves:*** control de riesgos, estrategia, evaluación, gestión de riesgo, riesgo operativo.

## **2.1. Abstract**

The word risk refers to an unfavorable aspect, a negative, undesired, or dangerous result linked to an activity, from which arises the probability that something negative will occur, confirming that as the probability increases, so will the risk, explained in another way, this phenomenon is directly proportional. In this project, an analysis has been made of the risks to which Insurance Company "Alianza" is exposed and how to manage them, setting the following objective: To analyze risk management in the Insurance Company "Alianza" in the province of Loja; the methodology had a qualitative approach, through the application of 6 surveys to the personnel in charge of the administrative management of risk in the Insurance Company "Alianza" at the national scale. According to the results obtained, "Alianza" Insurance Company manages credit, liquidity, market, operational, legal, strategic, reputational risks, and others ( resulting from the new regulations). In conclusion, the insurer uses quantitative and qualitative methodologies to control these, allowing them to identify, evaluate, and generate response strategies, underwriting policies, and application matrices and implement control over them through an adequate process of supervision, information, and communication. For this purpose, they maintain a constant evaluation of the processes.

***Keywords:*** risk control, strategy, assessment, risk management, operational risk.



### 3. Introducción

El origen de la palabra riesgo y su concepción, es incierto. Se asume que es relativamente nueva y se desarrolla a partir del enfoque Dominante (Tecnocrático) y la Corriente Alternativa (Ciencias Sociales). En la actualidad el riesgo es un término muy amplio que engloba un sinnúmero de actividades y a muchas ciencias; lo que hace que su interpretación y aceptación sean múltiples, desde la visión profesional, las experiencias y la percepción individual de quienes la formularon, creando confusión y discusión en torno a la misma. Aunque se la observa como una connotación antropocéntrica, el término riesgo y los asociados a él, en la actualidad no logra un consenso para unificarlos (Chávez, 2018).

Mejía (2006), establece que el desarrollo industrial trajo consigo un incremento de los riesgos en las empresas, debido a los constantes cambios y a la diversidad de materiales, productos, herramientas y procesos, por lo cual el sector asegurador evolucionó, tecnificándose y diversificándose.

Es por esta razón, que los constantes cambios y las dinámicas con las que opera el sector asegurador evolucionan constantemente, teniendo que adaptarse a las transformaciones sociales, el mundo globalizado y a los nuevos mercados en una económica global, esto ha traído nuevos retos y tendencias de negocios que requieren del soporte técnico de las aseguradoras, y con ello brindar mayor certidumbre a las organizaciones que requieren expandir sus áreas o líneas de negocios para generar mayor rentabilidad y crecer en el tiempo, trayendo consigo sostenibilidad financiera en base a una correcta cobertura de los riesgos, factor que también inmiscuye al sector asegurador.

Por esta razón, una dirección gerencial debe estar enfocada en la creación de valor, procesos, identificación de variables, manejo de información verídica, toma de decisiones y considerar a la incertidumbre como un eje que permita la mejora continua en los procesos y en la organización.

Es importante mencionar que los seguros se encuentran regulados por la legislación de cada Estado. En Ecuador la norma aplicable es la “Ley General de Seguros”, decretada en el Registro Oficial N° 547 de julio 21 de 1965, y reformada en 1981, y luego un 12 de septiembre de 2014, con la cual se le atribuye a la Superintendencia de Compañías y Seguros su control y regulación (Guerrero et al., 2019).

Por su parte, la Ley de seguros y reaseguros del Ecuador (2014) establece en su Art. 1, que: “La constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas

jurídicas y las operaciones y actividades de las personas naturales que integran el sistema de seguro privado; las cuales se someterán a las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de compañías, valores y seguros.” (p. 4)

Por lo tanto, la presente investigación se centra en establecer los tipos de riesgos a los que está expuesta la aseguradora “Alianza” en la ciudad de Loja, con el fin de conocer e identificar las estrategias, políticas, directrices y metodologías que emplea la misma para minimizar o aprovechar los posibles efectos que pudieran generar los distintos riesgos a los que está expuesta la organización y si estas se rigen bajo la normativa establecida en el Ecuador.

Planteando para su desarrollo los siguientes objetivos: 1) Identificar los riesgos inherentes del sector de seguros a los que se encuentra expuesta la compañía de seguros “Alianza”, 2) describir las estrategias, políticas y procedimientos empleados por la aseguradora para la administración de los riesgos integrales y 3) proponer estrategias que ayuden a mitigar los riesgos integrales en la Aseguradora “Alianza”.

Se pudo presenciar la limitación de acceso a la información, específicamente en el acceso a datos confidenciales o internos de la aseguradora, lo que pudo afectar la profundidad del análisis. Para el desarrollo del presente estudio, el mismo se estructuró de la siguiente forma: **Título**, que corresponde al tema de investigación, **Resumen** que contiene el objetivo general y los específicos, la metodología empleada y una síntesis de los resultados encontrados y de la propuesta; **Introducción**: donde se describe la importancia del tema y su contenido. **Revisión de literatura**: estructurada por el marco teórico, marco legal y el fundamento histórico, que sirvieron como base y cimiento para la ejecución del estudio; **Materiales y Métodos**: el cual describe los medios e insumos empleados, así como, las técnicas y herramientas manejadas a lo largo del trabajo. Los **Resultados**: presentan los hallazgos de la investigación, la **Discusión**: establece un análisis claro y coherente, y plantea una confrontación de resultados con otras investigaciones, para por último establecer las respectivas **Conclusiones y Recomendaciones**: planteadas por la investigadora, a esto se anexan las fuentes bibliográficas consultadas y los respectivos anexos que respaldan algunos ítems de importancia.

## 4. Marco teórico

### 4.1. Antecedentes de Investigación

#### 4.1.1. Evidencia internacional

La revolución industrial, en Europa Occidental y en Estados Unidos, propició durante la segunda mitad del siglo XIX y principios del siglo XX, que las empresas centraran su atención en el incremento de la productividad, dando paso a un sinnúmero de transformaciones. En 1944 con la creación del Banco Mundial, se presenta la mayor apertura económica, la internacionalización del crecimiento, la conformación de los mercados de valores globales y la integración, iniciando la globalización. Esta apertura propició cambios en la oferta y demanda de los productos y se generó un patrón de competitividad, este factor origen a gestión estratégica. Entre 1980 y 1990 los escándalos financieros generaron una pérdida de confianza en los mercados de valores, pero en la primera década del siglo XXI la crisis financiera global, pone de manifiesto la importancia de considerar los mecanismos de transparencia relativos a la adecuada gestión interna de las empresas, el control interno, la gestión de riesgos corporativos y el buen gobierno (Martínez y Blanco 2017).

La gestión de riesgos se asoció a industrias particulares como las de seguros, con foco en la gestión de riesgos financieros, la gestión de riesgos crediticios y la gestión de proyectos (Liebenberg, como se citó en Martínez y Blanco, 2017). En los últimos años el concepto de administración de riesgo se direcciona a una transformación en estrecha colaboración con otras actividades o posiciones dentro de la empresa, comercialización, relaciones públicas, legal y tesorería, y fuera de ella para responder ante diferentes tipos de riesgos.

El Informe Mundial sobre el Mercado de Seguros (2022), publicado por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), describe los principales riesgos del sector a nivel mundial. Si bien el denominado riesgo sistémico en el sector asegurador global sigue siendo moderado en su totalidad, este presenta una tendencia a crecer. Esto se debe fundamentalmente a una mayor exposición a activos líquidos y muy difíciles de evaluar, procedentes de mercados al mostrador, financiación a corto plazo y activos intrafinancieros (Fides Río, 2023)

Además, se muestra que la solvencia y la rentabilidad del mercado mundial de seguros se recuperó el 2021, vinculando a las mejoras del desempeño de los mercados financieros. La calidad crediticia general de los activos de las aseguradoras es alta; sin embargo, aumentó la exposición a activos por debajo del grado de inversión. En cuanto a las medidas de solvencia,

algunas empresas de seguros continuaron recomprando acciones y/o amortizando deuda subordinada. A su vez, establece que desde el 2022, los conflictos geopolíticos, la inflación, el endurecimiento de la política monetaria y el deterioro de las perspectivas económicas han conducido al incremento de los riesgos de mercado, de crédito y de liquidez (Fides Río, 2023).

La pandemia ha cambiado la visión tradicional de las aseguradoras, haciendo que estas se acoplen a contextos adversos que generarán nuevos tipos de riesgos, promoviendo la capitalización de las crisis y la aceleración digital, presentar nuevas coberturas a sus clientes y generar estrategias para estar listas ante posibles crisis globales. El informe de riesgos globales 2023 del Foro Económico Mundial, plantea los principales riesgos a nivel mundial para los próximos diez años. En forma inmediata, la crisis del costo de vida, provocados por el conflicto entre Rusia y Ucrania. A diez años si no se corrige los efectos y se genera alternativas de mitigación y adaptación al cambio climático, se pronostica un calentamiento global que generará un colapso ecológico, que alterará la economía y la sociedad, identificando cuatro tipos de riesgos: macroeconómicos, pandémicos y climáticos, y, nuevas regulaciones y cambios de productos de los nuevos contextos digitales de negocios (Moure, 2023).

#### ***4.1.2. Evidencia regional***

La gestión y administración de riesgos ha tenido varios cambios con el pasar de los años consiguiendo un aseguramiento lógico y razonable, generando el cumplimiento de los objetivos organizacionales a través de un adecuado control interno, a nivel regional la dirección de riesgos, como elemento de los sistemas de control interno, ha mostrado un desarrollo irrefutable, que ha sido impulsado por COSO. Así, en los informes entregados por la institución, se han conceptualizado los lineamientos y metodológicas para su desarrollo, con un enfoque moderno y actual. Por su parte, las empresas buscan cumplir sus objetivos y metas, pero en el desarrollo de sus actividades se presentan riesgos, que pueden llegar hasta el punto de paralizar o eliminar toda actividad (García, 2006).

En el estudio denominado “Economía mundial en dificultades supondrá complicaciones para las aseguradoras de América Latina en 2023” se establecen como conclusiones principales:

- Que las expectativas económicas son poco alentadoras para la región, presentado muchos obstáculos frente a la dinámica de negocios y el desempeño de las aseguradoras.
- Entre los principales riesgos que enfrentarán las compañías aseguradoras en América Latina, tenemos la inflación de presente en los principales países desarrollados, que repercutirán

sobre nuestras débiles economías, y la presencia de tensiones geopolíticas globales, a esto se debe sumar las conmociones e inestabilidad política interna y la corrupción en la región.

- Aunque la mayoría de las aseguradoras de la región (90 %) presenten una sólida capitalización, no se puede descartar que se incremente el sesgo negativo en 2023, debido al panorama económico mundial.

Es importante mencionar que las complicaciones para las aseguradoras de la región se podrían ver afectadas, es decir, a medida que la recesión económica mundial afecte a la región, la demanda de productos de seguros decrecerá, debido a la influencia económica afectando las ganancias corporativas y el poder adquisitivo de los hogares. Presentado incremento sobre los siniestros. La elevada inflación y la caída del empleo podrían incrementar el fraude, el descontento social y los horizontes de delincuencia en la región. A esto se suman los riesgos derivados del cambio climático. No se puede dejar de lado que, si los procesos inflacionarios continúan, generaran sobre las monedas latinoamericanas episodios de alta volatilidad y siniestralidad, las aseguradoras podrían dispararse, elevando con ello el coste de las primas de seguros, caducidad de las pólizas en vigor, disminución de los clientes y primas de las aseguradoras, generando con ello un alto nivel de riesgo sobre estas (Calvo, 2023).

Garayeta et al. (2022) establecen que el sector de los seguros sufre un proceso global de cambio. Presenta múltiples sistemas y cada uno enfrenta la insolvencia de forma diferente, aunque todos ofrecen capital para hacer frente al riesgo, centrando en tres países de la región, donde la actividad tiene mayor importancia: Brasil, México y Argentina, donde los volúmenes de primas anuales son mayores, la metodología empleada fue el marco diseñado por Cummins et al. (1994) como se citó en Garayeta et al. (2022) para determinar si estos son diseñados para reducir el número de insolvencias. Entre los resultados encontrados se puede decir, que el examen de la regulación en estos países ha sido reformado, siguiendo la tendencia internacional del sector de los seguros y aunque el desarrollo del marco legislativo es mayor en unos países frente a otros. La implicación del sistema debe ejecutarse a dos niveles: el primero por parte de la aseguradora, con la autoevaluación periódica de los riesgos, y el segundo por parte del regulador, con la revisión periódica del sistema en su conjunto. Concluyendo que los sistemas de regulación deben incrementar el enfoque cualitativo de la gestión de riesgos, no sólo en el número de cálculos, sino también en el incremento de la gobernanza, la transparencia y el control de riesgos.

### **4.1.3. Evidencia nacional**

En Ecuador no existe la cultura de adquirir un seguro para respaldar bienes o la vida, frente a todo tipo de siniestros o desastres naturales, la capacidad de la población para adquirir este producto es muy baja, aunque se presente este panorama las aseguradoras tienen la solvencia para afrontar todo tipo de siniestros y poder cubrir grandes pérdidas sin tener mayor afectación, claro ejemplo de esto fueron las consecuencias del terremoto de 2016 (Bermúdez, como se citó en Segarra y Murillo, 2021).

A esto se suma que las empresas aseguradoras ecuatorianas han venido manteniéndose en constante desarrollo con los cambios e innovaciones, es así, que en cada una de las empresas aseguradoras, han creado nuevos productos y servicios en los ramos más importantes, son vida y generales (Saltos, como se citó en Segarra y Murillo, 2021).

Por otro lado, el mercado ecuatoriano es extremadamente competitivo. Con tan solo USD 1 696 millones de primas netas emitidas de forma nominal acumulado al 2020; 30 compañías aseguradoras se disputan el mercado. Con una contracción del 5,65 % comparado a 2019 y una participación de 1,75 % del PIB Nominal, que se ve reflejado porque el PIB decreció (8,8 %). Generando con ello un mercado no concentrado cuando se observa la suma total de primas, aunque se observe a cada ramo del sector como un mercado independiente, las primas emitidas se dividen entre pocos actores. Igual cosa se observa con los brókeres, donde la suma de los 14 primeros superan el 50 % de la cuota.

Se debe mencionar que el 47 % de las primas del mercado son generadas por banca seguros, mostrando que hay un interés y desarrollo muy evidente por el segmento de personas. Tras una contracción muy marcada entre 2015 y 2016, el 2017 y 2018 el sector presentó una mejoría, con un crecimiento del 0,8 % y 3,6 % respectivamente. Aunque si se analiza los últimos 6 años, esto no es nada halagador (Bauer de Lima, 2023).

El desarrollo del mercado asegurador depende del comportamiento económico del país y se refleja en dos indicadores: el aumento de la participación de las primas, y la del mercado asegurador. Como se ha evidenciado en las revisiones respectivas, el mercado asegurador ecuatoriano es una industria que muestra crecimiento y puede llegar a tener mayores niveles de participación en la economía porque la tasa de crecimiento del mercado es mayor a la tasa de crecimiento del Producto Interno Bruto del Ecuador en los últimos años, ya que se evidenció que el crecimiento del sector tuvo una correlación positiva con la coyuntura macroeconómica del país reflejando que sí es afectado por el desenvolvimiento de la economía nacional.

El mercado asegurador ecuatoriano no es un mercado consolidado factores como la presencia de empresas con capitales variados, limitan su expansión. Las compañías de mayor tamaño son la de mayor aceptación y cubren la mayoría de los clientes. Por otro lado, se debe mencionar que la demanda de seguros en Ecuador es baja en relación con el número de empresas oferentes, generando un mercado con poca solidez, y que afecta directamente los precios de las pólizas. En general, es un mercado débil, ya que se encuentra conformado por empresas de poca autonomía, que se caracterizan por no asumir riesgos directamente, en la mayoría de los casos sus pólizas son administradas por reaseguradoras de mayor tamaño.

Por lo tanto, las reaseguradoras son las que ayudan a distribuir los riesgos, incrementando la capacidad de la aseguradora de enfrentar mayores riesgos, que normalmente los podría manejar, equilibrando las carteras de las compañías de seguros, y lograr así, un mayor respaldo y confianza. Si las pólizas se agrupan por tipos y lograr carteras homogéneas, que permitan que mientras más primas de un solo tipo existan, la probabilidad de ocurrencia de un riesgo es menor y los costos por siniestros se compensan sin dificultad. Sin embargo, en Ecuador las cifras de reaseguro exceden en más de la mitad a la cartera, generando un alto nivel de emisión de pólizas heterogéneas y que las compañías aseguradoras no presentan la capacidad para administrar los riesgos inherentes a estas (Guerrero et al. 2019).

Segarra y Murillo (2021) establecen que el mercado asegurador fomenta el ahorro, la financiación, inversiones a largo plazo, esto incrementa el empleo y productividad, según los investigadores al 2020 el sector presentó decremento del monto total de siniestros pagados por las aseguradoras, estableciendo que la pandemia generó un alto impacto debido a factores como los cambios en los ingresos, etc., generando graves efectos en los hábitos de los hogares. Para lo cual proponen que las compañías aseguradoras deben proponer planes de gestión del riesgo para poder identificar, analizar y evaluar los peligros existentes.

#### **4.2. Estado del arte**

El mundo de las empresas aseguradoras está cambiando, debido a los efectos de la crisis global, los mercados emergentes y globalizados, y las conmociones sociales, generando que muchos de los resultados técnicos sean negativos para las compañías aseguradoras, en especial en lo relacionado a los seguros patrimoniales. A esto se suma el incrementó de las tasas de interés, provocando pérdidas financieras procedentes de la desvalorización de las inversiones en renta fija, que son la mayor parte del portafolio de inversiones de las aseguradoras.

Los seguros de vida son los que generan el mayor problema, ya que las empresas aseguradoras invierten en activos a largo plazo generando mayor exposición a cambios en las tasas. Las nuevas regulaciones en materia de reportes financieros, como la IFRS 17<sup>1</sup> que rigen para las aseguradoras en muchas naciones, se han convertido en un desafío para las compañías del sector, de igual forma los efectos generados por la pandemia ponen en peligro a las compañías de seguros generando con ello incertidumbre. A esto se suman los riesgos climáticos, que generan el incremento de los desastres naturales, y su impacto en los costos siniestrales del mercado asegurador; la preocupación de los reguladores sobre la brecha en las coberturas ofertadas en los seguros y la habilidad de los gobiernos o empresas para hacer frente a las deudas en las que las aseguradoras han invertido sus activos genera preocupación por los riesgos que de esto se presenten.

Por otro lado, la influencia de la tecnología y los nuevos modelos de negocios, etc., permiten acceder a una mayor información sobre los objetos y los hábitos de los clientes para ofertar seguros, pero también presenta posibilidades para la presencia de riesgos asociados a la actividad. Es importante mencionar que las aseguradoras deben cumplir la normativa para garantizar la protección de los asegurados, avalar la transparencia en la venta de las pólizas, la aprobación para la venta de los seguros, y la claridad en tarifas y condiciones de cobertura (Moure, 2023).

En estudios como el de Gutiérrez et al. (2017) se determina que después de algunos años y de prórrogas, Solvencia II<sup>2</sup> (Comisión de las Comunidades Europeas, Directiva 2009/138/CE) es una realidad, que permite la adopción de medidas eficaces para adaptarse a los nuevos cambios del sistema; ya no es una práctica recomendable sino una materia exigible a las entidades aseguradoras, convirtiendo Solvencia II, en un desafío para la industria aseguradora.

Esta transformación del modelo de gestión de riesgos y de la toma de decisiones para las empresas aseguradoras, es un reto que exige una nueva adaptación a la norma y filosofía para el control por parte de las entidades. El objetivo de Solvencia II, es el desarrollo y

---

<sup>1</sup> IFRS 17 -Pólizas de Seguro / Contratos de Seguros. IFRS 17 incrementará la transparencia con respecto a la rentabilidad y añadirá comparabilidad (KPMG, 2017).

<sup>2</sup> La nueva normativa de Solvencia II, promoverá un enfoque integrado de gestión del riesgo basado en tres pilares fundamentales. En el cálculo de los requisitos de capital se considerarán todos los riesgos a los cuáles tendrán que enfrentarse las compañías aseguradoras. Solvencia II, también presenta un aspecto cualitativo: ya que creará incentivos para la gestión profesional del riesgo regulando los principios de la gestión interna del riesgo y de una mayor coordinación entre las autoridades reguladoras (Bär et al., 2013).



establecimiento de un nuevo sistema que consienta establecer los recursos propios mínimos a solicitar a cada aseguradora, en función de los riesgos tomados y la gestión que se realice de ellos. Por otro lado, engloba un conjunto de iniciativas para la revisión de la normativa vigente, la valoración y supervisión de la situación financiera global de las entidades aseguradoras y modos de actuación interna de las mismas.

Así mismo, los Principios de Seguros Sostenibles - Asegurando el desarrollo sostenible de las Naciones Unidas (2021) establece que los (PSI) suministran un camino global para desarrollar y propagar las soluciones innovadoras para la gestión de riesgos y seguros que se necesitan para promover a las empresas aseguradoras. Las compañías de seguros mundiales mantienen un volumen de prima de más de \$ 4 billones y activos globales bajo administración de más de \$ 24 billones, las aseguradoras que interfieren en la sostenibilidad con sus operaciones comerciales pueden catalizar los tipos de flujos financieros y de inversión y las perspectivas a largo plazo necesarias para el desarrollo sostenible, por lo tanto, la gestión del riesgo es prioridad de estas (ONU, 2021).

Sabater (2017) establece que el crecimiento del sector asegurador es importante en el desarrollo financiero y económico de un país y que la afirmación se encuentra respaldada por investigaciones que tratan sobre el desarrollo del mercado asegurador y su vínculo con el crecimiento económico, un mercado asegurador floreciente favorece significativamente al crecimiento económico. Así mismo, expresa que las aseguradoras cumplen dos funciones fundamentales: la primera es transferir los riesgos y la segunda de índole financiera. La una hace referencia a la administración de riesgos y se refiere a la disminución de la incertidumbre y la otra que se relaciona directamente con la transferencia de bienes y servicios, y la vinculan con el emprendimiento.

Es importante mencionar que mientras se incrementan los ingresos de un Estado, los consumidores acumulan mayor riqueza, por lo tanto, gastan más en servicios altamente especializados, como los servicios financieros y de seguros; y al enriquecerse, las naciones tienden a especializarse en la producción de esos servicios. Por consiguiente, si los Estados confluyen hacia la igualdad de ingresos, un mayor número estos participarán en el comercio de servicios (OMC, 2019).

Las grandes transformaciones están generando cambios y con ello la aparición de nuevos retos que implican riesgos e incertidumbre. En el estudio de Zapiola (2020) se examina el impacto de las nuevas tecnologías en la actividad aseguradora, fenómeno conocido como

“*Insurtech*” y determina los posibles riesgos jurídicos que pudieran surgir, como: el uso antijurídico de datos personales y el eventual sesgo discriminatorio de los algoritmos empleados en la operatividad asegurativa. Entre las conclusiones de mayor relevancia establece que las nuevas tecnologías (especialmente *Big Data*, *IoT* y *Machine Learning*) generan grandes posibilidades a las aseguradoras para prever el futuro comportamiento de sus asegurados y prevenir siniestros. Resulta probable que presenciemos, quizás a largo plazo, un cambio del paradigma asegurador: de pagar siniestros a prevenirlos, con mayores ingresos por la administración de los riesgos y menores ingresos por su cobertura asegurativa).

Silva y Colmenares (2022) analizan la gestión de tesorería y su influencia en la liquidez en una empresa del sector seguros ubicada en Lima, empleando para ello un enfoque cuantitativo, con lo que muestra que la gestión de tesorería de la empresa es favorable, lo que se refleja en los indicadores positivos de liquidez, confirmando con el RHO de Spearman de 0,787 una correlación alta, concluyen que la buena gestión de tesorería influye de manera positiva en la liquidez de la empresa del sector seguros, comprobando que el adecuado manejo de los ingresos, el registro y control de los egresos, son acciones que permiten fortalecer las actividades contables en base a la sostenibilidad financiera de la empresa, evitando con ello riesgos innecesarios para la misma.

Pacheco et al. (2022) establecen que las aseguradoras para afrontar los riesgos derivados de su actividad deben disponer de recursos financieros suficientes para cubrir las obligaciones pendientes con sus clientes. La sucesión e impacto de los riesgos de seguros y el alto cúmulo de reclamaciones en cortos períodos de tiempo se direccionan a las reservas y la eficiente administración de las provisiones técnicas del seguro en las empresas. Por lo cual, se plantearon como objetivo la modificación del procedimiento de administración de las provisiones técnicas de riesgos en curso y provisiones pendientes de liquidación. Realizando primero un diagnóstico, demostrándose que el procedimiento presentó debilidades en sus porcentajes de creación, inmovilizó recursos financieros de forma innecesaria, lo que afectó el desempeño y la eficiencia económica a corto y mediano plazo, mostrando estas limitaciones principalmente en tiempos de fuertes impactos de acontecimientos climatológicos y la combinación de varios riesgos en los seguros agropecuarios. Para lo cual, propusieron un procedimiento mejorado y la validación de este, para el periodo posterior 2018 – 2020, obteniéndose resultados superiores.

Villanueva et al. (2022) establecen que la administración de riesgos empresariales es una disciplina cada vez más importante en el entorno cambiante en el que se desempeñan las

compañías. Partiendo de la pregunta de investigación establecen las hipótesis cuestionando el impacto de las variables del gobierno del riesgo y las prácticas y herramientas en el desarrollo de la administración de los riesgos. Empleando modelos de regresión jerárquica lineal ponen a prueba las hipótesis que plantean si existe relación entre variables predictoras y la variable criterio desarrollo de la administración de riesgos. Empleando para ello 140 grandes empresas privadas de Colombia en las cuales evalúan su comportamiento y/o desempeño organizacional relacionado con las variables de análisis. Entre los resultados establecen que la gestión del riesgo compuesto por el compromiso de la alta dirección y la estructura para la gestión de riesgos impactan positivamente su desarrollo. Evidenciando que las prácticas y herramientas integradas por los mapas de riesgos y las medidas adoptadas para tratamiento de estos tienen una correlación positiva sobre la madurez de la administración de riesgos en las empresas.

Por su parte, Woodcock (2021) establece que la administración de riesgos debe tener un rol protagónico, esto con el objetivo de fortalecer la resiliencia financiera y operacional de la industria. Por lo cual, deben existir cambios normativos que deben implementarse a corto plazo, como: SARLAFT 4.0 (CE 027 de 2020)<sup>3</sup>, NIIF17<sup>4</sup> y Solvencia II<sup>5</sup> a mediano plazo. Por lo cual, se hace necesario revisar los controles aplicados a los riesgos ante cambios en el modelo operativo, la ciberseguridad y la seguridad de la información. Por lo tanto, “la sostenibilidad a largo plazo de las empresas aseguradoras depende de su resiliencia para enfrentar pérdidas y de su capacidad para adaptarse a entornos adversos con resultados positivos”. (p. 91)

Palacio y Núñez (2020) determinan que la administración del riesgo es un proceso continuo en el cual se identifican los eventos que generan impacto en la capacidad de la empresa para crear valor y que pueden impedir el logro de sus objetivos estratégicos. Por lo tanto, esta actividad requiere de un marco que precise una estructura, roles, responsabilidades, políticas, apetito del riesgo y la integración con la estrategia y la gestión organizacional. La investigación tuvo como objetivo describir cómo algunas grandes empresas privadas con operaciones en

---

<sup>3</sup> Desde septiembre de 2020, el SARLAFT 4.0 emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Externa 027 de 2020, se ha convertido en una herramienta de las entidades vigiladas para luchar en contra del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. Tomado de: <https://n9.cl/r8j1k>.

<sup>4</sup> La NIIF 17 tiene como objetivo garantizar que las empresas de todas las jurisdicciones con NIIF apliquen una contabilidad coherente para todos los contratos de seguro, independientemente del producto (Hill, 2017), como se citó en (Piedra, 2018).

<sup>5</sup> Sistema que permite determinar los recursos propios mínimos de una entidad aseguradora o reaseguradora en función de los riesgos asumidos y de la gestión de los mismos, estableciendo los métodos y procedimientos para el cálculo y determinación de la cuantía mínima de recursos propios necesarios en razón a la exposición de los riesgos contraídos (Fundación MAPFRE, s.f.)

Colombia realizan la gestión de los riesgos estratégicos. Empleando una metodología cualitativa y la aplicación de cinco entrevistas semiestructuradas a los líderes de la gestión de riesgos estratégicos de los sectores: energía, cervecero, de alimentos y de bebidas no alcohólicas. Entre los hallazgos se establecen que realizar de forma integral la gestión estratégica de la empresa y la gestión de riesgos, con lo cual se puedan mitigar los eventos de carácter negativo y aprovechar las oportunidades que se identifiquen de manera oportuna, así como incluir dentro de los análisis información de calidad, de carácter cualitativo y cuantitativo que permitan reducir la incertidumbre existente.

### **4.3. Antecedentes conceptuales**

#### **4.3.1. Riesgo**

La palabra riesgo desde la antigüedad hace referencia a un aspecto desfavorable, un resultado negativo, no deseado o peligroso, vinculado a una actividad, el riesgo se puede analizar desde la posibilidad o la probabilidad de que algo negativo ocurra, ratificando que a medida que se incrementa cualquiera de estos, el riesgo también lo hará, es decir, es directamente proporcional, por lo tanto, si una compañía tiene mayor probabilidad de tener competencia informal, mayor será el riesgo que enfrente (Chávez, 2018); si existe la posibilidad de riesgo, es decir, el siniestro cuyo acaecimiento se protege con la póliza debe «*poder suceder*», Tal posibilidad tiene dos limitaciones extremas: de un lado, la frecuencia y de otro, la imposibilidad.

Muchos estudios apuntan que la palabra riesgo significa “peligro”, para el diccionario de la Real Academia Española este se define como, un daño contingente o inmediatez, donde se supone una probabilidad de que algo suceda o no, especialmente cuando hay un problema involucrado (Gasperín, 2019); por lo tanto, el riesgo es una probabilidad de ocurrencia de un hecho. Por su parte, Soler et al. (2018) establece que el riesgo es una construcción en continuo cambio, y que siempre se relaciona a un contexto, sobre un evento y la incertidumbre que este genera. Por lo tanto, es importante entender que la incertidumbre siempre existe, ya que el futuro es impredecible. Se puede decir que el riesgo es la incertidumbre y es importante ya que incide en el bienestar de los individuos. Es así como, todo escenario riesgoso es incierto, pero se debe tener claro que puede existir la incertidumbre sin riesgo.

#### **4.3.2. Exposición**

Es la periodicidad con la que manifiestan las situaciones o cosas de riesgo (Arévalo, 2006). Dentro de la superintendencia, se menciona que la exposición esta definitiva por un riesgo asumido menos la cobertura implantada (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2004).

#### **4.3.3. Tipo de riesgo de tasa de interés**

Es la eventualidad donde las entidades financieras asumen los riesgos y pérdidas ocasionados por movimiento desfavorables en las tasas de interés estipuladas, lo que puede traer consecuencias si no se maneja bien la estructura de activos y pasivos de manera conjunta (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2004).

El riesgo de tasa de interés en la cartera de inversiones es parte del segundo pilar de los procedimientos de supervisión e inspección del Marco de Capital de Basilea y está sujeto a los lineamientos del comité establecido en los Principios de Supervisión y Gestión de Riesgo de Tasas de Interés de 2004 (Banco de Pagos Internacionales, 2016).

#### **4.3.4. Tipo de riesgo de cambio**

Castro (2019) afirma que el riesgo de cambio se vincula con operaciones de divisas, una empresa que realiza movimientos en el extranjero ya sea exportaciones o importaciones, invierten o se financian de entidades extranjeras se vincula con este tipo de riesgos, algunos de sus instrumentos más utilizados se encuentra los futuros, las opciones y los swaps.

Asturias Corporación Universitaria como se citó en García y Rodríguez (2023) mencionan que en toda operación donde se utilizan dos o más divisas entra a consideración un riesgo de cambio que se determina por el desarrollo o fluctuación desfavorable de un precio de compra y de venta de las divisas en un determinado periodo de tiempo.

Este tipo de riesgos se vincula más cuando una entidad tiene conexión financiera de compras, ventas o planes de financiamiento en el exterior, muchas veces el riesgo aumenta con el desconocimiento del valor actual de la compra o venta de divisas en un cierto tiempo.

#### **4.3.5. Unidad de Administración Integral de Riesgos**

La Unidad de Administración Integral de Riesgos por sus siglas (UAIR), es un organismo autónomo responsable de identificar, medir, monitorear, controlar y divulgar todos los riesgos identificados que enfrentan las instituciones del sistema financiero y su coherencia con las políticas emitidas al efecto; y es el encargado de anunciar y reportar al Comité de Riesgos.

La unidad debe ser independiente del área de negocio y del área de registro operativo para evitar conflictos de interés y asegurar una adecuada separación de funciones. Su tamaño y alcance deben estar relacionados con el tamaño, estructura de la organización, cantidad y complejidad de los riesgos asumidos por la entidad (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2004).

Sus principales objetivos son:

- Estandarizar la medición y el control de riesgos.
- Proteger el capital de la institución de pérdidas accidentales causadas por fluctuaciones del mercado, incumplimiento crediticio, liquidez de recursos y riesgos operativos, legales y técnicos.
- Desarrollar modelos de valoración para diferentes tipos de riesgos.
- Diagnóstico basado en la gestión integrada de riesgos, disponibilidad y calidad. Información de riesgo.

#### **4.3.6. Métodos de análisis de riesgos**

Para analizar cada uno de los riesgos de la aseguradora, se procederá de la siguiente forma:

- Contexto estratégico: establecer los factores externos e internos del riesgo.
- Identificación: identificación de causas, riesgo, consecuencias y clasificación del riesgo.
- Análisis: Calificación y evaluación del riesgo inherente.
- Valoración: identificación y evaluación de controles; encierra la determinación del riesgo residual.
- Manejo: determinar, si es necesario, acciones para el fortalecimiento de los controles.
- Seguimiento: evaluación integral de los riesgos.

Los riesgos para evaluar serán:

##### **a. Tipo de riesgo de suscripción pura**

Es el principal riesgo asociado con el negocio asegurador. Ocurre cuando el coste real de los siniestros derivados de los contratos difiere de los importes estimados cuando los contratos fueron calculados. Para evitarlo, las primas deben ser suficientes para cubrir los costes totales de la aseguradora, incluyendo los siniestros y los gastos comerciales y administrativos.

##### **b. Tipo de riesgo de la suscripción**

Es un tipo de riesgo en seguros que depende de los procedimientos implementados de suscripción de la empresa aseguradora para controlar la calidad de los riesgos admitidos, la

prudencia en la evaluación de las primas, las exposiciones al riesgo y la capacidad de consentir riesgos. Hay que entender que cuando se toman malas decisiones de suscripción se produce un impacto directo en la rentabilidad de las compañías.

**c. Tipo de riesgo de crédito en entidades aseguradoras**

Nace cuando en un contrato el deudor no cumple con sus obligaciones contractuales. Es decir, es el riesgo por no cobrar las deudas pendientes, por parte de terceros, tanto de primas como del reaseguro.

**d. Tipo de riesgo operacional en seguros**

Es el primer riesgo que una empresa aseguradora ha de gestionar. Según los estándares de Solvencia II, el riesgo operacional es el riesgo de pérdida originario de la inadecuación o de la disfunción de los procesos internos, del personal o de los sistemas, o de los sucesos externos. Para gestionar este riesgo operacional en seguros hacen falta procesos sólidos apropiadamente establecidos en las empresas.

**e. Tipo de riesgo de reaseguro**

Se debe meditar que el nivel de protección disponible de una aseguradora se establece por la extensión y calidad del reaseguro aceptado. Por tanto, si la cobertura es insuficiente se pueden generar dificultades financieras en caso de un gran siniestro o incidente. De esta forma, se puede discurrir como clave el riesgo de un programa inconveniente de reaseguro.

**f. Tipo de riesgo de mercado o inversión**

El riesgo de mercado se refiere en general a la posibilidad de sufrir pérdidas en los mercados financieros. Es un riesgo al que se enfrentan las entidades aseguradoras que está vinculado directamente con la gestión de inversiones de la compañía. Este riesgo también está relacionado con el riesgo de liquidez y con el riesgo de gestión de activo-pasivo.

**g. Tipo de riesgo de gasto en compañías del sector seguros**

Este tipo de riesgo es de carácter especial solo se aplica a este tipo de empresas, que tienen costes fijos muy altos y que tienen que ser recuperados del valor de la prima, por lo que, su recobro depende del número de pólizas negociadas (vendidas). Además, estos costes tienden a incrementar con la duración en tiempo que tiene la prima, en los contratos más allá de lo previsto, cuando las primas fueron calculadas. En seguros de no vida, este riesgo se refiere principalmente a los costes legales por siniestros judicializados.

García y Rodríguez (2023) establecen que de acuerdo con la normativa vigente en el sector asegurador se evidencian varios tipos de riesgos que según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador los denomina como: “Riesgos inherentes a la actividad aseguradora” que evidentemente guardan relación con el tipo de negocio de la compañía de seguros y estarán asociados a bases actuariales del cálculo de primas de seguros y las respectivas reservas técnicas, entre los que se pueden citar:

- **Tipos de riesgo de suscripción:** se deriva de la suscripción de contratos de seguro de vida y generales.
- **Tipo de riesgo de desviación:** Es la probabilidad de pérdida en el evento que el desarrollo actual de la frecuencia de reclamos, mortalidad, tasas de interés e inflación no correspondan a las bases con las que se calcularon las primas cobradas, lo que a su vez va a ocasionar un aumento en el índice de siniestralidad.
- **Tipo de riesgo de tarifación:** Es la probabilidad de pérdida que, como consecuencia de un error en el cálculo de las tarifas, al punto que no se pueda cubrir los costos, gastos administrativos y la rentabilidad esperada.
- **Tipo de riesgo de políticas inadecuadas de venta:** Es la probabilidad de incurrir en pérdidas por políticas que no favorecen la selección de un riesgo, intermediación o el otorgamiento de un descuento.
- **Tipo de riesgo de concentración y hechos catastróficos:** Es la probabilidad de pérdida en que puede incurrir una entidad como consecuencia de una concentración de riesgos que afecten a un número significativo de asegurados, estos pueden formar parte de una misma franja etaria, región o la ocurrencia de un hecho catastrófico.
- **Tipo de riesgo de insuficiencia de reservas técnicas:** Es la probabilidad de pérdida por subestimar las reservas técnicas, beneficios o rendimientos garantizados.
- **Tipo de riesgo de reaseguro:** Es la probabilidad de pérdida por gestionar desordenadamente el reaseguro.

Entre los detalles más comunes por los que se presentan estos tipos de riesgo tenemos:

- Errores en el contrato suscrito
- Diferencias entre las condiciones originalmente pactadas por los tomadores de pólizas y las que aceptan los reaseguros.
- Incumplimiento del reasegurador por tener problemas financieros entendiendo este último como “insolvencia”.



Comprendida la definición de riesgo y detallando cada uno de los riesgos inherentes a la actividad aseguradora, la administración de riesgos se lo puede catalogar como: un proceso administrativo formal para medir, controlar y monitorear los distintos riesgos a los que están expuestas las empresas y con base a esa información se pueda realizar una adecuada gestión de riesgos (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2004)<sup>6</sup>.

Para Andrade (2022) los riesgos se clasifican según se detalla en la Tabla 1:

**Tabla 1.**  
*Riegos en las empresas aseguradoras*

Tipo de riesgo	Características
<b>Tipo de riesgo técnico</b>	Este riesgo para el mercado asegurador encierra la posibilidad de pérdida del mercado asegurador por inadecuadas bases técnicas o cálculos actuariales y estadísticas para definir valor de primas o las reservas técnicas.
<b>Tipo de riesgo de mercado</b>	Este riesgo implica la pérdida de la aseguradora en los mercados financieros por eso la empresa debe reservar una parte de las primas como reserva para reducir el riesgo de rentabilidades deficientes.
<b>Tipo de riesgo de crédito</b>	Puede aparecer cuando se presentan primas no cobradas por la aseguradora, es decir, el deudor no efectúa el pago como se estipula en las obligaciones como consta en el contrato
<b>Tipo de riesgo operativo</b>	Es uno de los principales riesgos a gestionar porque las aseguradoras se someten a la ORSA (Evaluación propia del Riesgo y Solvencia) que analiza la capacidad de la compañía para continuar con su operación.
<b>Tipo de riesgo de liquidez</b>	Riesgo que se puede presentar por insuficiencia de recursos financieros por lo que es importante que su cartera se diversifique y mantenga activos suficientemente líquidos para afrontar sus obligaciones financieras.
<b>Tipo de riesgo legal</b>	Es aquel en el que la posibilidad de demandas, juicios, o contratos improbables afecten las operaciones o la situación financiera de la aseguradora.

*Nota:* Adaptado de Andrade (2022).

<sup>6</sup> Incluido con resolución No JB-2004-631 de 22 de enero del 2004

Además, cabe indicar que la Administración de riesgos debe tener la capacidad de:

- **Identificación del riesgo:** Lo esencial es establecer las exposiciones al riesgo más relevantes, es decir, se debe tener la capacidad de reconocer y entender los riesgos que existen en las operaciones efectuadas, iniciativas nuevas de negocios, frecuencia de ocurrencia y su impacto en el sector.
- **Evaluación del riesgo:** Es necesario la identificación del riesgo para poder cuantificarlo y verificar si se están cumpliendo las políticas, los límites fijados y el impacto económico, para que la administración pueda tener una base que sustente sus correctivos y controles pertinentes.
- **Estrategia de la administración del Riesgo:** Consiste en no exponerse a un riesgo determinado, es decir, no aceptar una cobertura que en un futuro pueda cambiar la línea de negocio. También es primordial la selección del personal para disminuir un posible fraude por contar con un personal poco competente en la materia. Y se podría optar por un traslado del riesgo a través de un reaseguro (García y Rodríguez, 2023).

Pero lo más importante es definir el nivel riesgo que la empresa considera como aceptable, mismos que estarán sujetos a las políticas, normas, procedimientos, que sustentan esos límites.

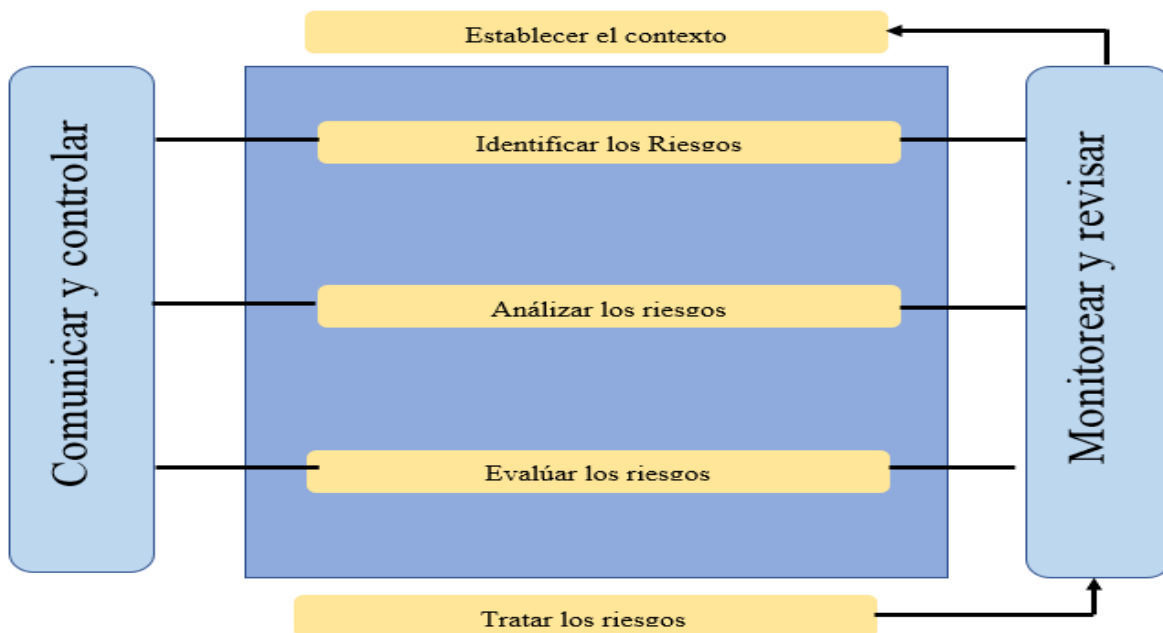
- **Implementación:** Se la puede realizar con una metodología que permitan evaluar los riesgos, por tal motivo, es importante realizar un análisis de Costo-Beneficio, para determinar qué tan rentable resulta acoger un determinado riesgo en relación con otro.
- **Monitoreo:** En el proceso de la administración de riesgo, es importante contrastar lo realmente ocurrido en un periodo determinado, dado que en el transcurso del tiempo las circunstancias cambian y los riesgos que no se consideraban relevantes pueden generar un impacto en la actualidad.

Por todo lo mencionado, destacamos que toda gira en torno a una estrategia, guiada por políticas, procedimientos, manuales internos que permitan tomar buenas decisiones cuando se pretende dar cobertura a un riesgo, es decir, establecer un marco de referencia para tener una guía que permitan mitigar riesgos innecesarios y acoger riesgos que representen un negocio para la aseguradora manteniendo los niveles que consideren aceptables según sus propios indicadores (García y Rodríguez, 2023). En la mayoría de los casos estipulados por la normativa establecida por la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2004).

Es importante mencionar que a partir del surgimiento de las normas de control interno en los años noventa, la gestión de riesgos ha cobrado gran importancia, aunque se debe anotar que los riesgos siempre han existido, teniendo que transformándose los mismos en base los cambios sociales y la aparición de nuevas necesidades, lo que ha generado confusión sobre muchos conceptos establecidos de lo que conocemos como gestión y administración de riesgos, generando así nuevas definiciones y por ende nuevas normativas en los últimos años, muchas de estas conceptualizaciones mantienen rezagos sobre la perspectiva tradicional de prevenir y otros direccionadas a la investigación de planteamientos innovadores estratégicos que permitan la reducción de vulnerabilidades, la mitigación de desastres y por ende aprovechar las oportunidades que los riesgos suponen para los inversionistas (Soler et al. 2018).

El antiguo paradigma de la administración de riesgos comenzó a cambiar en los últimos años debido a la globalización y expansión de los mercados, cuando sale a la luz la primera versión del estándar australiano neozelandés sobre administración de riesgos. En ella se propone un proceso detallado a seguir, que incluye, además de la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos, otras actividades que ayudan a la incorporación de la administración de riesgos y a la dirección estratégica de la empresa. estas tareas son: establecer el contexto, comunicar y consultar, y monitorear y revisar, como se muestra en la Figura 1.

**Figura 1.**  
*Administración del riesgo*



*Nota:* Adaptado de Días y Matamoros (2023).

#### **4.3.7. Administración de Riesgos**

Para poder identificar de forma lógica los conceptos necesarios en la presente investigación, se requiere definir en primer lugar al Riesgo, que va a ser catalogado como una probabilidad de ocurrencia de un siniestro o una probabilidad de que se produzca un hecho o evento que genere pérdida en una entidad y cuyo desenlace puede causar una pérdida económica representativa (García y Rodríguez, 2023).

Administrar el riesgo desde la perspectiva económica, social, comercial, cultural, política y tecnológica, en la actualidad es complejo, pero no imposible. Las instituciones ven amenazas a diario que pueden interferir en el cumplimiento de los objetivos y metas. Frente a esto se ha generado un desarrollo de la teoría y la práctica en los procesos administrativos de riesgos, estimulando con ello la investigación para orientar y optimizar el proceso de la gestión empresarial.

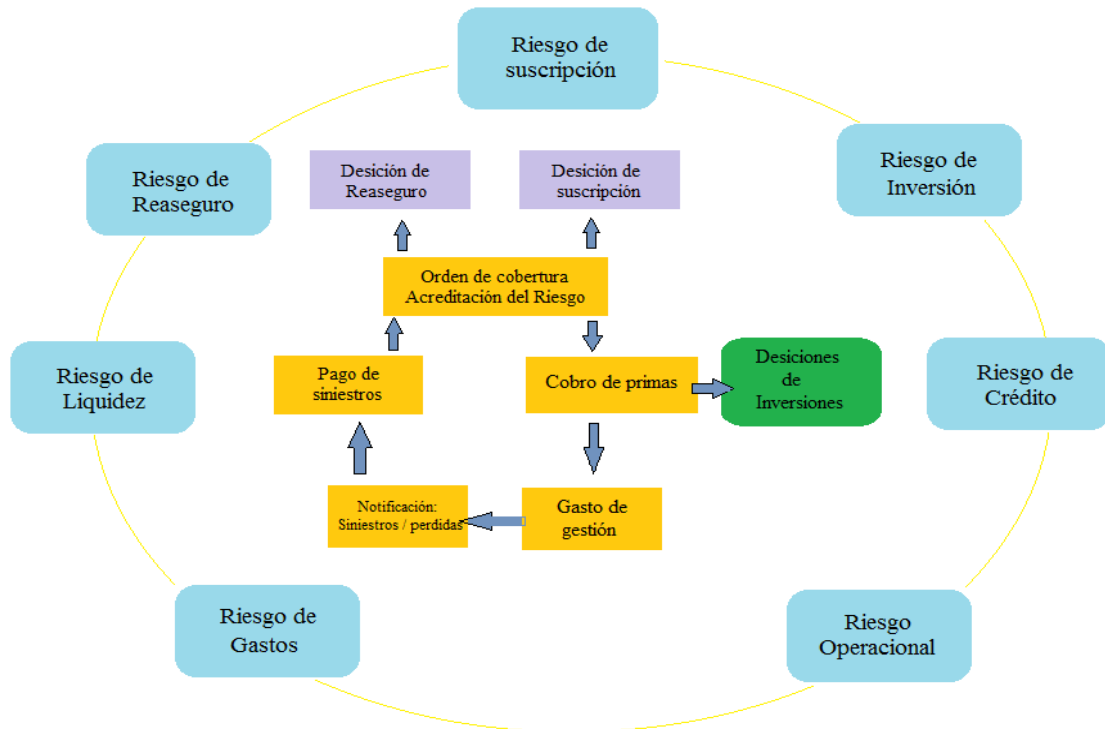
El desarrollo de la administración del riesgo es de suma importancia en las grandes empresas, este documento (Manual para la administración de riesgos) consensado muestra el diagnóstico de los procesos y funcionamiento de la empresa, en él se abordan principios de investigación cualitativa, cuantitativa y exploratoria, los adelantos en materia del riesgo, de aprobación en la empresa y la importancia de los procesos, fundamentando la creación de nuevas estrategias, con el objetivo de lograr eficiencia, efectividad y calidad en los procesos, para lograr así una mayor rentabilidad en la misma (Caminos, 2021).

Al hablar de administración del riesgo queda sobrentendido que la misma es una función de la organización. Esta tiene como escenario alinear un sinnúmero de estrategias, procesos, individuos, técnicas y conocimiento, con el objetivo de hacer frente a las incertidumbres que se podrían presentar en una empresa, quede claro que esto no cubre solo el espectro de las contingencias, sino que envuelve a todos, la estructura y las actividades que realiza la compañía. Es importante también indicar que la incertidumbre va asociada a oportunidades. La evaluación no es exclusiva, va de la mano con la actividad de la empresa, esto implica los riesgos propios de la actividad empresarial, y, por otro lado, los riesgos imponderables (Andrade, 2022).

Para Hernández (2015), mientras la mayoría de las empresas tratan de gestionar sus operaciones impidiendo y controlando la mayoría de los riesgos internos y externos a los que se exponen, las aseguradoras aceptan los riesgos suscritos por los asegurados a cambio de una

prima. En este contexto, se podría definir al riesgo como la probabilidad de sufrir una inesperada pérdida financiera. Estableciendo que el riesgo presenta un ciclo diferente en las aseguradoras, el cual se muestra en la Figura 2.

**Figura 2.**  
*Ciclo del riesgo en las empresas aseguradoras*



*Nota:* Adaptado de Hernández (2015).

#### 4.3.8. Responsabilidad en la Administración de Riesgos

En una empresa cuya función principal es la cobertura de riesgos de acuerdo con los ramos en los cuales estén participando, el directorio debe cumplir con lo siguiente, según lo establece la Superintendencia de Compañías y Seguros:

- Conocer y comprender los riesgos inherentes a la actividad aseguradora, es decir, tener en consideración los posibles riesgos que puede estar enfrentado en el futuro la Aseguradora, para lo cual debe establecerse una estrategia que mitigue a los mismos y genere una certidumbre frente una probabilidad de ocurrencia, por tanto, se debe tener conocimiento de lo que se puede enfrentar en el futuro y lograr una comprensión de los mismos para poder crear estrategias que permitan garantizar una rentabilidad.
- Determinar y actualizar permanentemente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos para tener una eficiente administración de riesgos, pero también dar un seguimiento y un control en todos los niveles de la institución, este último es importante,

dado que hay que tener un control de toda la organización y no solo de un área en específico, es verdad que existen áreas más sensibles que otras, pero todas forman parte de la Institución, es por ello que, el seguimiento que se debe hacer a los respectivos controles y sus aplicaciones son trascendentales dado que, si se encontró una deficiencia en un control, es responsabilidad del Directorio actualizar sus estrategias, políticas y procesos.

- Informarse de forma trimestral, sobre los riesgos asumidos, la evolución, efectos en los niveles patrimoniales, así como sobre la implantación y cumplimiento de estrategias, políticas, procesos, y procedimientos aprobados. Por lo comentado, podemos destacar que por un lado la mejora continua en los procesos permite ver el efecto de las políticas, procedimientos aplicados, por tanto, la revisión de la información es fundamental para establecer los correctivos necesarios.
- Asegurarse que la institución cuente con recursos humanos, materiales y equipos que permitan la eficiente administración integral de riesgos.
- Aprobar la incursión de la institución en nuevos negocios, operaciones y actividades que deben estar de acuerdo con la estrategia del negocio, la normativa legal y el cumplimiento de las políticas internas de la administración de riesgos (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2004).

#### **4.3.9. Control Interno**

El control interno se conoce como: un proceso el cual es definido o constituido por medio de la administración, la dirección y el personal que es parte de una entidad, dichos procesos tienen como objetivo generar un grado de seguridad razonable que vaya acorde a los objetivos que guardan relación directa con: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables (Guerrero, 2009).

Manteniendo un panorama más amplio del control interno de una entidad, es fundamental la estructura, las políticas, el plan de organización, métodos, procedimientos y las cualidades del personal de la empresa. (El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2016)

Se puede definir como control interno a una serie de procesos ejecutados por el consejo de administración y personal capacitado por la entidad; donde se debe brindar y velar por la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información de la entidad, gestión de riesgos conforme a los objetivos de la compañía y el cumplimiento de leyes (Actualicese, 2021).

Por expuesto, el control interno es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos que buscan prevenir riesgos que afectarán a la organización, por tanto, lo que se busca es el cumplimiento de todos los procesos internos y externos que la empresa debe seguir para poder operar de manera eficiente y efectiva siguiendo las leyes, normas, políticas y regulaciones que proporciona la empresa en los procesos internos como en los externos, mismos que están vigilados por los organismos de control.

Es importante destacar que el control interno busca generar una cultura de cumplimiento y mejora continua de los procesos para lograr conseguir los objetivos, y proteger los recursos del fraude, el desperdicio y el uso inadecuado, para ello tomaremos como referencia a la información financiera misma que es construida a través de estados financieros que permiten conocer la realidad de la empresa en un momento dado, por lo mencionado, es importante que la construcción de los estados financieros esté basada según la norma internacional, para poder así cumplir con las disposiciones emitidas por el ente de control y evitar un potencial fraude.

En suma, añadiremos que el Control interno busca la eficiencia y eficacia de las operaciones para garantizar el cumplimiento de los objetivos; además, la información financiera debe ser oportuna, confiable y suficiente, dado que, para tomar buenas decisiones, es fundamental la calidad de la información, por último, es transcendental el cumplimiento de las leyes y regulaciones que el ente de control dicte para su respectiva aplicación (Actualicese, 2021).

#### **a. Bases del control interno**

- Segregación de funciones: es donde el sistema de control interno determina las funciones correspondientes a cada área y cada coordinación con el fin de facilitar el proceso y generar responsabilidades
- Autorización de operaciones y límites: Se debe tomar en cuenta una jerarquización de funciones y puestos a cargo donde el riesgo o proceso previamente documentado tenga la aprobación o autorización de ejecutarlo.
- Medios humanos y materiales: Contar con el personal capacitado, materiales necesarios para enfrentar un riesgo y capacitaciones constantes al personal.
- Tecnologías de información y comunicación: Se debe tomar en cuenta la seguridad de expedientes y archivos de la entidad para evitar posibles catástrofes en la parte informática de la entidad.

- Documentación de controles: Es aquí donde se emite un criterio frente a la calidad del diseño de la compañía, así realizar actualizaciones y cambios en el sistema.
- Servicios subcontratados: estos se deben tomar en cuenta en cada proceso, y si es necesario realizar un subcontrato en el proceso, es necesario actuar con prudencia para no afectar directamente al funcionamiento de actividades.
- Control de saldos: Deben separar los saldos tanto de activos como de pasivos, así generar un contraste entre ellos y prevenir posibles riesgos operacionales.
- Control de sucursales: Si la compañía está conformada por sucursales, estas se deben integrar por el control interno donde sea igual para todos.
- Cumplimiento normativo: la empresa debe establecer procedimientos para cumplir íntegramente la normativa en materia de protección de datos, contabilidad y fiscalidad, así como los controles internos necesarios para la normativa específica de la industria.

En estos procedimientos, la entidad debe tener la normativa interna se actualiza y distribuye en los campos relacionados, con la estructura organizativa, el plan de formación y el sistema de archivo y almacenamiento de documentos adecuados (Mesa, 2006).

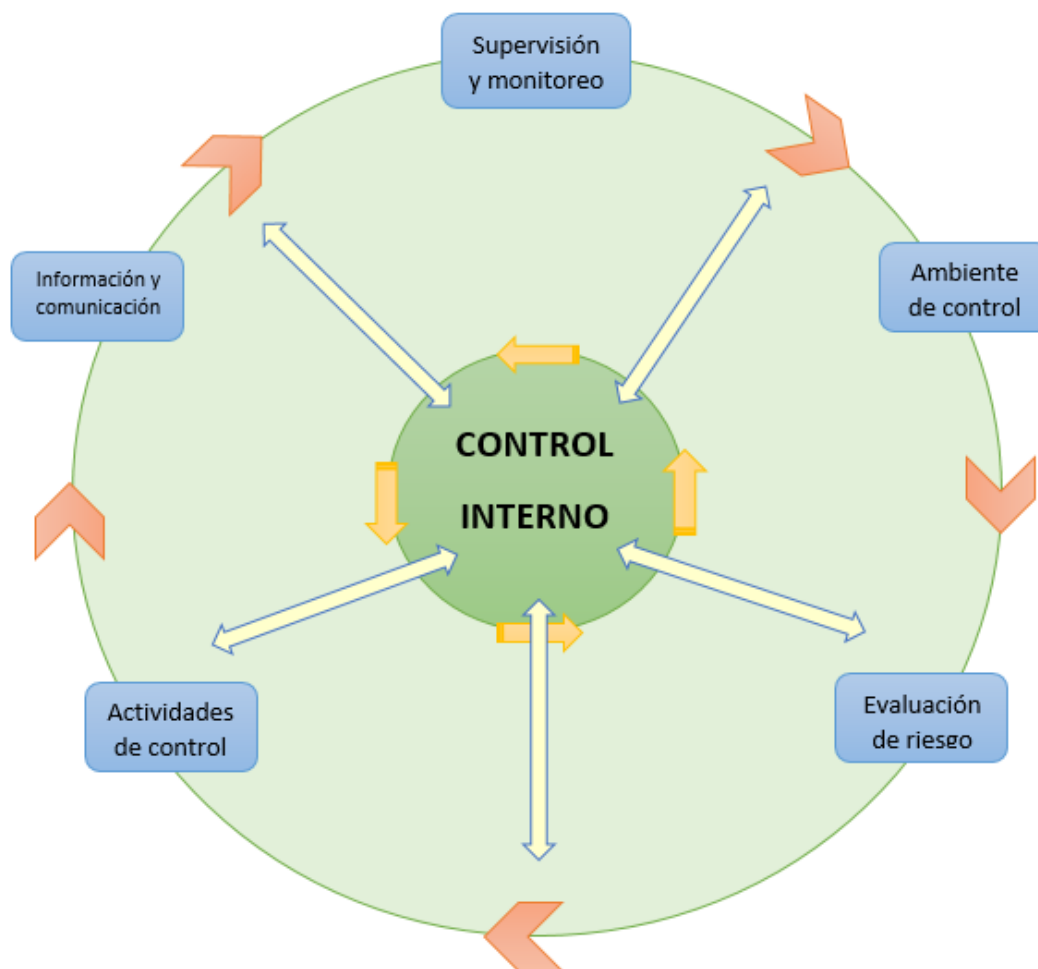
#### **b. Importancia del Control Interno**

Como es de conocimiento general, no todas las compañías manejan un mismo sistema de control interno, es decir, que existen varios tipos a seguir. La importancia recae en saber elegir de manera correcta el tipo de sistema que se manejará en la compañía dependiendo de la cantidad de servicios o productos que maneje la entidad, y los recursos que dispone para asumir riesgos. Es importante asumir que el sistema de control interno no debe depender de otra área en la entidad, debe ser independiente y trabajar por sí misma. En todas las compañías es importante ejercer un apropiado control interno, ya que gracias a este se impiden riesgos y fraudes, se protegen y atienden correctamente los activos y los intereses de las empresas, así como, también se logra evaluar la eficiencia de estas en cuanto a su organización (Aguirre, 2012).

Es importante considerar y comprender lo que establece Grageola et al. (2020), que el control interno es un proceso para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. El control interno no es un proceso únicamente secuencial, es decir: donde cualquiera de los componentes compromete al siguiente, sino que es una secuencia multidireccional repetitiva y permanente en el cual más de un componente influye en los otros, formando un sistema integrado que reacciona dinámicamente”. Dichos componentes se muestran en la Figura 3.



**Figura 3.**  
*El Control Interno y sus Componentes Básicos*



*Nota:* Adaptado de Grageola et al. (2020).

Es fundamental desarrollar el sistema de control interno en la Compañía de Seguros Alianza debido a que así se establecen protocolos y procedimientos adecuados, se evita fraudes y robos, mitiga riesgos, documenta procesos, mejora la productividad no solo a nivel de su área sino a nivel de toda la compañía generando un mayor prestigio a ella.

#### ***4.3.10. Manual del usuario del sistema de riesgo***

Este manual fue creado con el fin de atender todos los requisitos que se menciona en la Normativa JB-2011-2066 de la gestión y administración de riesgos con el fin de que la organización o compañía logre tomas decisiones estratégicas a su beneficio.

Es fundamental que la compañía genere una herramienta confiable que permite la toma de decisiones de forma fácil y así minimizar los riesgos dentro de empresa.

#### **4.3.11. Informe COSO**

Para comprender el concepto de COSO, es primordial mencionar que en los Estados Unidos existe una organización denominada “Treadway Commission” dedicada a proporcionar orientación para la gestión ejecutiva de las entidades de gobierno en los aspectos críticos de las organizaciones, la ética empresarial, el control interno, la gestión de riesgo empresarial, el fraude y la presentación de estados Financieros (Aharonian y Noel De León, 2011).

Por otro lado, este organismo se encuentra conformado por 5 organizaciones:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA).
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA).
- El Instituto de Auditores Internos (IIA).
- El Instituto de Contadores Gestión (IMA).
- Instituto de Ejecutivos Financieros (FEI).

Es así como, en el año 1992, en Estados Unidos, nace el informe COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), como una solución frente a la diversidad de conceptos, definiciones y demás apreciaciones frente al control interno. Por consiguiente, COSO define al Control Interno como un proceso efectuado por la dirección, el consejo de administración y el resto del personal para diseñar una un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información Financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables (Estupiño, 2006).

En consecuencia, COSO se ha convertido en una herramienta fundamental para la práctica del sistema de control interno tanto en empresas públicas como privadas.

#### **4.3.12. Seguro**

Un seguro desde su definición es una herramienta financiera que admite proteger económicamente desde bienes inmuebles, muebles, hasta la vida y la salud. Técnicamente, son contratos por los cuales, a cambio del cobro de una prima, una empresa aseguradora se compromete a indemnizar el daño producido o satisfacer un capital o renta en caso de un siniestro.

Existen tres tipos de seguros, con base a su utilidad:

- Seguros personales: entre los que se destacan los seguros de vida, de accidentes personales y de salud. Sirven para proteger a la persona y a la familia.
- Seguros patrimoniales: entre los que se pueden citar: seguros de auto, de hogar, de responsabilidad civil, etc., sirven para proteger las pertenencias y bienes, e incluso pueden suponer un ahorro en caso de accidente.
- Seguros de prestación de servicios: cubren asegurado durante viajes, brindan asistencia jurídica o durante un deceso.

Al contratar un seguro, se debe avalar que se cogerá una indemnización en caso de una acontecimiento, siniestro o accidente, un desastre natural, algunos tipos de enfermedades, robos, etc., (BBVA, 2023).

El seguro es una herramienta financiera que consiente a las personas, a las compañías y al Estado trasladar sus riesgos a un tercero -persona o empresa-, mediante el pago de una suma de dinero.

Así, en caso de que se presenten hechos inusitados cubiertos en el contrato de seguro, dicho tercero debe indemnizar (pagar) al asegurado una suma asegurada, o debe prestarle un servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas en la póliza. De esta forma, los seguros ayudan a que los individuos se recuperen de los efectos producidos por una situación inesperada, y no se vea comprometida su calidad de vida, ni la de su familia (Finanzas Prácticas, 2023).

#### **4.3.13. Aseguradora**

Las aseguradoras o compañías de seguros son instituciones financieras especializadas en ofrecer diferentes tipos de seguros para proteger a las personas y/o empresas de los riesgos que puedan enfrentar ellas mismas, sus bienes o su patrimonio (Finanzas Prácticas, 2023).

Una compañía de seguro, aseguradora o asegurador, legalmente es la persona jurídica constituida a través de un contrato de compañía, que emprenderá actividades mercantiles mediante una sociedad anónima legalmente autorizada, con objeto social exclusivo, de asumir, los riesgos ajenos estipulados en el contrato, a cambio de percibir el pago de una prima o premio (precio), y pagar una indemnización (suma asegurada), dentro de los límites convenidos, al asegurado o beneficiario, siempre y cuando ocurra el siniestro producto del riesgo asegurable señalado, el cual debe afectar el interés asegurable del asegurado o beneficiario; o, de terceras personas y bienes, de ser el caso (Carrión, 2021).

Según el glosario de terminología de CNSF (2022) se entiende como aseguradora a una entidad de seguros o de reaseguros creada y propiedad, directa o indirecta, de una o más entidades industriales, comerciales o financieras, cuyo objetivo fundamental es proporcionar una cobertura de seguros o reaseguros para los riesgos de la compañía o compañías a las que pertenece, o para las entidades conectadas a las mismas y sólo una pequeña parte, si es que alguna, de su exposición al riesgo está relacionado con la prestación de seguros o de reaseguros a otras entidades. En la práctica, los supervisores en las jurisdicciones cautivas tienden a utilizar las siguientes clasificaciones:

- Cautivas puras: empresas matrices que suscriben sólo los riesgos de su propietario y/o afiliados;
- Cautivas de grupo y/o asociadas: compañías de seguros de propiedad multi – escritura, únicamente suscriben los riesgos de sus propietarios y/o afiliados, por lo general dentro de un comercio o actividad específica;
- Cautivas de Renta: aseguradores formados específicamente para proporcionar, mediante el pago de una tarifa, instalaciones cautivas a organismos no relacionados. Son utilizados por entidades que prefieren no formar su propia empresa cautiva;
- Cautivas diversificadas: las cautivas suscriben una proporción limitada de negocios a entidades no relacionadas, además de los riesgos de su propietario y/o afiliados. Algunas jurisdicciones consideran que una compañía de seguros que suscriba cualquier negocio no relacionado no puede ser clasificada como una cautiva (CNSF, 2022).

#### **4.4. Marco Legal**

##### ***4.4.1. Normativa vigente para las aseguradoras y la administración del riesgo en el Ecuador***

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros es la institución que controla y supervisa los aspectos financieros y de Seguros en el país. Es así como, según la Constitución de la República del Ecuador (2018), se establece en su Art. 213., que:

“Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de actividades económicas, sociales, ambientales y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se manejan al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general (...)”, (p. 115).

Además, según Ley de Compañías (2023) en su Sección XVI. De la Superintendencia de Compañías y Valores y Seguros y de su Funcionamiento, en su Art. 430., menciona que:

“este organismo será técnico y con autonomía administrativa, económica y financiera, que vigilará y controlará la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas en la ley”.

Por lo tanto, lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley de Compañías se puede observar que existe una clara definición de la Misión de la Superintendencia siendo claro que se trata de un organismo técnico, el cual debe responder a criterios normativos, legales, supervisión y control de todas las compañías nacionales y extranjeras que ejerzan sus actividades en el Ecuador y por ende, debe ser un organismo autónomo e imparcial en donde los favores políticos no sesguen la información, y la transparencia debe ser su carta de presentación.

## Sección II

### De la solvencia

Art. 22.- Las compañías de seguros y reaseguros deberán mantener, en todo tiempo, los requerimientos de solvencia generales o por ramos que regule la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, considerado lo siguiente:

- a) Régimen de reservas técnicas;
- b) Sistema de administración de riesgos;
- c) Patrimonio técnico; y,
- d) Inversiones obligatorias.

Los requerimientos de solvencia serán revisados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expedirá la normativa que sea necesaria para aplicar el régimen de solvencia previsto en este artículo; pudiendo determinar los plazos, condiciones, medidas y acciones que sean necesarios para su aplicación; con la finalidad de evitar o atenuar la exposición al riesgo de las compañías de seguros y compañías de reaseguros en beneficio de los asegurados.

### Las compañías de seguros y compañías de reaseguros

deberán constituir las reservas técnicas por riesgos en curso, reservas matemáticas, reservas catastróficas, reservas por obligaciones pendientes y reservas por desviación de siniestralidad; definidas por la normativa que emita la Junta, quien determinará su metodología.

Las reservas técnicas deberán cubrir la totalidad de los riesgos asumidos por las compañías de seguros y compañías de reaseguros.

La Junta podrá crear otro tipo de reservas técnicas y/o modificar las existentes y su fórmula de cálculo en función de la dinámica propia del desarrollo del negocio de seguros.

El régimen de patrimonio técnico comprende la determinación del patrimonio técnico mínimo requerido, el cual se establece en función de un nivel de capital adecuado destinado a proteger a las compañías de seguros y compañías de reaseguros contra los efectos generados por desviación en la frecuencia y severidad del riesgo de suscripción, así como de cualquier otro riesgo y en especial el riesgo de crédito derivado de las operaciones de reaseguros.

Las exigencias del régimen de patrimonio técnico que se establecen en este capítulo deberán cumplirse adicionalmente de las disposiciones relativas a capitales mínimos establecidos en la ley, y demás normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera al respecto.

Toda compañía de seguros y compañía de reaseguros deberá establecer esquemas eficientes y efectivos de administración y control de riesgos técnicos, mercado, liquidez, crédito y operativo.

Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de septiembre del 2014.

Art. 23.- Las compañías de seguros y compañías de reaseguros deben invertir sus reservas técnicas, al menos el sesenta por ciento (60 %) del capital pagado y la reserva legal, en títulos del mercado de valores, fondos de inversión, instrumentos financieros y bienes raíces, en los segmentos y porcentajes definidos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, a través de normas de carácter general, procurando una adecuada combinación de riesgos, liquidez, seguridad y rentabilidad. Se prohíbe a las compañías de seguros y compañías de reaseguros negociar acciones u obligaciones convertibles con instituciones del Sistema Financiero.

En ningún caso las inversiones en instrumentos financieros emitidos por instituciones del sistema financiero podrán superar el 10 % del total de instrumentos de inversión; la Junta definirá los porcentajes máximos de las demás inversiones.

Nota: Literal d) sustituido por Artículo 162 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 249 de 20 de mayo del 2014. Nota: Artículo sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de septiembre del 2014.

Técnicas. De las Reservas de Riesgos en Curso. Art. 28.- Régimen General. - Lo siguiente:

“Las reservas de riesgos en curso se establecen como un valor a deducir del monto de la prima neta retenida para proteger la porción del riesgo correspondiente a la prima no devengada. Para este efecto se considera como prima neta retenida a las primas brutas recibidas por seguros directos, coaseguros y reaseguros aceptados, deducidas las anulaciones, cancelaciones y reaseguros cedidos.” (p. 6)

Art 29.- Régimen especial:

a) Para los seguros de transporte marítimo se deberá constituir una reserva equivalente al monto de las primas retenidas en los dos últimos meses a la fecha de cálculo de esta;

b) Para el seguro de transporte aéreo y terrestre, se deberá constituir una reserva equivalente al monto de las primas retenidas en el último mes a la fecha de cálculo de la reserva, la cual será liberable mensualmente;

c) Para los seguros con vigencia superior a un año, esta reserva debe constituirse por aquella porción de la prima retenida neta correspondiente al año de vigencia, de acuerdo con el método de base semi-mensual, en cuyo caso, la prima de los períodos subsiguientes se registrará como un ingreso diferido, cuando adquiera la calidad de prima del período, dará lugar a la constitución de la reserva de riesgo en curso respectiva; y,

d) Para los seguros cuya vigencia sea menor a un año se utilizará el método que para el efecto disponga la Superintendencia de Bancos.

De las Reservas Matemáticas. Art. 30.- Lo siguiente:

“La reserva matemática representa la obligación de la entidad aseguradora por los seguros de vida de largo plazo, y corresponde al valor actual de los pagos futuros que debe efectuar el asegurador, menos el valor actual de las primas futuras a pagar por el asegurado.” (p. 7)

“En aquellas pólizas vigentes, en que la prima se encuentra totalmente pagada con respecto al monto y período que cubre el seguro (prima única), no existirán primas futuras, por lo que no es posible deducción alguna.” (p. 7)

“Esta reserva se constituirá de acuerdo con los procedimientos, tablas de mortalidad, tasas de interés técnico y otros aspectos que fije la Superintendencia de Bancos mediante normativa.” (p. 7)

Art. 31.- En los seguros de vida con ahorro adicionalmente se constituirán como reservas el valor del fondo conformado por el ahorro y los rendimientos generados por el mismo.

Art. 32.- Las reservas matemáticas calculadas actuarialmente en forma mensual se ajustarán al nivel que se constituirá si su cómputo se realiza por una sola vez al 31 de diciembre de cada ejercicio económico.

Art. 33.- Reservas de beneficios adicionales. - La reserva de los beneficios adicionales a los riesgos básicos deberá calcularse de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de este reglamento.

Por su parte la Ley General de Seguros dispone:

Art. 31.- La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros editará por lo menos en forma trimestral boletines que contengan la situación financiera de las empresas de seguros correspondiente al trimestre anterior, para distribuirlos al público. Este boletín deberá contener, por lo menos, información sobre la estructura financiera, margen de solvencia e indicadores de rentabilidad y eficiencia.

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros mantendrá un centro de información cuyos datos serán ampliamente difundidos por los medios electrónicos u otros sistemas a disposición de los partícipes del mercado asegurador, y del público en general.

Art.- Las compañías de seguros, reaseguros, asesoras productoras de seguros, inspectoras de riesgos, ajustadoras de siniestros e intermediarias de reaseguros tendrán control interno a cargo de un auditor calificado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

El auditor interno presentará sus informes de control a la compañía y a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, de acuerdo con las normas de control que emita dicho organismo.

Las personas naturales que presten sus servicios como asesores productores de seguros, inspectoras de riesgo, ajustadoras de siniestros e intermediarias de seguros deberá ejercer su actividad bajo criterios de seriedad, veracidad, eficiencia y efectividad

Nota: Artículo agregado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de septiembre del 2014.

Reservas para Desviaciones de Siniestralidad y Eventos Catastróficos. Art. 35.- Lo siguiente:

“La reserva para desviación de siniestralidad representa aquel monto constituido en exceso de las reservas de primas o de siniestros, por las desviaciones detectadas respecto



de éstas, y su finalidad es cubrir siniestros futuros y actuales, respectivamente, para alcanzar la estabilidad técnica de cada ramo o riesgo.” (p. 8)

“La reserva para eventos catastróficos debe constituirse cuando se estime que un determinado riesgo de la naturaleza puede revestir caracteres de catástrofe.” (p. 8)

“Las entidades aseguradoras y reaseguradoras deberán constituir para los ramos que determine la Superintendencia, además de la reserva de riesgo en curso, una reserva catastrófica, la que se establecerá mediante norma que impartirá la Superintendencia de Bancos.” (p. 8).

“Esta reserva calculada en forma mensual se ajustará al nivel que se constituiría si su cómputo se realiza por una sola vez al 31 de diciembre de cada ejercicio económico.” (p. 8)

Por su parte el Art. 42.- Establece los límites y los porcentajes dispuestos en el artículo 23 de la Ley General de Seguros se debe considerar los siguientes límites por emisor, de las inversiones que respaldan las reservas técnicas, el capital pagado y reserva legal.

Por su parte, la Ley General de Seguros (2014) en su:

Capítulo II.

De las normas de prudencia técnica financiera.

Sección I.

De las reservas técnicas Art. 21.- Lo siguiente:

Las empresas de seguros y compañías de reaseguros deberán constituir mensualmente las siguientes reservas técnicas:

- a) Reservas de riesgos en curso;
- b) Reservas matemáticas;
- c) Reservas para obligaciones pendientes;
- d) Reservas para desviación de siniestralidad y eventos catastróficos.

- **Reservas de riesgos en curso.** - Corresponde a una suma no inferior de la que resulte de aplicar el método denominado de base semimensual aplicado a las primas retenidas, no obstante, en el ramo de transporte corresponderá a: 1. Transporte marítimo: al monto equivalente de las primas retenidas, en los dos últimos meses a la fecha de cálculo de la reserva; y, 2. Transporte aéreo y terrestre: al monto equivalente de la prima retenida en el último mes, a la fecha de cálculo de la reserva.

- **Reservas matemáticas.** - Se constituirán sobre la base de cálculos actuariales para los seguros de vida individual y renta vitalicia, de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros;
- **Reservas para obligaciones pendientes.**- Se calcularán de la siguiente manera: 1. Para los siniestros liquidados por pagar, por el valor de la respectiva liquidación; 2. Para los siniestros por liquidar, por el valor probable de su monto; Para los siniestros ocurridos y no reportados; de acuerdo a las normas que para el efecto expida la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; y, Para los vencimientos de capitales, de rentas y beneficios de los asegurados en los seguros de vida, por el valor garantizado. En el cálculo de estas reservas deberán considerarse los reaseguros aceptados; y,
- **Reservas para desviación de siniestralidad y eventos catastróficos.** - Se constituirán para cubrir riesgos de frecuencia incierta, siniestralidad poco conocida y riesgos catastróficos. Su cuantía será fijada en base a los parámetros determinados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Las reservas establecidas en este artículo y las determinadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, mientras permanezcan como tales, son obligaciones prioritarias de las empresas de seguros y compañías de reaseguros; por lo tanto, así figurarán en su contabilidad y serán deducibles para efectos del impuesto a la renta conforme lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno.

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, podrá fijar cualquier otro método para la constitución de las reservas a las que se refiere los incisos anteriores, los que deberán comunicarse con por lo menos 120 días de anticipación.

Las reservas técnicas señaladas en los literales b) y d) se constituirán por una sola vez al 31 de diciembre de cada ejercicio económico.

## Sección II.

De la solvencia Art. 22.- Lo siguiente:

“Las compañías de seguros y reaseguros deberán mantener, en todo tiempo, los requerimientos de solvencia generales o por ramos que regule la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera” (p. 11), considerado lo siguiente:

- a) Régimen de reservas técnicas
- b) Sistema de administración de riesgos
- c) Patrimonio técnico

d) Inversiones obligatorias

Toda compañía de seguros y compañía de reaseguros deberá establecer esquemas eficientes y efectivos de administración y control de riesgos técnicos, mercado, liquidez, crédito y operativo (Ley General de Seguros, 2014).

A esto se anexa lo que establece La Junta de Política y Regulación Financiera (2022) en la:

Sección III

Etapas del Sistema de Prevención y Administración de Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos (SPARLAFTD), en sus artículos:

Art. 8.- Etapas de la administración de riesgos. - El Sistema de Prevención y Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos (SPARLAFTD) que implementen las empresas de seguros y compañías de reaseguros, se efectuará mediante pasos sistemáticos lógicos e interrelacionados, considerando las siguientes etapas: Identificación; Medición o Evaluación; Control; y, Monitoreo.

Art. 9.- Identificación.- Esta etapa inicial identificará riesgos y eventos que pueden dar origen a actividades de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos, tomando en cuenta los procedimientos del sujeto obligado, teniendo presente los factores de riesgo (clientes, productos/servicios, canales y jurisdicción) inherentes a la actividad que realiza el sujeto obligado, comprendiendo su naturaleza, características, particularidades y circunstancias de cada factor, y determinando la necesidad de realizar un tratamiento a cada uno de ellos. Adicionalmente se deben considerar los siguientes aspectos:

1) El lanzamiento o uso de: cualquier producto/servicio; nuevas prácticas comerciales, incluyendo nuevos canales de prestación de servicios; nuevas tecnologías o aquellas en desarrollo para productos o servicios nuevos o existentes;

2) En la modificación de las características del producto;

3) En la incursión en un nuevo mercado;

4) En la apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones;

5) En el lanzamiento o modificación de los canales de distribución; y,

6) Otros considerados por el sujeto obligado dependiendo la naturaleza y demás características particulares de su actividad económica.

Art. 10.- Medición o evaluación. - Proceso mediante el cual los sujetos obligados deben evaluar de forma cualitativa y/o cuantitativa la probabilidad de ocurrencia y el impacto

ocasionado en el caso de materializarse los riesgos asociados, teniendo en cuenta los riesgos inherentes identificados y la eficacia de los controles existentes, para determinar si se requieren acciones adicionales. La combinación entre los niveles de probabilidad e impacto permitirá a las empresas de seguros o compañías de reaseguros obtener los niveles estimados de riesgo que se muestran a través de las matrices de riesgo.

Art. 11.- Control. - El objetivo de esta etapa es establecer controles de prevención para el tratamiento de los riesgos inherentes, es decir buscar la reducción del impacto y de la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo, para su mitigación. En consecuencia, los sujetos obligados diseñarán e implementarán políticas, normas, procedimientos y controles internos tales como: preventivos, concurrentes y correctivos, que permitan valorar la efectividad y eficiencia de las medidas implementadas en las anteriores etapas, con la finalidad de establecer el riesgo residual.

Art. 12.- Monitoreo. - En esta etapa los sujetos obligados deben realizar el seguimiento del perfil de riesgo y, en general, de toda la administración de riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, priorizando la revisión de los procedimientos para llevar a cabo la detección de operaciones inusuales, injustificadas o sospechosas. Para monitorear el riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos las empresas de seguros y compañías de reaseguros deben como mínimo:

1) Desarrollar un proceso de seguimiento sistemático, permanente y efectivo que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias del SPARLAFTD y sus metodologías. Dicho seguimiento debe tener una periodicidad acorde con el nivel de riesgo residual de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, y se ajustará cada vez que se detecten nuevos riesgos;

2) Realizar el seguimiento y comparación del riesgo inherente y residual de cada factor de riesgo y de otros asociados;

3) Asegurar que los controles de todos los riesgos sean comprensivos y que los mismos estén funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente;

4) Establecer indicadores descriptivos y/o prospectivos que evidencien potenciales fuentes de riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos; y,

5) Asegurar que el riesgo residual se encuentre en los niveles de aceptación establecidos por el sujeto obligado. Como resultado de esta etapa el sujeto obligado debe desarrollar reportes que permitan determinar la evolución del riesgo y, por lo tanto, la eficiencia de los controles

implementados. Así mismo, en esta etapa se debe constatar que las metodologías, mecanismos y herramientas implementadas para la detección de las operaciones inusuales, injustificadas o sospechosas y reportes sean confiables, oportunos y eficaces.

Art. 13.- Matriz de riesgo. - Los sujetos obligados deberán implementar una metodología para disponer de una matriz de riesgos que consolide los resultados obtenidos en cada una de las etapas (identificación, medición o evaluación, control y monitoreo). Su utilidad radicará en mantener el control y monitoreo permanente que le permita disponer del perfil de riesgo de la empresa o compañía actualizado y de las acciones de control aplicables, es decir, la matriz de riesgo identificará los eventos de riesgo, los medirá en función de la probabilidad e impacto para obtener el riesgo inherente, establecerá los controles y su eficiencia, para determinar el riesgo residual y mediante la etapa del monitoreo realizará un seguimiento y actualización permanente de la administración del riesgo y sus etapas.

La matriz de riesgo debe ser actualizada anualmente y/o cuando existan modificaciones relacionadas conforme a la metodología de riesgo aplicada. La elaboración de la matriz de riesgo involucrará la identificación de los factores de riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, que serán desagregados conforme a las características y circunstancias de cada uno, y permitirán valorar los riesgos inherentes y residuales.

Para la gestión del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, se debe considerar: factores, criterios, categorías y ponderaciones de riesgo; este sistema de diseño de sub-factores y subcriterios permitirá que las ponderaciones y categorías que se implementen se ajusten a la operatividad acorde a las actividades de los sujetos obligados a fin de gestionar de mejor manera el riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos. El tratamiento de los riesgos involucra identificar el rango de opciones, evaluar esas opciones; y, preparar e implementar planes de tratamiento para mitigar los riesgos detectados. El oficial de cumplimiento, para efectos de administrar sus riesgos podrá utilizar cualquiera de las metodologías de riesgos que se encuentren disponibles, siempre que cumplan con lo establecido en la presente Norma. (pp. 9-11)

#### **4.5. Marco histórico**

Los seguros no son nada nuevo, su historia data de muchos siglos atrás, cuando empezó, desde que el comercio se convirtió en la herramienta de intercambio entre civilizaciones, es decir, desde los albores del comercio a nivel mundial, la humanidad fue creciendo en número

y con ello se incrementaron sus necesidades, es así y frente a esto pueblos como los fenicios que transportaban productos a largas distancias, observaron que las pérdidas de las mercancías y de los recursos de quienes transportaban las mismas, eran cuantiosas, dando con ello origen a la creación de seguros. Técnicamente los seguros son un instrumento válido para prevenir la pérdida de las mercancías, infraestructura, activos o recursos, que al paso del tiempo han incluido la salud, la vida y muchas otras figuras que se van acomodando a los contextos de las transformaciones de los mercados y de la globalización, evitando con ello crisis en las empresas y en los hogares (Guerrero-Cortez et al., 2019).

#### **4.5.1. Cultura de riesgo a nivel mundial**

Por su parte, la cultura de riesgos se instituye a partir de los años noventa cuando el gobierno de EE – UU emite un documento que autoriza el control interno de los entes públicos denominado Informe COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). Esta herramienta es una normativa obligatoria para todas las instituciones públicas y con el paso del tiempo ha sido adoptado como parte del fundamento de las normativas de muchas naciones, que lo han acoplado Informe COSO, adecuándolo a sus realidades, contribuyendo positivamente a la formalización de las regulaciones del control interno, tanto de las empresas privadas, como de las instituciones públicas (Soler-González et al., 2018).

#### **4.5.2. El riesgo en el Ecuador**

En el Ecuador los seguros tuvieron su origen en la época republicana, como una herramienta eminentemente social y comercial, con el objetivo de generar beneficios económicos y la protección a los bienes de los individuos que los contrataban, pagando un valor en dinero por dicho servicio (Guerrero-Cortez et al., 2019). Por su parte, Alvear (2009) citado por Guerrero-Cortez et al. (2019) en su obra “*Introducción al Derecho de Seguros*” que estos nacen como un instrumento rudimentario en la época republicana, ya que muchos de los agentes servían como receptores y mensajeros de Compañías Extranjeras, en la parte de flagelos como los Incendios que se producían abundantemente en esa época.

Es importante mencionar que los seguros como respaldos legales frente a un siniestro, siempre están regulados por la legislación de cada país. Ecuador no es la excepción, la norma aplicable es la “Ley General de Seguros”, promulgada en el Registro Oficial N° 547 del 21 de julio de 1965; reformada el 25 de febrero de 1981, y nuevamente reformada el 12 de septiembre

del 2014, la cual le faculta a la Superintendencia de Compañías y Seguros su control y regulación. En esta normativa se autoriza al organismo:

“...La constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas y las operaciones y actividades de las personas naturales que integran el sistema de seguro privado; las cuales se someterán a las leyes y a la vigilancia y control de la Superintendencia de compañías, valores y seguros, (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2004)

Esta actividad se regulo jurídicamente a partir del 1909, pero recién en 1933 se creó la Ley que concedía a la Superintendencia de Bancos parte del control de la actividad, señalando que “las compañías de seguros deben cooperar al desarrollo de la economía nacional, mediante inversiones en el país de sus capitales y reservas.” (p. 67)

En el Ecuador, actualmente esta actividad es fundamental en la economía, por su contribución al desarrollo económico, reflejada en su contribución al PIB, la generación de empleo, la protección de los bienes y servicios de la población frente a los riesgos, generando con ello nuevas exigencias al sector y por su puesto un sinnúmero de riesgos asociados a la actividad.

Aunque el proceso ha sido lento la actividad aseguradora ecuatoriana ha experimentado cambios y trasformaciones significativas, fundamentalmente por las reformas y normativas que permitieron su regulación, iniciando por la supervisión y control del mercado que pasa de la Superintendencia de Bancos a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

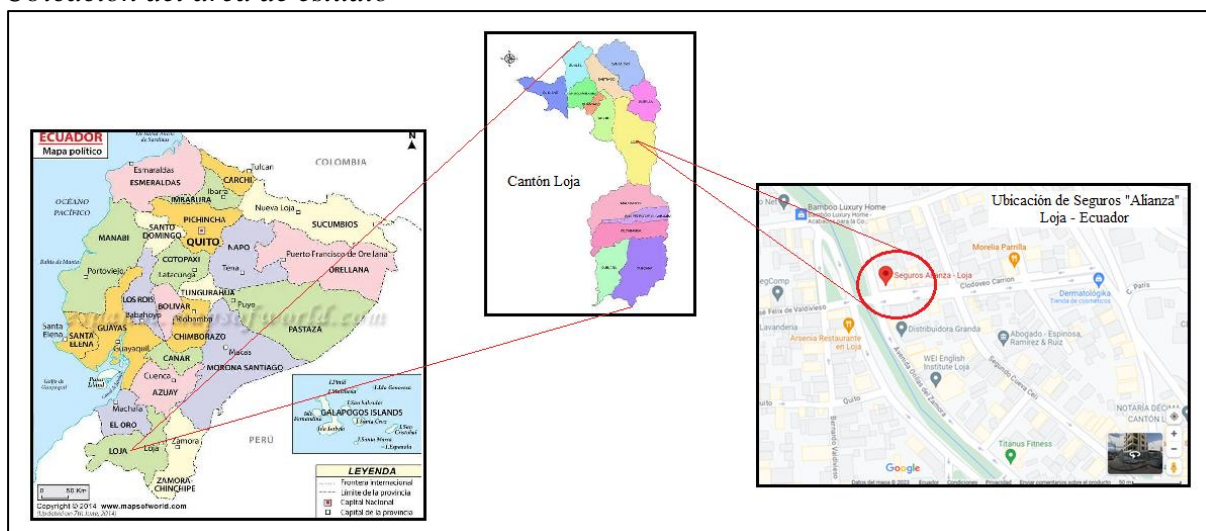
## 5. Metodología

### 5.1. Área de Estudio

La presente investigación se llevó a cabo en la sucursal de la Aseguradora “Alianza” en Loja (ubicada en la Avenida Orillas del Zamora y Clodoveo Carrión, (véase Figura 4). El departamento de Gestión de Riegos tiene su sede en la Matriz en Quito, este cubre cada uno de los puntos donde tiene influencia la empresa: Guayaquil, Cuenca, Manta, Santo Domingo, Machala, Riobamba y Loja.

#### Figura 4.

Ubicación del área de estudio



Nota: Adaptado de: <https://n9.cl/tyqbd5>

### 5.2. Enfoque de la Investigación

#### 5.2.1. Cualitativo

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque predominantemente de tipo cualitativo. En este enfoque el investigador parte de plantearse un problema científico, por lo tanto, el enfoque cualitativo se entiende como el "procedimiento metodológico que utiliza palabras, textos, discursos dibujos, gráficos e imágenes [...] la investigación cualitativa estudia diferentes objetos para comprender la vida social del sujeto a través de los significados desarrollados por éste" (Sánchez, 2019).

En consecuencia, este enfoque en lo general “no requiere probar hipótesis”, ya que estas son comprobadas a lo largo del desarrollo de la investigación y van argumentándose conforme se consiguen los datos o son resultado del estudio.

En nuestro estudio la investigación se enfoca en una revisión bibliográfica, la cual a través de la aplicación de entrevistas a los funcionarios de la aseguradora encargados del



Departamento de Gestión de Riego respaldan lo argumentado y les dan estructura a las premisas, por lo cual, este estudio tiene una dirección eminentemente social.

### **5.3. Alcance y tipo de Investigación**

El alcance en la presente investigación se definió por los objetivos a cumplir, estos delimitaron la misma y fundamentaron los resultados, permitiendo con ello establecer el método a aplicar para obtener dichos resultados.

#### **5.3.1. Investigación descriptiva**

En el presente estudio la investigación fue de tipo descriptiva ya que permitió determinar las características de un sector en particular, en este caso el riesgo al que están expuestas las aseguradoras, el mismo se fundamentó en técnicas de observación y análisis documental, con ello se pudo manejar un asunto en particular, el cual se produce en un tiempo determinado, la investigación permite interactuar, para orientar la misma hacia la realidad actual, todo fundamentado en los datos históricos, con los cuales se construye y fundamentan los preliminares de la investigación, por otra lado, permite fortalecer y contextualizar el marco teórico y admite estructurar la documentación que respalda el estudio. A través, de este tipo de investigación que se fundamenta en el método de análisis, se logra determinar un objeto de estudio o un contexto concreto o real, señalar sus características y propiedades (Universidad Veracruzana, 2023).

#### **5.3.2. Investigación aplicada**

Por su naturaleza este tipo de investigación es activa, se genera por la observación sistemática de un problema en particular, consintiendo con ello el estudio de contextos en momentos específicos en el tiempo, en base a esta se fundamenta el trabajo de argumentación y fundamentación, así como los postulados, llevándolos a la praxis y con ello comprobar y argumentar las premisas.

También identificada como práctica o empírica, este tipo de investigación se identifica con la búsqueda y aplicación, o uso de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se halla íntimamente ligada o vinculada con la investigación básica, ya que depende de los resultados y avances de esta última, toda investigación aplicada requiere de un marco teórico. Sin embargo, en una investigación empírica, lo que le concierne al investigador, fundamentalmente, son los resultados prácticos (Universidad Veracruzana, 2023).

Además, busca argumentar la indagación desde enfoques específicos, logrando con ello llegar a las conclusiones precisas. En este trabajo se partió de premisas específicas, para llegar

a reflexiones puntuales sobre la administración del riesgo, su normativa y las políticas y estrategias empleadas para prevenir futuros sucesos en la aseguradora “Alianza” de la ciudad de Loja, para terminar, realizando una propuesta coherente para la prevención de los posibles riesgos, acorde a las necesidades de la aseguradora.

### **5.3.3. Investigación de campo**

En esta modalidad de investigación la información, análisis, y demás comprobaciones de casos que se producen en el ambiente en donde se desarrollan los hechos es fundamental. Para obtener los datos que se requieren y lograr identificar los factores administrativos de riesgo, se aplicará entrevistas directas a los empleados de la aseguradora “Alianza”, para así, dilucidar la problemática y dar respuesta a los objetivos planteados; la información que se recolectó en el proceso se la sustentó en técnicas estadísticas lo que permitió una interpretación correcta de los datos obtenidos.

No debemos olvidar que la investigación de campo se fundamenta en la recopilación de datos nuevos de fuentes primarias con un objetivo específico. Como ya se citó es un método de recolección de datos cualitativos encaminado a comprender, observar e interactuar con los individuos de un entorno específico.

Este tipo de investigación debe cumplir seis pasos específicos, sin que ninguno pueda ser omitido: planeación de equipo, definir a su público, objetivo de la investigación, levantamiento de campo, análisis de datos e informe de resultados (Cajal, 2020).

## **5.4. Métodos**

### **5.4.1. Método científico**

A través de este método en la presente investigación se logró afianzar los conocimientos tanto teóricos, como prácticos, logrando visualizar de una forma lógica la realidad de los hechos, en cuanto a la administración del riesgo en la aseguradora “Alianza”.

Este método parte de una averiguación, para intentar entenderla y explicarla fundamentándose en una serie de evidencias y realizar todo el proceso de forma sistemática (Rosado, 2023). Este método en la presente investigación permitió cumplir una serie de etapas para llegar al conocimiento de los hechos y dilucidar la problemática planteada desde el punto de vista científico, empleando para ello instrumentos confiables de indagación.

### **5.4.2. Método deductivo**

Este método facilitó la comprensión de la información: normativas, políticas, estrategias de las instituciones e institución en la forma de administrar el riesgo, es decir, como, cuando,

porque, donde, etc., para establecer causales y posibles consecuencias, cuando aplicar, donde aplicar, como aplicar, etc., logrando así, comprender y dilucidar el problema en estudio, para plantear posibles soluciones.

El método deductivo es un proceso empleado para lograr adquirir conocimiento que reside en el desarrollar explicaciones o resultados precisos a partir de principios generales. Este método se apunala en la idea de que, si una relación o vínculo causal parece estar implícito en una teoría particular o en un ejemplo de caso, podría ser cierto en muchos casos y en otros no. El método deductivo busca evidenciar si esta relación o vínculo se da en situaciones más generales (Narváz, 2023).

### **5.5. Diseño de la investigación**

Este estudio fue eminentemente transversal, ya que cubre un periodo de tiempo determinado febrero – marzo de 2023, considerando como fundamento las preguntas de la investigación; para la recopilación de información se fundamentó en la investigación bibliografía y la aplicación de encuestas, permitiendo los postulados de la evidencia empírica, por lo que las preguntas de la entrevista fueron de mucha importancia para respaldar las premisas. Es decir, esto permite conocer el tipo de información que se debe reunir para determinar cómo llevar a cabo el resto de la investigación.

### **5.6. Técnicas e Instrumentos**

#### **5.6.1. Técnicas**

Las técnicas empleadas en la presente investigación fueron: Análisis documental o técnica bibliográfica, con base a estas se fundamentó el marco teórico y parte de los datos que alimentan la información para llegar a los resultados, dando sustento al presente trabajo, el análisis documental permitió dilucidar inquietudes y respaldar las premisas, logrando con ello la conexión y ordenación de la presente investigación. Por otro lado, permitió revisar datos reales de las instituciones y empresas, que expliquen el fenómeno y su incidencia en el problema.

Por otro lado, tuvo el propósito de permitir conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de múltiples investigadores sobre una cuestión explícita, fundamentándose en documentación, en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias), como paginas oficiales, bases científicas, como: Scopus, Latindex, Scielo, Redalyc.org, DANE, etc., repositorios instituciones: UNL, UTPL, etc., y recursos electrónico, como páginas web.

Hernández (s.f.) de la Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe de la Red de Centros Miembros de CLACSO, establece que “El análisis documental es una operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida.” (p. 2)

#### **5.6.2. Instrumentos**

- a) Fichas de registro de datos.
- b) Entrevista (véase **Anexo 2.** Entrevista).

#### **5.6.3. Población**

La población estuvo conformada por todos los miembros que prestan sus servicios profesionales en calidad de ejecutivos encargados de la administración del riesgo en la Aseguradora “Alianza” a nivel nacional y representan a Loja también, los cuales cubren a la empresa a nivel de todo el país y son 8.

Es importante mencionar que población es el conjunto de individuos u objetos de los que se desea conocer algo. Esta puede estar constituida por personas, animales, registros, muestras, número de accidentes, etc., (López, 2004). En nuestro campo pueden ser artículos, datos institucionales, manuales, etc., y por supuesto personas (véase **Anexo 1.** Permiso conseguido por la Aseguradora).

#### **5.6.4. Análisis e interpretación de resultados**

Una vez analizada la normativa vigente, los posibles riesgos que sufren las aseguradoras, los datos fueron agrupados, e interpretados para su respectivo análisis, para su presentación se procedió a ubicar los mismos en tablas, empleando para ello el *software* Excel, el cual permitió ordenar y tabular, y presentar en forma ordenada los mismos.

#### **5.6.5. Presentación de resultados**

La presentación del informe se la hizo valiéndose de tablas y figuras, todas perfectamente estructuradas, y a detalle, de forma concisa y práctica, capaz que su comprensión sea simple, para cualquier persona que la solicite, en esta se identificó cada variable en estudio o indicar financiero, presentando las respectivas conclusiones al final de este.

## **5.7. Metodología por objetivos**

### ***5.7.1. Objetivo 1. Identificar los riesgos inherentes del sector de seguros a los que se encuentra expuesta la compañía de seguros “Alianza”***

- Indagar en fuentes de información confiables, como Superintendencia de Bancos y seguros, páginas Web de aseguradoras, informes emitidos de auditorías, libros, artículos científicos, revistas, etc.
- Se registrará la información en fichas, para ordenarla y presentarla.
- Se establecerán las respectivas conclusiones.

### ***5.7.2. Objetivo 2. Describir las estrategias, políticas y procedimientos empleados por la Aseguradora “Alianza” para la administración de los riesgos integrales***

- Se indagó en informes preliminares sobre auditorías de gestión de riesgos realizados por la aseguradora o aseguradoras.
- Se aplicó una entrevista.
- Se contrastó la información entre la indagación preliminar y la información de campo (entrevista) para respaldar la misma y ordenarla de acuerdo con las necesidades y al objetivo planteado.
- Se procedió a presentar los respectivos resultados, de acuerdo con el objetivo planteado de forma estructurada, ordenada y con coherencia lógica.
- Se establecerán las respectivas conclusiones y recomendaciones.

### ***5.7.3. Objetivo 3. Proponer estrategias que ayuden a mitigar los riesgos integrales en la Aseguradora “Alianza”***

- Con base en los resultados obtenidos se procedió a elaborar un plan estratégico, que contenga: tema, introducción, objetivos, estrategias, actividades a realizar para el cumplimiento de los objetivos y políticas en que se fundamentaran las estrategias, incluyendo un análisis FODA.

## 6. Resultados

### 6.1. Objetivo 1. Identificar los riesgos inherentes del sector de seguros a los que se encuentra expuesta la compañía de seguros “Alianza”

#### 6.1.1. Contextualización empresarial de la Asegurado “Alianza”

Esta empresa es el producto del sueño de dos visionarios, Álvaro Flórez y Carlos Romero. Ambos españoles de nacimiento, quienes arribaron al continente americano representando a la Empresa Panamericana Seguros en el año 1981 en un proceso de expansión. Una vez arribado al país, descubren el potencial existente en el mercado asegurador y juntos crean la idea de una aseguradora propia. Un año después nace Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A., mediante Resolución No. 82-187 e inscrita en el Registro Mercantil del cantón Quito el 8 de julio de 1982 bajo el nombre de Alianza Cía. De Seguros y Reaseguros S.A. Esta sería la primera firma de seguros totalmente ecuatoriana.

En poco tiempo creció en personal como en cobertura, abriendo oficinas en Guayaquil y Cuenca. Entre los años 2000 y 2004 se iniciaron operaciones en Manta, Santo Domingo, Machala. En diciembre de 2015, mediante escritura pública se legaliza el cambio de denominación social dispuesto por la Junta General Extraordinaria de Accionistas en sesión del 16 de octubre de ese año a Seguros Alianza S.A. Posteriormente se abrieron oficinas en Riobamba, Loja, Samborondón. Actualmente cuenta con presencia en ocho ciudades a nivel nacional y un personal a su servicio que asciende a 150 colaboradores (Alianza Grupo Asegurador, 2023).

Entre los valores y principios empresariales:

- **Solidez**

Responde al compromiso de manejarse siempre de forma íntegra y transparente, logrando así la total confianza de nuestros clientes y colaboradores.

- **Innovación**

Crear en soluciones ágiles e innovadoras es su fortaleza, con la firme determinación de convertirlas en experiencias positivas para nuestros clientes que permitan estrechar sólidos vínculos emocionales.

- **Accesibilidad**

Llegar a los clientes de una forma mucho más cercana comunica nuestra meta por estar, hablar y trabajar al mismo nivel con nuestros clientes, colaboradores y brókeres. Esta política de integración posiciona a la aseguradora como una empresa de puertas abiertas por excelencia.

Al 2022 cumplió 40 años de servicio en el Ecuador, ha logrado una calificación de riesgo AAA+, mantiene 7000 clientes a nivel nacional, 160 colaboradores a su servicio y está presente en 11 ciudades a nivel nacional y 12 oficinas.

En la actualidad la empresa trabaja en conjunto con las más importantes y mejor calificadas compañías reaseguradoras alrededor del mundo, como: Everest Re, A+, A.M. BEST de Estados Unidos; Hannover Ruck, A+, A.M. BEST de Alemania; Lloyd Syndicate, A, A.M. BEST de Inglaterra, entre algunas, lo que ha permitido tener una calificación de riesgo AAA+., con las cuales se mantiene un respaldo garantizado, permitiéndonos extender nuestra cobertura y garantía para otorgar a los clientes la confianza y la tranquilidad que ellos necesitan, todos estos logros han permitido que la empresa exponga con transparencia todos sus resultados obtenidos (Seguros Alianza, 2023).

Posesionándola en el mercado ecuatoriano positivamente y cuyos indicadores financieros a diciembre de 2022 son los siguientes, como se muestra en la Tabla 2:

**Tabla 2**

*Indicadores financieros Aseguradora “Alianza” a diciembre de 2022*

ÍNDICES TÉCNICOS FINANCIEROS		FORMULA DE CÁLCULO
Liquidez	1,21	$L = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$
Liquidez Inmediata	0,28	$L.I. = \text{Activo circulante} / \text{pasivo circulante}$
Seguridad	1,36	$S = (\text{Activo Corriente} + \text{Bienes Raíces}) / (\text{Pasivo Corriente} + \text{Obligaciones LP} + \text{Primas Anticipadas})$
Rentabilidad para los Accionistas - Roe	3,34 %	$ROE = \text{Beneficio neto} / \text{Fondos Propios}$
Rentabilidad de Activos - Roa	1,09 %	$ROA = \text{Beneficio Neto obtenido} / \text{Activo total de la empresa}$
Rentabilidad Sobre las Operaciones	0,76 %	$RSO = \text{Resultado} / \text{Primas Netas Pagadas}$
Tasa de Gastos de Administración	15 %	$TGA = \text{Gastos Administración} / \text{Primas Netas Pagadas}$
Tasa de Gastos de Producción	8 %	$TGP = \text{Comisiones Pagadas} - \text{Comisiones por Otros Conceptos} / \text{Primas Netas Pagadas}$
Tasa de Gastos de Operación	22 %	$TGO = (\text{Gastos Administrativos} + \text{Comisiones Pagadas Netas}) / \text{Primas Netas Pagadas}$
Endeudamiento Terceros	1,34 %	$E = (\text{Pasivo} - \text{Reservas Técnicas}) / \text{Total Patrimonio}$
Morosidad Cartera Primas	18 %	$MCP = \text{Primas por Cobrar Vencida} / \text{Primas por Cobrar}$

Cobertura Primas Vencidas	14 %	$CPV = \text{Provisiones} / \text{Primas por Cobrar Vencidas}$
Cesión Reaseguro	70 %	Se refiere a la parte de uno o más riesgos que la compañía cedente (asegurador directo) transfiere al reasegurador
Rentabilidad Reaseguro	25 %	Esta rentabilidad se obtiene igualando el valor actual de las primas pagadas por el asegurado y el valor actual de las prestaciones que recibe a cambio
Tasa de Siniestralidad Neta Retenida Devengada	45 %	$TSNRD = \text{Costo de siniestros} / \text{Prima neta retenida y devengada}$
Razón Combinada	62 %	$RC = (\text{Costo de Siniestro} + \text{Gastos de Administración} - \text{Resultados de intermediación}) / \text{Ingreso}$
Tasa de Utilidad Técnica	38 %	$TUT = \text{Resultado técnico} / \text{Ingreso devengado}$
Resultado Técnico Estimado / Patrimonio Promedio	48 %	
Resultado Técnico Estimado / Activo Promedio	16 %	
Reservas Técnicas A Primas Netas Retenidas	31 %	
Reserva de Riesgos en Cursos / Prima Neta Retenida	8 %	
Reservas Técnicas / Siniestros Retenidos	69 %	
Reservas de Siniestros Pendientes / Siniestros Retenidos	11 %	
Activo Promedio / (Prima Neta Pagada)	65 %	

*Nota:* Adaptado de Seguros Alianza S.A. (2022).

Como se puede apreciar en la Tabla 2, Seguros Alianza S.A. en el 2022 presenta una liquidez de 1,22, y 0,28 de liquidez inmediata, lo que implica que la compañía dispone de 1,22 dólares de activo corriente para cubrir cada dólar de pasivo de corto plazo, tanto en obligaciones por siniestros como en otro tipo de compromisos, mientras que los valores más líquidos con los que puede contar rápidamente la empresa para cubrir las obligaciones a corto plazo representan 0,28 centavos, por cada dólar de pasivo corriente o pasivos de reaseguro, también se puede advertir que el indicador de seguridad es de 1,36 lo que indica que los activos de corto plazo de la empresa son superiores a los pasivos corrientes.

En lo que respecta a los indicadores de rentabilidad se observa que el rendimiento sobre el activo ROA es de 1,09 % y respecto a los recursos propios ROE es de 3,34 %, por lo tanto, la empresa genera una rentabilidad de aproximadamente 1 centavo de dólar por cada dólar de activo y 3 centavos por cada dólar de patrimonio. En lo que concierne a la rentabilidad operacional se aprecia que el resultado del período representa el 0,74 % de las primas netas. La



tasa de gastos de operación indica un valor de 22 %, superior a la tasa de gastos administración (15 %) y la tasa de gastos de producción (8 %).

El endeudamiento es 1,34 veces el patrimonio y la tasa de morosidad indica que las primas por cobrar vencidas son el 18 % del total de primas por cobrar. La cobertura de las primas vencidas muestra que las provisiones representan el 14 % del total de primas vencidas.

En la parte de riesgos transferidos a compañías reaseguradoras (cesión reaseguros) corresponde al 70 % de las obligaciones o riesgos asumidos por la empresa, es decir, corresponde a la parte de uno o más riesgos que la aseguradora le transfirió al reasegurador. La rentabilidad obtenida por reaseguros es del 70 %, la misma que se la obtuvo de igualar el valor actual de las primas pagadas por el asegurado y el valor actual de las prestaciones que recibe a cambio. La tasa de siniestralidad neta retenida devengada es del 45 %, esto nos permite estimar el peso que tienen los siniestros en las primas, por su parte, la razón combinada que mide la rentabilidad técnica de la compañía, cuantificando el costo del seguro como porcentaje de las primas en el periodo es del 62 %.

Se aprecia que la tasa de utilidad técnica refleja que el resultado técnico es el 38 % del ingreso devengado y el resultado técnico respecto al activo y patrimonio promedio es del 16 % y 48 % respectivamente.

En lo que concierne a las reservas se observa que la reserva técnica representa el 31 % de las primas netas retenidas y el 69 % de los siniestros retenidos, así mismo, las reservas de riesgos en curso constituyen el 8 % de las primas netas retenidas y las reservas de siniestros pendientes es el 11 % de los siniestros retenidos.

Al 2022 el activo promedio de Seguros Alianza constituye el 65 % del total de primas pagadas. Es decir, la aseguradora mantiene un buen nivel financiero, lo que, sin duda, la mantienen posesiona en este tipo de mercado.

Seguros “Alianza” está conformada en su paquete accionario, como se muestra en la Tabla 3:

**Tabla 3.**

*Accionistas con participación del más del 6 % en seguros Alianza a diciembre de 2022*

<b>Detalle de accionistas con participación mayor al 6 %</b>	<b>Nacionalidad</b>	<b>% de participación</b>
Flores Rojas Alvarado José	Ecuatoriana	29
Rojas Smith Susana Margarita	Ecuatoriana	16

Detalle de accionistas con participación mayor al 6 %	Nacionalidad	% de participación
Canula Holdings S.L.	Española	17
Romealba Gestión S.L.	<b>Española</b>	<b>36</b>

Nota: Adaptado de Seguros Alianza S.A. (2022).

### 6.1.2. Servicios que brinda la aseguradora “Alianza”

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros la Aseguradora “Alianza” con fecha de Inscripción 28/01/2019 tiene vigencia para la emisión de valores en los siguientes ramos autorizados:

#### Figura 5

Servicios que brinda la aseguradora “Alianza” al 2023



Nota: Adaptado de Seguros Alianza S.A. (2022), (véase **Anexo 3**. Permiso emitido a la Aseguradora por la SCVS).

### **6.1.3. Riesgo al que está expuesta la aseguradora “Alianza”**

De acuerdo con el Manual de Riesgos de Seguros Alianza S.A. (2020), la empresa aseguradora está expuesta a los siguientes riesgos inherentes a su actividad y los que considera de mayor relevancia en su organización.

#### **6.1.3.1. Riesgos Inherentes a la actividad aseguradora**

- a. Riesgo de desviación.** Este riesgo se deriva de la suscripción de contratos de seguros.
- b. Riesgo de tarifación.** Se produce al sufrir pérdidas inesperadas como consecuencia de errores en el cálculo de las tarifas, al punto que resulten insuficientes para cubrir los costos de atención de siniestros actuales y futuros, los gastos administrativos y la rentabilidad esperada.
- c. Riesgo de Políticas Inadecuadas de Venta.** Se produce por sufrir pérdidas inesperadas como consecuencia de políticas inadecuadas de selección de riesgos, de intermediación, otorgamiento de descuentos.
- d. Riesgo de Concentración y Hechos Catastróficos.** Se produce por sufrir pérdidas inesperadas como consecuencia de una concentración de los riesgos asumidos, bien sea por franjas de edades, ubicaciones, regiones o por la ocurrencia de hechos catastróficos que afecten a un número elevado de asegurados.
- e. Riesgo de Insuficiencia de Reservas Técnicas.** Se produce por sufrir pérdidas inesperadas como consecuencia de una subestimación en el cálculo de las reservas técnicas y otras obligaciones contractuales tales como beneficios o rendimientos garantizados.
- f. Riesgo de Reaseguro.** Se produce por sufrir pérdidas inesperadas como consecuencia de una inadecuada gestión del reaseguro debido a errores en los contratos suscritos, desconocimiento exacto de su contenido, diferencias de condiciones entre pólizas y contratos e incumplimientos de las obligaciones del reasegurador por insolvencia o problemas financieros de éstos.

#### **6.1.3.2. Riesgos de Crédito, Liquidez y Mercado**

- a. Riesgo de Crédito.** Se presenta por la posibilidad de incurrir en pérdidas por el no pago, el pago parcial o pago inoportuno de las obligaciones a cargo de otras aseguradoras, de asegurados y tomadores; otros prestadores de servicios; o, a cargo de cualquier otra persona que determine una acreencia a favor de la compañía, exceptuando el reaseguro.
- b. Riesgo de Mercado.** Se produce por el riesgo asociado al valor de los activos de la empresa, en especial, de las inversiones. Es la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del

incremento no esperado en el monto de las obligaciones con acreedores externos; o, pérdida en el valor de activos a causa de los movimientos en las tasas de mercado; o, precios, tales como tasas de interés, cambio, acciones, etc.

**c. Riesgo de Liquidez.** Se producen por probabilidad de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la compañía para enfrentar una escasez de fondos y cumplir nuestras obligaciones a corto plazo, y que determina la necesidad de conseguir recursos alternativos, o de realizar activos en condiciones desfavorables, bien sea para el pago de siniestros o para el ajuste de reservas inadecuadamente calculadas.

**6.1.3.3. Riesgo Operativo.** Se presenta por la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal, pero excluye los riesgos sistémicos y de reputación, estrategia y el de ambiente de los negocios.

**6.1.3.4. Riesgo Legal.** Se da por la posibilidad de que la organización sufra pérdidas directas o indirectas, de que sus activos se hallen expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; de que sus pasivos y contingentes puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados o de que el desarrollo de sus operaciones enfrente la eventualidad de ser afectado negativamente, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven en la inobservancia incorrecta o una inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o, de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro de ordinario de negocio; o, porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipuladas.

**6.1.3.5. Riesgo estratégico.** Corresponde a la probabilidad de pérdida como consecuencia de la imposibilidad de definir los objetivos de la entidad y sus estrategias, así como de implementar apropiadamente los planes de negocio, las decisiones de mercado, la asignación de recursos y la incapacidad para adaptarse a los cambios en el entorno de negocios. Es importante en este caso el riesgo derivado del crecimiento acelerado y desordenado, que pueda ocasionar incapacidad de atender adecuadamente a los usuarios o demandar un alto valor de inversiones en la expansión de los servicios.

**6.1.3.6. Riesgo Reputacional.** Es la posibilidad de afectación del prestigio de una entidad por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, a al estar involucrada en transacciones o relaciones con negocios ilícitos, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de la entidad.

**6.1.3.7. Metodología empleada para aplicar en el control de los riesgos descritos.**

A continuación, se describen diversas metodologías destinadas al control de riesgos, junto con sus respectivos modos de aplicación:

- ✓ Evaluación: se evalúa sus posibles impactos.
- ✓ Estrategia o respuesta: estrategia a aplicar para su control o aprovechamiento.
- ✓ Políticas de suscripción: se acepta o no el riesgo.
- ✓ Matrices de aplicación: evalúa los efectos y los resultados.
- ✓ Implementación: puesta en marcha.
- ✓ Información, comunicación y supervisión: transmite, informa y controla.

**6.1.3.8. Otros.** - Se presentan por las nuevas disposiciones legales y normativas establecidas por el marco legal global, regional y nacional, como es el caso del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos. La metodología para aplicar en su control no está diseñada, ni establecida por la Aseguradora “Alianza”, para este tipo de riesgos.

Como se puede observar la Asegurado “Alianza” tiene estructurado de forma ordenada y sistematizada los diferentes riesgos a lo que está expuesta la empresa, todos y cada uno están perfectamente conceptualizados para su correcto entendimiento y la metodología aplicar en caso de presentarse los mismos en la empresa.

## **6.2. Objetivo 2. Describir las estrategias, políticas y procedimientos empleados por la Aseguradora “Alianza” para la administración de los riesgos integrales**

La Aseguradora “Alianza” establece entre sus lineamientos que un elemento esencial para lograr la estabilidad, solidez y continuidad en cualquier empresa se fundamenta en el establecimiento de un marco de administración integral adecuado para el manejo y la gestión de los riesgos inherentes a la actividad (ERM – *Enterprise Risk Management*<sup>7</sup>).

El *Enterprise Risk Management* (ERM) es un método que observa la gestión de riesgos dentro de una organización como un asunto estratégico que debe ser abordarse desde un punto

---

<sup>7</sup> (ERM) es un método que considera la gestión de riesgos dentro de una empresa como una cuestión estratégica que debe abordarse desde un punto de vista global. Tomado de: (UNIR, 2023)

de vista global. Las empresas sólidas y modernas continuamente gestionan sus riesgos, tradicionalmente se hacía de forma independiente, cada área de la empresa evaluaba y se preparaba para enfrentarlos de forma autónoma, y luego informaba al nivel jerárquico superior. En la actualidad gracias al ERM se gestión de forma horizontal y de arriba hacia abajo y como un todo. El objetivo es identificar los sucesos que puedan generar riesgo en la organización, en logro de los objetivos, evaluar y presentar propuestas que les permitan estar preparados para para enfrentarlos, dar respuesta inmediata y finamente presentar.

El ERM es un conjunto de principios y procedimientos que contribuyen a que la organización se proteja frente a los posibles daños que pueden generar los riesgos internos o externos, por influencia de la propia empresa, sus empleados y trabajadores, sus accionistas o sus clientes. Considerando que la gestión empresarial, no solo contribuye a disminuir considerablemente los daños, sino que permite la continuidad de los distintos procesos y de la misma compañía, esto ayuda y facilita que se alcancen los objetivos, mejorando el rendimiento y la rentabilidad de está.

Frente a esto la administración integral de riesgos es parte fundamental de la estrategia institucional de Alianza, concibiéndose la misma como un proceso estructurado que admite la identificación de los distintos riesgos que pueden afectar a la organización.

Las estrategias de la aseguradora se centran en las distintas actividades, y que las mismas permitan la gestión de los distintos riesgos, con una adecuada tolerancia y conocimiento definido para cada momento, proporcionando con ello una adecuada y razonable seguridad, para lograr la consecución optima de nuestros objetivos y niveles de solvencia.

Las principales políticas y objetivos para la administración integral de riesgos son los siguientes:

**Tabla 4**  
*Objetivos para la administración integral del riesgo*

<b>Objetivos</b>	<b>Actividad</b>
Examinar y afrontar el riesgo de forma sistemática y continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificando los factores y su exposición</li> <li>• Mide su posible impacto en la solvencia y estabilidad financiera</li> </ul>
Anticiparse previamente a situaciones que afecten la viabilidad del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduce el impacto y su probabilidad de insolvencia</li> </ul>

Establecer directrices claras sobre asunción de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deben estructurar de forma coherente con los requerimientos de la empresa</li> <li>• Deben realizarse acorde a la realidad.</li> <li>• Controlables, que permitan un control sobre los mismos</li> </ul>
Proveer información para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La información debe fluir de forma rápida y oportuna, en el momento requerido</li> <li>• Presentarse acorde a los cambios del entorno en que se desarrolla la empresa</li> </ul>
Reducir la variabilidad de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuada gestión</li> <li>• Resultados acordes a las metas</li> </ul>

---

*Nota:* Adaptado de Seguros Alianza S.A. (2022).

### **6.2.1. Estrategias para la gestión del riesgo**

El Manual de Gestión de Riesgos establece según la Resolución JB-2011-2066 de la Junta Bancaria que las directrices básicas para la implantación del marco de evaluación y gestión de riesgos, con el cual se determina el alcance, el catálogo de riesgos a contemplar y los diferentes entes de gestión y sus responsabilidades. Así mismo, indica que en una adecuada administración integral de riesgos debe incorporarse, al menos los siguientes apartados (considerando complejidad y tamaño de la empresa)

**6.2.1.1. Identificación del riesgo.** El objetivo es establecer las exposiciones al riesgo más relevantes. Esto es un asunto continuo y se direcciona a examinar y comprender los riesgos existentes en cada operación realizada, y así mismo, a aquellos que pueden salir de decisiones de negocios nuevas, considerando la frecuencia de su ocurrencia y su posible impacto. Para ello es conveniente adoptar una perspectiva de empresa en conjunto y considerar la totalidad de las incertidumbres que la pueden afectar.

**6.2.1.2. Evaluación del riesgo.** Identificados los riesgos deben ser cuantificados o medidos con el objeto de establecer el cumplimiento de las políticas, los límites fijados y el impacto económico en la empresa, consintiendo a la administración disponer los controles o correctivos necesarios.

### **6.2.1.3. Estrategia de administración del riesgo:**

- a. No exposición.** - Decisión consciente de no exponerse a un riesgo determinado.
- b. Prevención y control de pérdidas.** - Medidas para disminuir la probabilidad o gravedad de la pérdida.
- c. Retención del riesgo.** - Consiste en absorber el riesgo y cubrir las pérdidas con los propios recursos.
- d. Transferencia.** - trasladar el riesgo a otros, típicamente a través del seguro, reaseguro o coaseguro.

Las estrategias de la organización deben definir el nivel de riesgo estimado como aceptable; este nivel se muestra en límites de riesgo puestos en práctica a través de Políticas, normas, procesos, procedimientos y matrices de autorizaciones que establecen la responsabilidad y la autoridad para fijar esos límites, los cuales pueden ajustarse si varían los contextos o las tolerancias de riesgo.

Las metodologías e instrumentos para calcular el riesgo deben manifestar la complejidad de las operaciones y de los porcentajes de riesgos asumidos por la empresa la que verificará habitualmente su eficiencia para justificar actualizaciones o mejoras según demanden sus necesidades.

**6.2.1.4. Implementación.** Cuando se ha asumido una metodología o la combinación de algunas que se emplearán para evaluar los riesgos, en función de las políticas y estrategias, se pone en práctica las mismas al mínimo costo.

**6.2.1.5. Retroalimentación (monitoreo).** La administración del riesgo es dinámica, por lo tanto, las cuantificaciones y decisiones tomadas antes de que ocurran los hechos, estas deben ser contrastadas frente a lo que realmente ocurrió. Por lo cual, mientras pasa el tiempo, las situaciones cambian y los riesgos no observados inicialmente se vuelven relevantes y los costos relativos de la estrategia de administración se tornan variables, influyendo negativamente en la rentabilidad de la empresa.

### **6.2.2. Metodologías para el control del riesgo**

En el Manual de gestión de riesgos de la Asegurado “Alianza” se establece que es de suma importancia la aplicación de la metodología COSO II (Seguros Alianza S.A., 2020), considerando los siguientes componentes:



**6.2.2.1. Ambiente Interno.** El cual cubre la forma como Alianza influye en la conciencia de sus empleados y trabajadores, sobre la importancia de la gestión de sus riesgos, suministrando disciplina, referencia y estructura.

**6.2.2.2. Establecimiento de Objetivos.** Los cuales se fijan a escala estratégica, creando con ellos continuos objetivos operativos, de información y cumplimiento, como cualquier empresa. Alianza enfrenta un sinnúmero de riesgos generados por factores externos e internas, y una situación previa para su identificación enérgica de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta frente a ellos es fijar objetivos alineados con el riesgo aceptado y sus correspondientes niveles de tolerancia.

**6.2.2.3. Identificación de riesgos.** Al identificar estos, Alianza observa una serie de factores internos y externos que pueden crear riesgos u oportunidades en caso de materializarse en diferentes actividades operacionales.

**6.2.2.4. Evaluación de los riesgos.** A través de esta la empresa (Alianza) estima la amplitud con que los eventos negativos impactarán en el logro de los objetivos, evaluándolos desde un doble aspecto (probabilidad e impacto) y regularmente a través del empleo de métodos cualitativos y cuantitativos.

En este sentido, se evalúan los riesgos bajo un doble enfoque:

- a. **Riesgo inherente:** cuando no existen acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.
- b. **Riesgo residual:** aquel que subsiste luego que el equipo (dirección) desarrolle sus respuestas ante los riesgos. Muestra el riesgo remanente una vez se han determinado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección para vigilar el riesgo inherente.

Las distintas metodologías de evaluación que se emplean se generan por la combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas:

- **Técnicas cualitativas:** son aplicables cuando los riesgos no se prestan a la cuantificación o cuando no estén disponibles datos suficientes y creíbles para una evaluación cuantitativa o la obtención y análisis de ellos no resulte eficaz por su coste. Posibles técnicas para utilizar:
  - ✓ Evaluaciones cualitativas con escalas de medición ordinal.
  - ✓ Evaluaciones cualitativas con escalas de medición nominal.
  - ✓ Evaluaciones cualitativas con escalas de medición por intervalos.
  - ✓ Evaluaciones cualitativas con escalas de medición por ratios.

- **Técnicas cuantitativas:** se emplean para aportar con mayor precisión a las actividades complejas o para perfeccionar las técnicas cualitativas. Posibles técnicas para emplear:
  - ✓ Probabilísticas: valor en riesgo, flujo de caja en riesgo, beneficio en riesgo, distribuciones de pérdidas, back-testing, etc.,
  - ✓ No Probabilísticas: análisis de sensibilidad, análisis de escenarios, pruebas de tolerancia y límite, benchmarking,
  - ✓ Cálculos de Capital Adecuado y Margen de Solvencia.

Las evaluaciones de riesgos (principalmente de tipo cualitativo), ejecutadas por Alianza se conseguirán representar mediante un Mapa de Riesgos desde la doble perspectiva de probabilidad e impacto que lleva la organización.

**6.2.2.5. Respuesta a los riesgos.** Ya evaluados los riesgos importantes, los ejecutivos encargados de Alianza establecen cómo responder frente a estos. Entre las posibles respuestas están evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Se valora su efecto sobre la probabilidad e impacto, así como, los costes y beneficios, y elige aquella que sitúe al riesgo residual en las tolerancias al riesgo establecidas.

**6.2.2.6. Actividades de Control.** Se identifican como políticas y procedimientos que contribuyen a asegurar que se ejecuten las respuestas de la dirección a los riesgos.

**6.2.2.7. Información y Comunicación.** La información oportuna se identifica, capta y comunica de forma pertinente y en un tiempo adecuado que permita a los ejecutivos tomar las decisiones correctas en el ámbito de sus responsabilidades.

**6.2.2.8. Supervisión.** La gestión de riesgos se supervisa por medios de actividades constantes de evaluación. De la misma forma que durante el transcurso normal de las actividades de gestión, se desarrollaran actividades de control permanente.

Entre las que se incluirán:

- Diagramas de flujo de proceso,
- Matrices de riesgo y de control,
- Manuales de referencia de riesgo y de control,
- Benchmarking,
- Talleres de trabajo de autoevaluación de riesgos y de control,
- Cuestionarios,
- Sesiones moderadas.
-

### **6.2.3. Políticas para la Administración del Riesgo en la Aseguradora “Alianza”**

Entre las políticas implementadas para administrar el riesgo adecuadamente en la Aseguradora “Alianza” se han detectado las siguientes:

- El proceso para la implementación de la gestión de riesgos se fundamentará en el análisis sobre la exposición que mantiene la empresa al riesgo, el nivel general de control sobre los mismos y la transferencia mediante seguros.
- Asignar roles de responsabilidad, con el fin de involucrar a cada recurso para el adecuado control y manejo de la Administración del riesgo.
- Generar una adecuada explicación del proceso de la gestión de riesgo, a cada uno de los involucrados en la misma, para su correcto manejo.
- Establecer una metodología adecuada a las actividades de la empresa, sus necesidades, factores internos y externos, que permitan una adecuada administración del riesgo.
- Determinar el volumen del riesgo a la que está expuesta la Aseguradora “Alianza”, y el que está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos. Determinando con ello los recursos necesarios para su gestión y los esfuerzos requeridos para mitigar su impacto.

**6.2.4. Análisis del personal involucrado en la Administración del Riesgo en la aseguradora “Alianza”, sobre las estrategias, metodologías, herramientas y políticas implementadas**

Una vez aplicadas las entrevistas a los ejecutivos de “Alianza” podemos establecer del análisis (Tabla 5) lo siguiente:

**Tabla 5**

*Análisis de la gestión del riesgo entre lo dispuesto en el Manual de Riesgos y los referentes explicados por los ejecutivos de “Alianza”*

Riesgos	Manual de riesgos		Importancia y cumplimiento	Gestión del riesgo por parte de los ejecutivos en “Alianza” (entrevista)		
	Estrategias	Procedimiento		Estrategias	Procedimiento	Metodología
<b>Riesgos Inherentes a la actividad aseguradora</b>			Alto Cumple con la normativa y las estrategias de la empresa			
<b>Riesgos de Crédito, Liqueidez y Mercado</b>	Entre las estrategias que aplica la aseguradora se puede identificar la siguientes, primero identifican el riesgo, segundo evalúan el mismo y su posible impacto, en tercer lugar, generan una estrategia para la administración del riesgo, para luego implementarla y por último generan una retroalimentación	Se aplica la metodología COSO II, la cual presenta la siguiente secuencia:  Identificación Avaluación Estrategia o respuesta Políticas de suscripción Matrices de aplicación Implementación Información, comunicación y supervisión.	Alto Cumple con la normativa y las estrategias de la empresa	Las estrategias aplicadas en la gestión del riesgo por parte de los ejecutivos de la empresa se enfocan en realizar comités de riesgo, de inversiones, de retribuciones y comités internos, con lo que se logra las metas propuestas.	Se fundamenta en los procedimientos establecidos en el Manual de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo Identifica</li> <li>• Lo evita</li> <li>• Lo asume</li> <li>• Lo reduce</li> <li>• Lo comparte</li> <li>• Acepta el riesgo</li> <li>• Lo evalúa sobre su efecto, probabilidad, e impacto que cause en la compañía</li> </ul>
<b>Riesgo Operativo</b>			Alto Cumple con la normativa y las estrategias de la empresa			
<b>Riesgo Legal</b>			Medio Cumple con la normativa y las estrategias de la empresa			
<b>Riesgo Estratégico</b>			Medio Cumple con la normativa y las estrategias de la empresa			
<b>Riesgo Reputacional</b>			Medio Cumple con la normativa y las estrategias de la empresa			
<b>Otros</b>			Medio Cumple con la normativa y las estrategias de la empresa			

*Nota:* Adaptado de Seguros Alianza S.A. (2022) y trabajo de campo (entrevistas); (véase **Anexo 4**. Evaluación de entrevistas).

Los entrevistados tienen una clara visión de la administración del riesgo y entienden su importancia y los efectos sobre la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa. Está claro, que se trata de una empresa sólida, donde el riesgo juega un papel importante, sus estrategias, políticas, métodos y herramientas para la identificación, evaluación y control de estos, mantiene una actualización continua, la empresa cuenta con un Manual de Riesgos, además gestiona el apoyo de asesores externos para su correcto manejo, el departamento de auditoría interna juega un rol fundamental para el manejo y administración de los riesgos inherentes a la actividad y a los desfases que juega el mercado externo e interno sobre la empresa,

Cuenta con personal exclusivo para el para el manejo de los riesgos, lo que le da a la empresa seguridad, el trabajo en la administración de estos es compartido, y asumido por un personal comprometido con la misma. La Aseguradora “Alianza” cuenta con los recursos, los medios y la experiencia para un manejo apropiado de los riesgos. Todos sus ejecutivos mantienen con una visión acorde a los procesos a seguir, las normas legales y las metodologías para la identificación, evaluación y control.

Los planes, las políticas y las medidas de contingencia obedecen a un enfoque global de administración y gestión de riesgo, como exige el mercado actual. Es importante mencionar que “Alianza”, todos los años realiza una auditoría externa sobre su desempeño empresarial, donde cubre la gestión de riesgo, y lo hace público, demostrando con ello su solvencia empresarial.

### **6.3. Objetivo 3. Proponer estrategias que ayuden a mitigar los riesgos integrales en la Aseguradora “Alianza”**

#### **6.3.1. Propuesta**

En la siguiente tabla se detalla la propuesta basada en el análisis FODA, diseñada para identificar oportunidades de mejora, abordar desafíos potenciales y potenciar los aspectos positivos que posicionan a la Aseguradora "Alianza" en un mercado dinámico y competitivo.

Este análisis profundo busca no solo entender los factores clave que impactan en la aseguradora, sino también proporcionar directrices claras para optimizar su desempeño y fortalecer su posición en el competitivo escenario empresarial.

## I. FODA

**Tabla 6**

*Análisis FODA*

---

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
F1: Alto nivel profesional del recurso humano.	D1: Regulaciones y requisitos.
F2: Alto nivel tecnológico.	D2: Riesgo de siniestros.
F3: Reputación y experiencia.	D3: Crisis económica.
F4: Trabajo en equipo.	D4: Competencia intensa
F5: Poseen políticas y estrategias para la gestión del riesgo por departamentos y coherentes con las estrategias generales.	
F6: Los grupos de referencias con los que está asociada poseen trayectoria y vinculación con el mercado internacional y nacional asegurador.	
F7: Trayectoria comprobada.	
F8: Recibe apoyo internacional y nacional.	
F9: Calificación AAA.	
F10: Posicionamiento en el mercado.	
F11: Solidez financiera.	
F12: Estructura empresarial consolidada.	

---

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
O1: Crecimiento de mercado de seguros.	A1: Inestabilidad política.
O2: Envejecimiento de la población.	A2: Alto nivel de corrupción.
O3: La digitalización y las nuevas tecnologías pueden ayudar a mejorar la eficiencia de las operaciones y llegar a nuevos segmentos de mercado.	A3: Inseguridad social e informática.
	A4: Deslealtad empresarial.

---

## **II. Tema**

Plan estratégico para mejorar la gestión de los riesgos integrales en la Aseguradora “Alianza”.

## **III. Objetivo**

Establecer estrategias, que permitan mejorar la gestión del riesgo en la Aseguradora “Alianza”.

## **IV. Introducción**

En los últimos años Ecuador se encuentra atravesando una serie de problemas que han derivado en una recesión económica, por efecto de algunos factores, como la pandemia, alto nivel de corrupción, aguda crisis institucional y política, delincuencia organizada, narcotráfico y en el último año efectos adversos derivados de la guerra entre Rusia y Ucrania, que han incrementado notablemente el riesgo país y con ello una serie de riesgos a nivel empresarial, derivados de los efectos que producen estas variables en la economía y en el sector corporativo, generando elevadas tasas de interés, inflación, desempleo, incapacidad para el cumplimiento de obligaciones, inseguridad ciudadana, cuyos efectos se ven reflejados a nivel empresarial, sobre todo por la serie de riesgos que se derivan de las actividades propias del sector, en este caso asegurador, lo que trae consigo desestabilización económica y financiera, escenario que pone en riesgo la función que debe cumplir el sector asegurador en el país.

En lo que concierne al sector asegurador son muchos los riesgos a los que se encuentra expuesto, entre los que se puede citar: riesgos inherentes a la actividad aseguradora; riesgos de crédito, liquidez y mercado; riesgo operativo; riesgo legal; riesgo estratégico y riesgo reputacional, incluyéndose últimamente los riesgos derivados por terrorismo y riesgos derivados del narcotráfico, crimen transnacional y el blanqueo de dinero, lo que está generando en los mercados problemas de tipo legal.

En general las aseguradoras son empresas que conviven con el riesgo y que saben aprovecharlo para generar dividendos a su favor. Sin embargo, en los últimos años esto ha cambiado notablemente, siendo el panorama incierto frente a los años anteriores, lo que, sin duda, exige de las empresas, generar políticas y estrategias que les permitan estar al día en lo que respecta a los riesgos derivados de la propia actividad aseguradora.

En el contexto mundial los desafíos que enfrentan las aseguradoras se traducen en desafíos complejos, razón por la que en muchos países del mundo se han aprobado diversas normativas y ajustes a las leyes, que están generando severas repercusiones en el sector. Por

otro lado, si las empresas aseguradoras no quieren fenecer frente a este panorama, las mismas, tendrán que generar políticas y estrategias adecuadas que les permitan ser competitivas y acoplarse al nuevo contexto global.

## **V. Justificación**

La empresa de Seguros “Alianza”, está legalmente establecida en el Ecuador, con una larga tradición y experiencia en el mercado del corretaje y asesorías de seguros, características que le han permitido obtener un importante prestigio dentro del sector del cual participa.

Las grandes transformaciones sociales y el rol que juegan los mercados en la misma ha generado grandes conflictos económicos, derivados de las distintas actividades que en ella se mueven por efectos de la oferta y la demanda de bienes y servicios, trayendo consigo riesgos que pueden generar pérdidas económicas, poner en riesgo la liquidez y solvencia de las empresas e incluso llevarlas a la quiebra, frente a esto las aseguradoras se han convertido en pilar para solventar estos riesgos, protegiendo los activos y el patrimonio de estas; pero su alcance no solo se ha limitado al sector empresarial, ahora cubre muchas más actividades, como: seguros de vida, seguros de vehículos, seguro de accidentes, etc., lo que le han generado riesgos propios, es aquí donde la administración de estos y su gestión hacen de las aseguradoras empresas que direccionan muchos de sus recursos a control de los mismos.

Seguros “Alianza” es una empresa sólida, la más fuerte en el país, para el control del riesgo la empresa presenta una estructura sólida, con un departamento direccionado exclusivamente a la gestión del riesgo, además de contar con asesoría externa para su adecuada aplicación de estrategias, para su control o aprovechamiento de los mismos.

Aunque se considere que se tiene un adecuado control sobre el riesgo es importante anotar que la mitigación de riesgos esta direccionada a reducir la posibilidad de que se produzca un hecho riesgoso para el negocio y por otro lado establecer las estrategias necesarias para supervisar y responder ante amenazas potenciales en caso de que se transformen en hechos concretos. Por otro lado, las aseguradoras que presentan nuevos servicios y más diferenciadas ofertas y valor a ciudadanos individuales, empresas y comunidades con mayor tendencia en el mercado, incrementan el peso del negocio y el potencial corporativo necesario para enfrentarse los posibles riesgos. Las empresas aseguradoras no están exentas del futuro digital y los desfases económicos y financieros del mundo actual, mientras mejor preparadas para enfrentar estos retos estén, mejor será su proyección al futuro, y es aquí donde se justifica el presente aporte a la gestión del riesgo.



## **VI. Políticas para la gestión del riesgo**

- Establecer patrones de análisis para determinar la exposición al riesgo, el nivel general de control sobre los mismos y la transferencia del riesgo.
- Identificar las características que defienden a la empresa y sus actividades, en cada uno de los ámbitos en los que tenga incidencia el riesgo.
- Identificar los diferentes riesgos a los que está expuesta la aseguradora.
- Evaluar los riesgos y determinar la magnitud de su impacto.

## VII. Estrategias para el manejo y control del riesgo

Esta sección, centrada en la implementación de estrategias preventivas, tiene como objetivo establecer un marco sólido para anticipar y mitigar posibles contingencias. En este contexto, se detallan con precisión acciones y medidas estratégicas diseñadas para fortalecer la capacidad de la aseguradora en la prevención de riesgos, consolidando su posición en un entorno empresarial caracterizado por su dinamismo y las variables inherentes al sector asegurador. Estas estrategias se presentan de manera detallada en la Tabla 7.

**Tabla 7**

*Estrategias a aplicar para prevenir el riesgo en la aseguradora “Alianza”*

Ítem	Política	Estrategias	Observación
1	<b>Identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar análisis detallados de riesgos.</li> <li>• Monitorear mercados y ajustar estrategias de inversión.</li> <li>• Establecer límites de cobertura basados en evaluaciones de riesgo.</li> <li>• Mantenerse actualizado con regulaciones locales e internacionales.</li> <li>• Indagación de medidas de control interno y ajuste de los sistemas de traspaso de riesgos, mejorando el costo del reaseguro.</li> <li>• Mantener reservas adecuadas para hacer frente a siniestros inesperados y cambios en las condiciones del mercado.</li> </ul>	Anuales y Permanentes
2	<b>Cumplimiento de Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar con expertos legales y reguladores.</li> <li>• Auditorías internas para asegurar cumplimiento.</li> <li>• Mantenerse actualizado con leyes y regulaciones.</li> <li>• Planificar anticipando los posibles escenarios frente al riesgo.</li> <li>• Establecer un equipo dedicado a la gestión de riesgos que esté al tanto de las últimas tendencias y desarrollos en la industria de seguros.</li> </ul>	Permanentes

<b>3</b>	<b>Código de conducta y responsabilidad social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar los riesgos involucrando y comprometiendo a todo el personal de la empresa.</li> <li>• Monitorear redes sociales y plataformas online para abordar rápidamente problemas de reputación.</li> <li>• Implementar programas de responsabilidad social corporativa.</li> <li>• Control permanente e inspecciones.</li> <li>• Establecer código de conducta para empleados y asegurar su cumplimiento.</li> <li>• Proporcionar capacitación regular al personal para mantener altos estándares operativos.</li> <li>• Realizar auditorías periódicas de seguridad para cliente corporativos.</li> <li>• Fomentar la educación del cliente sobre medidas de prevención de pérdidas.</li> <li>• Utilizar el seguro de reaseguro para transferir parte del riesgo a otras compañías de seguros, reduciendo así la exposición al riesgo de siniestros catastróficos.</li> </ul>	Permanentes
<b>4</b>	<b>Tecnología y automatización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar matrices de riesgo aplicales de forma continua, permitiendo determinar la magnitud y el alcance del riesgo.</li> <li>• Implementar tecnologías avanzadas, como inteligencia artificial y análisis de datos, para evaluar patrones de riesgo y mejorar la precisión en la suscripción de pólizas.</li> <li>• Implementar modelos de precios dinámicos basados en datos para ajustar las tarifas de las pólizas según el perfil de riesgo del cliente.</li> </ul>	Permanente

5

**Diversificación de Riesgos  
Financieros**

- Integrar sistemas de detección de fraudes en tiempo real para identificar actividades sospechosas durante las transacciones.
- Utilizar análisis de datos para comprender las preferencias de los clientes y adaptar los productos y precios en consecuencia.
- Implementar sistemas de monitoreo en tiempo real que utilicen algoritmos avanzados para identificar posibles riesgos operativos y financieros de manera inmediata.
  
- Realizar análisis para evaluar cómo diferentes escenarios podrían afectar las finanzas de la empresa y tomar medidas preventivas en consecuencia.
- Ofrecer una combinación de pólizas a corto plazo y a largo plazo para diversificar el riesgo asociado con las fluctuaciones de las tasas de interés y las condiciones económicas.
- Diversificar las inversiones en diferentes monedas extranjeras para mitigar el riesgo de fluctuaciones cambiarias.
- Desarrollar productos especializados para nichos de mercado específicos, como seguros para mascotas, seguros para viajes, o seguros para deportes, para diversificar aún más la cartera.

Anual y permanente

## 7. Discusión

“Alianza” es una empresa dedicada a la actividad aseguradora, presenta una amplia variedad de servicios entre sus líneas, como: seguros de vida, incendio, transporte, marítimo, fidelidad, vehículos, accidentes personales, robo, aviación, responsabilidad civil, lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas, riesgos técnicos, multirriesgo, riesgo especiales y fianzas, lo que le genera riesgos que pueden afectar su solvencia y presencia en el mercado. Entre los riesgos que enfrenta se puede anotar: aquellos que se derivan de la propia actividad, como: riesgo de desviación, tarifación, políticas inadecuadas de venta, concentración y hechos catastróficos, insuficiencia de reservas técnicas y de reaseguro; riesgos de crédito, liquidez y mercado; riesgos operativos; riesgo legal; riesgo estratégico; riesgo reputacional y otros (inherentes a las nuevas disposiciones legales).

Actuaria (2022) respalda la importancia de normativas internacionales para el control de riesgos, destacando la solvencia como patrimonio esencial y la identificación de reservas técnicas. La Universidad de Antioquia (2021) subraya la función crucial de los manuales de gestión de riesgos para enfrentar la incertidumbre en el logro de objetivos. La gestión de riesgos en "Alianza" se alinea con estos principios, enfocándose tanto en factores internos como externos.

El estudio también destaca la necesidad de establecer objetivos en la gestión del riesgo, siguiendo la premisa de Arévalo (2022). La gestión integral del riesgo se presenta como esencial, especialmente en un entorno regulado como el ecuatoriano, según lo propuesto por Hernández (2015) y Pintado (2019). Salcedo (2017) y Pérez (2020) respaldan la idea de distribuir riesgos a través de estrategias como el coaseguro y reaseguro, medidas adoptadas por "Alianza".

En cuanto al control interno, Torres (2020) destaca la importancia de mantener la solvencia y reputación en el tiempo, mientras que Mesa (2006) señala las limitaciones del mercado en los sistemas de control, haciendo hincapié en la gestión adecuada de riesgos internos y externos. En este contexto, la aseguradora "Alianza" mantiene un departamento de control interno y se asesora externamente para fortalecer sus prácticas de gestión de riesgos.

En resumen, el estudio destaca las múltiples crisis económicas que ha enfrentado la economía ecuatoriana, como el terremoto de 2016 y la pandemia de 2020, impactando todos los sectores y resaltando la importancia del sector seguros. La relación bidireccional entre la economía y el sector seguros se evidencia en la disminución de la capacidad de pago de los

consumidores y la consecuente reducción del volumen de las Primas Netas Emitidas durante períodos de crisis. Aseguradora "Alianza", siendo una empresa sólida y consolidada con fuerte presencia en el mercado, prioriza la gestión de riesgos. Aunque mantiene una visión clara respecto a la gestión de riesgos, reconoce que los constantes cambios en los mercados y la globalidad generan nuevos riesgos. Por esta razón, el presente estudio presenta un plan estratégico para mejorar la gestión del riesgo en la empresa, aportando así a este proceso continuo.

## 8. Conclusiones

- Seguros Alianza es una empresa sólida, fundada en Ecuador en 1981, trabaja en conjunto con las más importantes y mejor calificadas compañías reaseguradoras alrededor del mundo. Los riesgos que enfrenta la aseguradora en su desarrollo continuo son: riesgos propios de la actividad, como: riesgo de desviación, tarifación, políticas inadecuadas de venta, concentración y hechos catastróficos, insuficiencia de reservas técnicas y de reaseguro; riesgos de crédito, liquidez y mercado; riesgos operativos; riesgo legal; riesgo estratégico; riesgo reputacional y otros (inherentes a las nuevas disposiciones legales).
- Para el control de los mismos emplea métodos cualitativos y cuantitativos, bajo el siguiente orden, identificación del riesgo, evaluación, estrategia de respuesta, política de suscripción, elaboración de matrices para su manejo, implementación, información y comunicación al personal y supervisión. Entre las medidas que asume la aseguradora para el control del riesgo y gestionar liquidez, se pone énfasis en la emisión de papeles comerciales propios, inversión propia, etc., con lo que alivian el riesgo o lo traspasan. La evaluación es constante mediante asesoría externa, auditoría interna, capacitaciones, mesas de trabajo y un estricto cumplimiento de la normativa establecida. La empresa tiene una clara visión del problema y lo enfoca de forma concisa, todo riesgo es importante. “Alianza” cuenta con los recursos, medios y la experiencia para un manejo adecuado de los riesgos inherentes a la actividad aseguradora, respaldados por un adecuado Manual de Gestión de Riesgos, personal capacitado y experiencia en la temática, respetando los procesos, las normas legales y las metodologías para la identificación, evaluación y control de estos.
- Para mejorar la gestión del riesgo en la aseguradora se ha propuesto un plan estratégico fundamentado en cinco ejes: establecer patrones de análisis de exposición al riesgo, identificar las características de la empresa, identificar el riesgo, evaluar el riesgo y generar metodologías que permitan su control.

## **9. Recomendaciones**

- Se recomienda profundizar este tipo de estudios, para generar un mayor conocimiento sobre la temática, que permitan a empresas aseguradoras de menor tamaño, manejar adecuadamente los riesgos a los que está expuesta una empresa de esta naturaleza.
- Se recomienda mejorar los procesos a través de las estrategias planteadas en la propuesta permitiendo con ello mejorar los indicadores de rentabilidad ROA y ROE.
- Siendo la gestión de riesgos una actividad nueva, hablando de la forma de cómo administrar el riesgo y su aceptación por parte de las empresas, es de suma importancia incorporar planes estratégicos para la gestión de estos, que incluyan procesos y paquetes tecnológicos, que hagan menos complicados los controles y las evaluaciones.



## 10. Bibliografía

- Actualicese. (2021). Control interno: definición, objetivos e importancia. Obtenido de <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>
- Actuaria. (2022). La gestión de riesgos en las empresas del mercado asegurador. (Actuaria, Ed.) Obtenido de <https://actuaria.com.ec/es/la-gestion-de-riesgos-en-las-empresas-del-mercado-asegurador/>
- Aguirre, R. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas en México. (76), 1-17. (Revista El Buzón de Pacioli, Ed.) Obtenido de <https://acortar.link/3kq2qx>
- Aharonian, V., & Noel De León, M. y. (2011). Administración de riesgos de negocios y auditoría interna. 1-92. (Universidad de la República Uruguay, Ed.) Uruguay. Obtenido de <https://acortar.link/kZWnar>
- Alianza Grupo Asegurador. (2023). Una historia que comienza hace 25 años. (Evaluar, Ed.) Obtenido de <https://alianzaseguros.evaluar.com/misionvision/>
- Andrade, I. (2022). La gestión de riesgos en las empresas del mercado asegurador mercado asegurador. (Dactuaria, Ed.) Obtenido de <https://acortar.link/ujTmdf>
- Arévalo, M. (2022). Conoce los principales objetivos de la gestión de riesgo. (Pirani, Ed.) Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-principales-objetivos-de-la-gestion-de-riesgo>
- Arévalo, J. A. (Diciembre de 2006). *Doctorado en Administración y Dirección de Empresas*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6778/01JAta01de01.pdf>
- Banco de Pagos Internacionales. (2016). *Comité de Supervisión*. Obtenido de Banca de Basilea: [https://www.bis.org/bcbs/publ/d368\\_es.pdf](https://www.bis.org/bcbs/publ/d368_es.pdf)
- Bär, Andrea; Liao, Carol y Strassner, Martin. (2013). ¿Qué sabe usted acerca de Solvencia II? 1-26. (Swiss Re, Ed.) Obtenido de [https://www.swissre.com/dam/jcr:283b5528-adc4-40a3-b663-f86806448d73/Solvency\\_II\\_ES.pdf](https://www.swissre.com/dam/jcr:283b5528-adc4-40a3-b663-f86806448d73/Solvency_II_ES.pdf)
- Bauer de Lima, R. (2023). Panorama del sector asegurador ecuatoriano de Grandes Riesgos. (MAPFRE Global Risks, Ed.) Obtenido de <https://www.mapfreglobalrisks.com/gerencia-riesgos-seguros/articulos/panorama-del-sector-asegurador-ecuadoriano-de-grandes-riesgos/>
- BBVA. (2023). Conceptos básicos sobre los seguros. Obtenido de <https://acortar.link/KLQn13>
- Cajal, A. (2020). Investigación de Campo: Características, Tipos, Técnicas y Etapas. Obtenido de <https://acortar.link/n1HqCB>

- Calvo, A. (2023). Economía mundial en dificultades supondrá complicaciones para las aseguradoras de América Latina en 2023. 1-13. (S & P Global, Ed.) Obtenido de <https://n9.cl/tdsy1>
- Caminos. (2021). El riesgo financiero y la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 2 de la provincia de Chimborazo. 1-123. (Universidad Técnica de Ambato, Ed.) Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://n9.cl/xrjph>
- Carrión Márquez, Carlos. (2021). El contrato de seguro en el Ecuador – conceptos básicos y análisis de la reticencia, falsa declaración y acuerdos transaccionales. *11(2)*, 146-173. (Res Non Verba Revista Científica, Ed.) doi:<https://orcid.org/0000-0002-5951-6410>
- Castro, A. (2019). Práctica de la gestión del riesgo de tipo de cambio. *28*, 137-144. (Revista de Contabilidad y Dirección, Ed.) Obtenido de <https://accid.org/wp-content/uploads/2020/03/9-1.pdf>
- Chávez, S. (2018). El Concepto de Riesgo. *4(1)*, 32-52. (Recursos Naturales y Sociedad, Ed.) Obtenido de <https://doi.org/10.18846/renaysoc.2018.04.04.01.0003>
- CNSF. (2022). Glosario de definiciones. *traducción al español fue preparada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de México*, 1-27. (Iaisweb.org, Ed.) Obtenido de [https://www.iaisweb.org/uploads/2022/01/161207-IAIS-Glossary-Sp\\_Mexico.pdf](https://www.iaisweb.org/uploads/2022/01/161207-IAIS-Glossary-Sp_Mexico.pdf)
- Delfín Silva, Y. H., & Rodríguez Colmenares, E.D. (2022). Gestión de tesorería y liquidez en las empresas de seguros en Perú. *42*, 39-52. (PODIUM, Ed.) doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.3>
- Días, Aramando y Matamoros, Idalberto. (2023). La administración de riesgos, un paradigma empresarial contemporáneo. Obtenido de <https://acortar.link/alUfYa>
- El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (2016). Obtenido de <https://acortar.link/gvd8fa>
- Estupiñón, R. (2006). Control Interno y Fraudes. *con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II, 2da*, 1-464. Bogotá: Ecoe Edicione. Obtenido de Análisis del informe COSO: <https://acortar.link/lp8ZIL>
- Fides Río. (2023). Riesgos y tendencias del mercado mundial de seguros. (FIDESRI2023, Ed.) Río de Janeiro, Brasil. Obtenido de <https://n9.cl/k8xj7>
- Finanzas Prácticas. (2023). Los seguros y las aseguradoras. Obtenido de <https://acortar.link/stnSMu>

- Fundación MAPFRE. (s.f.). Solvencia II. (Diccionario de seguros, Ed.) Obtenido de <https://www.fundacionmapfre.org/publicaciones/diccionario-mapfre-seguros/solvencia-ii/>
- Garayeta, A., De la Peña, J. I., & Trigo, E. (2022). Análisis exploratorio de la regulación de la solvencia en los tres principales mercados de seguros de América Latina. *24(3)*, 516-532. (Revista Brasileira de Gestão de Negócios, Ed.) doi:<https://doi.org/10.7819/rbgn.v24i3.4192>
- García. (2006). La gestión de riesgos financieros en las empresas. Un estudio teórico. (Gestopolis, Ed.) Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-gestion-de-riesgos-financieros-en-las-empresas-un-estudio-teorico/>
- García y Rodríguez. (2023). Análisis de la administración de riesgo y sus riesgos asociados en base a la normativa emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y su aplicación en el sector asegurador. 1-103. (Universidad Central del Ecuador, Ed.) Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/29411/1/UCE-FCE-CF-GARCIA%20EVELYN-RODRIGUEZ%20PABLO.pdf>
- Gasperín, M. Á. (2019). *Riesgo Reputacional y Gestión*. Obtenido de Institucional de Crisis: <file:///C:/Users/Usuario%20iTC/Downloads/tmavg.pdf>
- Grageola, Luis; Martínez, Germán; Guzmán, C. (2020). Énfasis del control interno y su ámbito en las deducciones fiscales. *11(02)*, 3037. (Revista Nacional de Administración, Ed.) doi:<https://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3073>
- Guerrero, L. F. (02 de Diciembre de 2009). *Normas de Control Interno de la Contraloría General Del Estado*. Obtenido de Contraloría General del Estado: <https://acortar.link/EB6RRV>
- Guerrero-Cortez, Vladimir; Guevara-Toscano, María, y.-S. (2019). Revisión teórica sobre las aseguradoras en Ecuador. *4(6)*, 34, 55-73. (Polo del Conocimiento, Ed.) doi:DOI: [10.23857/pc.v4i6.999](https://doi.org/10.23857/pc.v4i6.999)
- Gutiérrez, Segovia-Vargas y Ramos. (noviembre-diciembre de 2017). Análisis del Riesgo de Caída de Cartera en Seguros: Metodologías de “Inteligencia Artificial” vs “Modelos Lineales Generalizados”. *407*, 56-86. (Economía Informa, Ed.) Elsevier. doi:DOI: [10.1016/j.ecin.2017.11.004](https://doi.org/10.1016/j.ecin.2017.11.004)
- Hernández, S. (s.f.). Guía para el análisis documental. 1-7. (CLACSO, Ed.) Obtenido de <https://acortar.link/fGTqbU>

- Hernández, Barros, R. (2015). Los riesgos de las entidades aseguradoras en el marco del Enterprise Risk Management (ERM) y el control interno. *Especial*, 61-70. (Innovar, Ed.) doi:doi: 10.15446/ innovar.v25n1spe.53194
- KPMG. (2017). IFRS 17 -Pólizas de Seguro / Contratos de Seguros. 1-28. (kpmg.com.co, Ed.) Obtenido de <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/co/pdf/2018/04/IFRS%2017%20KPMG%20Oficial%20en%20spanish.pdf>
- La Junta de Política y Regulación Financiera. (2022). *Resolución No. JPRF-S-2022-025*, 1-36. (Junta de Política y Regulación Financiera, Ed.) Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/JPRF-S-2022-025.pdf>
- Ley General de Seguros. (2014). *Publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de septiembre del 2014*, 1-40. (H. Congreso Nacional, Ed.) Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/LEY-GENERAL-SEGUROS.pdf>
- Llerena, M. (2021). Análisis Económico del Sector Seguros en Ecuador en el período 2017-2020: Caso aplicado al ramo de Seguro de Vida. 1-73. (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ed.) Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19200/Disertaci%3%b3n%20Digital%20Final%20Mar%3%ada%20Emilia%20Llerena%20Pozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, Pedro Luis. (2004). Población muestra y muestreo. *09(08)*, 69-74. (Punto Cero, Ed.) Obtenido de <https://acortar.link/8DFcSI>
- Martínez, Rosalba y Blanco, María. (2017). Gestión de riesgos: reflexiones desde un enfoque de gestión empresarial emergente. *22(80)*, 693-711. (Revista Venezolana de Gerencia, Ed.) Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29055967009/html/>
- Mejía, R. (2006). Administración de riesgos: Un enfoque empresarial. *primera*. (Fondo Editorial Universidad EAFIT, Ed.) Medellín, Colombia. Obtenido de <https://n9.cl/9anrh>
- Mesa, S. d. (2006). 76 Control Interno en las Entidades Aseguradoras. 1-120. (Universidad de Barcelona, Ed.) Obtenido de [https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/143102/1/TFM-DEAF-076\\_Nogal.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/143102/1/TFM-DEAF-076_Nogal.pdf)
- Moure, L. (2023). Aseguradoras y riesgos globales para el 2023. (Revista Nuevos Bancos y Seguros, Ed.) Deloitte. Obtenido de <https://n9.cl/5u0xe>

- Narváez, M. (2023). Método deductivo: Qué es y cuál es su importancia. (QuestionPro, Ed.)  
Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>
- OMC. (2019). Informe Mundial del Comercio 2019. *El futuro del comercio de servicios*, 1-258.  
(Organización Mundial de Comercio, Ed.) Obtenido de  
[https://www.wto.org/spanish/res\\_s/booksp\\_s/00\\_wtr19\\_s.pdf](https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/00_wtr19_s.pdf)
- ONU. (2021). Los Principios de Seguros Sostenibles de las Naciones Unidas: Asegurando el  
desarrollo sostenible. 1-53. (PRI, Ed.) Madrid, España. Obtenido de <https://n9.cl/rpvcx>
- Ortega, C. (2023). Método inductivo: Qué es, características y ejemplos. (QuestionPro, Ed.)  
Obtenido de <https://n9.cl/s1pbe>
- Pacheco, Héctor; Domínguez, Oswaldo y Rodríguez, G. (sept.-dic. de 2022). Procedimiento  
para la administración de provisiones técnicas pendientes de liquidación y de riesgos en  
curso. *10(03)*. (Coodes, Ed.) Pinar del Río. Obtenido de  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2022000300705](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2022000300705)
- Palacio Giraldo, A. L., & Nuñez, M. A. (2020). Administración del riesgo estratégico en  
algunas grandes empresas privadas de Colombia. *36*, 67–96. (AD-Minister, Ed.)  
doi:<https://doi.org/10.17230/Ad-minister.36.4>
- Pérez, M. (2020). Importancia de la evaluación de riesgos en los entornos laborales. (KAWAK,  
Ed.) Obtenido de  
[https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/evaluacion-de-riesgos-laborales](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/evaluacion-de-riesgos-laborales)
- Piedra, J. (2018). El futuro contable en las empresas de seguros: la Norma Internacional de  
Información Financiera 17 - Contratos de Seguros. *13(26)*, 5-20. (Contabilidad y  
Negocios, Ed.) Obtenido de  
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/20529/20408>
- Pintado, M. (2019). Aplicación del método Risicar para la gestión de la siniestrabilidad en el  
ramo vehicular en el sector asegurador ecuatoriano en el 2018. 1-77. (Universidad del  
Azuay, Ed.) Cuenca, Ecuador. Obtenido de  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9382/1/15020.pdf>
- Reglamento a la Ley de Seguros. (1998). Decreto Ejecutivo 1510; Registro Oficial 342 de 18-  
jun.-1998, Última modificación: 15-ago.-2006. 1-17. (Lexus, Ed.) Obtenido de

<https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2015/03/REGLAMENTO-A-LA-LEY-GENERAL-DE-SEGUROS.pdf>

- Rosado, J. (2023). El método científico. (BLOG, Ed.) Obtenido de <https://acortar.link/iK9CBd>
- Sabater Castro, A. (2017). El desarrollo del sector asegurador y el crecimiento económico: un análisis empírico para 47 países. *22(52)*, 88-109. (Economía y Sociedad, Ed.) Scielo. doi:<https://dx.doi.org/10.15359/ey.22-52.5>
- Salcedo, B. (2017). El impacto financiero del impuesto a la salida de divisas en el sector seguros del Ecuador 2008-2015. 1-119. (Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador, Ed.) Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5711/1/T2349-MT-Salcedo-El%20impacto.pdf>
- Sánchez Flores, Fabio Anselmo. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *13(1)*, 102-122. (Rev. Dig. Investigación en Docencia Universitaria, Ed.) Obtenido de <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Segarra-Cobos, Jhoana y Murillo-Párraga, Dayana. (2021). Desarrollo y gestión de riesgos del Sector Asegurador en el Ecuador. *6(12)*, 272-292. (Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, Ed.) doi:<https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1290>
- Seguros Alianza. (2023). Ayuda ventas. Obtenido de [https://www.alianplus.com/media/Ayudaventas-Nuestra\\_Historia.pdf](https://www.alianplus.com/media/Ayudaventas-Nuestra_Historia.pdf)
- Seguros Alianza S.A. (2020). Manual de Riesgos. 1-43. Quito.
- Seguros Alianza S.A. (2022). Información Financiera Suplementaria. *Año terminado en diciembre 31, 2022*, 1-26. (BDO, Ed.)
- Silva y Colmenares. (2022). Gestión de tesorería y liquidez en las empresas de seguros en Perú. (Revistas UEES, Ed.) Perú. Obtenido de <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/846/723>
- Soler-González, Rafael; Varela-Lorenzo, Pedro;, O.-A.-S. (Enero-Abril de 2018). La gestión de riesgo: el ausente recurrente de la administración de empresas. *11, 26*, 51 - 62. (Revista Ciencia UNEMI, Ed.) Obtenido de <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/671/546>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2004). Libro I.- Normas generales para las instituciones del sistema financiero. *Titulo X.- De la Gestión y Administración de*

- Riesgos*, 1-5. Obtenido de Funcionamiento de la Junta Bancaria:  
<https://acortar.link/7lBDx9>
- TCM. (2022). ISO 31000 y la gestión de riesgos, Qué es y para qué sirve. Obtenido de  
<https://n9.cl/h42q0>
- Torres, J. (2020). Importancia de un Sistema de Gestión de Riesgos en una compañía de seguros. (Fedeseg, Ed.) Obtenido de <https://www.fedese.org/post/importancia-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-riesgos-en-una-compa%C3%B1a-de-seguros>
- UNIR. (2023). ¿Qué es el Enterprise Risk Management (ERM)? Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/revista/enterprise-risk-management/>
- Universidad de Antioquia. (2021). Manual para la Gestión Integral de Riesgos. Obtenido de <https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/fe23bb70-9021-4df6-aca0-706f38d1c48e/Manual+Gesti%C3%B3n+Riesgos+2021.pdf?MOD=AJPERES&CVID=ntOV9xD>
- Universidad Veracruzana. (2023). Tipos de investigación. Obtenido de <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
- Villanueva, E., Nuñez, M. A., y Martins, I. (2022). Impacto del gobierno del riesgo, asociado a las prácticas y herramientas en la administración de riesgos empresariales: evidencia de Colombia. *14(01)*, 187-206. (Revista Finanzas Y Política Económica, Ed.)  
 doi:<https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.8>
- Woodcock Marin, R. (2021). Aproximación financiera y de riesgos sobre los efectos de la pandemia. *181*, 88–91. (Revista Fasecolda, Ed.) Obtenido de <https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/702>
- Zapiola Guerrico, Martín. (2020). Las nuevas tecnologías en la actividad aseguradora. (53), 137-160. (Rev.Ibero-Latinoam.Seguros, Ed.) doi:  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.ris53.ntaa>; doi:10.11144/Javeriana.ris53.ntaa

## 11. Anexos

### Anexo 1

#### Permiso de la Aseguradora



Quito DM, 17 de mayo del 2023

Señores:  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
Ciudad

De mis consideraciones:

Por la presente certificamos que la Srta. **Johana Alexandra Paltan** con cédula de identidad número **1150235610**, está autorizada a desarrollar su tema de tesis, utilizando el nombre de Seguros Alianza S.A, con el tema "Análisis de la administración de Riesgo en la Aseguradora Seguros Alianza S.A. de la Provincia de Loja"

La señorita Johana Paltan se compromete a guardar confidencialidad en el material entregado; luego de culminar la elaboración y aprobación de su tesis, se compromete en entregar una copia ya que ha utilizado su nombre y la información.

Atentamente.

  
**Ing. Ximena Albán**  
CONTRALORA DE RIESGOS  
CORPORATIVOS



## Anexo 2

### Certificado de traducción de inglés

Loja, 22 de Noviembre de 2023

CERTF. N°. 029-KC-2023

La suscrita, Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño, con cédula de identidad 1105213019 **DOCENTE DE INGLÉS DE EDUCACION SUPERIOR**", a petición de la parte interesada y en forma legal,

## CERTIFICA

Que el numeral 2.1 **ABSTRACT**, del Trabajo de investigación, titulado "**ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO EN LA ASEGURADORA ALIANZA DE LA PROVINCIA DE LOJA**" de autoría de la señorita, **JOHANA ALEXANDRA PALTAN QUINCHE**, con C.I. 1150235610, estudiante de la carrera de Finanzas de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, está correctamente traducido del idioma español al idioma inglés, para lo cual se autoriza la impresión y presentación para los fines pertinentes.

Facultando al interesado hacer uso del presente documento en lo que estime conveniente

**English is the doorway to the future!**



Lic. Karla Juliana Castillo Abendaño  
**ENGLISH PROFESSOR OF SUPERIOR EDUCATION**

---

## Anexo 3

### Entrevista



### MODELO DE ENTREVISTA

El objetivo de esta entrevista es recolectar la información necesaria para llevar a cabo el trabajo de investigación de Integración Curricular titulado Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja, datos que nos permitirá analizar los diferentes riesgos que se presentan en la Aseguradora Alianza por lo cual les pedimos muy comedidamente nos brinde su ayuda con la siguiente encuesta, gracias por su colaboración.

**Instrucciones:** Por favor contestar con la mayor sinceridad posible.

**1. ¿Cuál es su nombre?**

---

---

**2. ¿Qué tiempo lleva laborando en la Aseguradora?**

---

---

**3. ¿Qué papel desempeña dentro de la Aseguradora?**

---

---

**4. ¿Cuál es la importancia que tiene para Usted la administración de riesgos dentro de la aseguradora Alianza?**

---

---

**5. ¿Qué tipos de riesgos enfrenta en la actualidad la asegurado (Alianza), a su criterio cuales considera los de mayor importancia, cómo los identifican y evalúa?**

---

---

**6. ¿Cuáles son las estrategias específicas que la aseguradora (Alianza) emplea en la actualidad para mitigar los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta?**

---

---

**7. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de suscripción en Alianza para asegurar una gestión adecuada de los riesgos?**

---

---

**8. ¿Cuáles son las medidas que toman en la aseguradora (Alianza) para gestionar el riesgo de liquidez?**

---

---

**9. ¿Cómo se manejan los riesgos relacionados con los eventos catastróficos en la aseguradora (Alianza)?**

---

---

**10. ¿Qué medidas se implementan en la aseguradora (Alianza) para garantizar el cumplimiento de la normativa y gestionar los riesgos regulatorios?**

---

---

**11. ¿Cuál es el enfoque de la aseguradora (Alianza) en cuanto a la gestión de riesgos de mercado y cómo se diversifican las inversiones para mitigar ese riesgo?**

---

---

**12. ¿Cómo se supervisa y evalúa continuamente la efectividad de las estrategias de la gestión de riesgos en la aseguradora (Alianza)?**

---

---

**13. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la aseguradora (Alianza) en el presente o considera enfrentara a futuro, en términos de administración de riesgos y cómo los aborda o los abordaran?**

-----  
-----

**Gracias**

## Anexo 4

### Permiso de operación para las líneas que brida la Aseguradora

#### REPÚBLICA DEL ECUADOR

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

#### CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y EXISTENCIA LEGAL

DENOMINACIÓN DE LA COMPAÑÍA:	SEGUROS ALIANZA S.A.		
SECTOR:	<input type="checkbox"/> SOCIETARIO	<input type="checkbox"/> MERCADO DE VALORES	<input checked="" type="checkbox"/> SEGUROS
TIPO DE ENTE:	EMISOR DE VALORES		
NÚMERO DE INSCRIPCIÓN:	2019.Q.01.002462	FECHA DE INSCRIPCIÓN:	28/01/2019
TIPO DE INSTITUCIÓN:	ASEGURADORA NACIONAL		
NÚMERO DE EXPEDIENTE:	800003	DOMICILIO:	QUITO
CÓDIGO:	1079	RUC:	1790551350001
REPRESENTANTE LEGAL:	BARQUET RENDON EDUARDO JOSE		
CAPITAL PAGADO:	\$ 8.200.000,00	CONSTITUCIÓN:	08/07/1982
SITUACIÓN ACTUAL:	ACTIVA	PATRIMONIO:	\$ 12.955.075,42
LA COMPAÑÍA TIENE ACTUAL EXISTENCIA JURÍDICA Y SU PLAZO CONCLUYE EL:	07/08/2081		
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES:	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> HA CUMPLIDO		

Siendo responsabilidad del Representante Legal la veracidad de la información remitida a esta Institución, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros certifica que, a la fecha de emisión del presente certificado, esta compañía ha cumplido con sus obligaciones.

#### RAMOS AUTORIZADOS

DESCRIPCIÓN
ACCIDENTES PERSONALES
AVIACION
BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS (BBB)
BUEN USO DE ANTICIPO
CUMPLIMIENTO DE CONTRATO
DINERO Y VALORES

DESCRIPCIÓN
EQUIPO ELECTRONICO
EQUIPO Y MAQUINARIA DE CONTRATISTAS
FIDELIDAD
GARANTIAS ADUANERAS
INCENDIO Y LINEAS ALIADAS
LUCRO CESANTE A CONSECUENCIA DE INCENDIO Y LINEAS ALIADAS
MARITIMO
MONTAJE DE MAQUINARIA
MULTIRIESGO
OBRAS CIVILES TERMINADAS
OTRAS GARANTIAS
PERDIDA DE BENEFICIO POR ROTURA DE MAQUINARIA
RESPONSABILIDAD CIVIL
RIESGOS CATASTROFICOS
RIESGOS ESPECIALES
ROBO
ROTURA DE MAQUINARIA
SERIEDAD DE OFERTA
TODO RIESGO PARA CONTRATISTAS
TODO RIESGO PETROLERO
TRANSPORTE
VEHICULOS
VIDA COLECTIVA

## **Anexo 5**

### **Reporte de entrevistas**

#### **A. Reporte de entrevista I**

##### **1. Lugar y fecha**

Quito, 15 de julio de 2023

##### **2. Introducción**

Es importante mencionar que la administración de riesgos es una función de la organización. Involucra alinear estrategias, procesos, personas, tecnologías y conocimiento para operar la incertidumbre que se presenta en toda empresa. este tipo de actividad no hace alusión únicamente al riesgo de contingencias, sino a los peligros que encierra la actividad empresarial.

En el presente estudio se ha tratado de dilucidar el proceso de gestión del riesgo de la Aseguradora “Alianza”, una empresa especializada en seguros.

##### **3. Nombre del entrevistado**

Mónica Tesada, con 34 años de servicio, su cargo es Controlador de Riesgos Operacionales.

##### **4. Motivo de la entrevista**

La presente entrevista tiene como objetivo estimar y conocer entre el personal que realiza el proceso de la gestión de riesgo en la aseguradora “Alianza”, las causas, medios y factores que pueden generar riesgos y los medios, estrategias y recursos que emplea la misma para su control y evaluación. El objetivo de la entrevista es recolectar la información necesaria para llevar a cabo el trabajo de investigación de Integración Curricular titulado “Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja”, información que permitirá analizar los diferentes riesgos que se presentan en la Aseguradora Alianza.

##### **5. Nombre del entrevistador**

Johana Paltan

##### **6. Desarrollo**

**¿Cuál es la importancia que tiene para Usted la administración de riesgos dentro de la aseguradora Alianza?**

Considero que los mismos son de mucha importancia, ya que del manejo de estos depende la estabilidad y rentabilidad de la empresa, en mi caso yo manejo los riesgos operacionales, detección, identificación, evaluación y control.

**¿Qué tipos de riesgos enfrenta en la actualidad la asegurado (Alianza), a su criterio cuales considera los de mayor importancia, cómo los identifican y evalúa?**

Todos son importantes, pero los que ofrecen mayor riesgo son el legal, el de mercado, el ejecutivo y lo que estos implican. Se los identifica mediante procesos debidamente estructurados de forma diaria y son evaluados a través de controles, con lo que reforzamos el monitoreo continuo de los mismos.

**¿Cuáles son las estrategias específicas que la aseguradora (Alianza) emplea en la actualidad para mitigar los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta?**

- Comités de riesgo,
- Inversiones,
- Retribuciones
- Comités internos.

**¿Cómo se lleva a cabo el proceso de suscripción en Alianza para asegurar una gestión adecuada de los riesgos?**

Se creo la unidad de suscripción, ya que este riesgo se detectó hace poco, siendo muy susceptible para la compañía, el mismo ha sido controlado adecuadamente y se generaron políticas para que el mismo sea manejado adecuadamente.

**¿Cuáles son las medidas que toman en la aseguradora (Alianza) para gestionar el riesgo de liquidez?**

Aplican descuentos a los clientes como medio para un manejo de liquides correcta.

**¿Cómo se manejan los riesgos relacionados con los eventos catastróficos en la aseguradora (Alianza)?**

A través de medidas cuantitativas y cualitativas, las cuales generan la información necesaria para el manejo de estos.

**¿Qué medidas se implementan en la aseguradora (Alianza) para garantizar el cumplimiento de la normativa y gestionar los riesgos regulatorios?**

- Auditoría interna



- Evaluación de riesgos a través de información oportuna
- Cumplimiento de normativas

**¿Cuál es el enfoque de la aseguradora (Alianza) en cuanto a la gestión de riesgos de mercado y cómo se diversifican las inversiones para mitigar ese riesgo?**

A través del departamento comercial se maneja la plataforma de servicios, donde se muestran los productos que ofrecemos, generando un plus que permite manejar este riesgo.

**¿Cómo se supervisa y evalúa continuamente la efectividad de las estrategias de la gestión de riesgos en la aseguradora (Alianza)?**

Una vez evaluados los riesgos, se levanta la información, se evalúa, se controla, se da seguimiento a través de un auditor interno.

**¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la aseguradora (Alianza) en el presente o considera enfrentara a futuro, en términos de administración de riesgos y cómo los aborda o los abordaran?**

La empresa se encuentra preparada para cualquier contingencia.

## **7. Conclusión**

Como se observa el nivel de conocimiento del entrevistado cubre las necesidades requeridas frente a cualquier tipo de riesgo, su nivel de experiencia avala ese dominio del problema; por su parte la aseguradora “Alianza” cuenta con los recursos, los medios y la experiencia para un manejo adecuado de los riesgos inherentes a la actividad aseguradora, respaldados por un adecuado Manual de Gestión de Riesgos, personal capacitado y experiencia en la temática, respetando los procesos, las normas legales y las metodologías para la identificación, evaluación y control de los mismos. Todos los riesgos son importantes, pero a criterio del entrevistado el legal, el de mercado, el ejecutivo son los de mayor trascendencia.

## **B. Reporte de entrevista II**

### **1. Lugar y fecha**

Quito, 15 de julio de 2023

### **2. Introducción**

Es importante mencionar que la administración de riesgos es una función de la organización. Involucra alinear estrategias, procesos, personas, tecnologías y conocimiento para operar la incertidumbre que se presenta en toda empresa. este tipo de actividad no hace alusión únicamente al riesgo de contingencias, sino a los peligros que encierra la actividad empresarial.

En el presente estudio se ha tratado de dilucidar el proceso de gestión del riesgo de la Aseguradora “Alianza”, una empresa especializada en seguros.

### **3. Nombre del entrevistado**

Ximena Albán, con 31 años de servicio, su cargo es Controlador de Riesgos Operacionales.

### **4. Motivo de la entrevista**

La presente entrevista tiene como objetivo estimar y conocer entre el personal que realiza el proceso de la gestión de riesgo en la aseguradora “Alianza”, las causas, medios y factores que pueden generar riesgos y los medios, estrategias y recursos que emplea la misma para su control y evaluación. El objetivo de la entrevista es recolectar la información necesaria para llevar a cabo el trabajo de investigación de Integración Curricular titulado “Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja”, información que permitirá analizar los diferentes riesgos que se presentan en la Aseguradora Alianza.

### **5. Nombre del entrevistador**

Johana Paltan

### **6. Desarrollo**

**¿Cuál es la importancia que tiene para Usted la administración de riesgos dentro de la aseguradora Alianza?**

Identificar los riesgos antes de que los mismo se materialicen y afecten el ámbito laboral en la empresa.

**¿Qué tipos de riesgos enfrenta en la actualidad la asegurado (Alianza), a su criterio cuales considera los de mayor importancia, cómo los identifican y evalúa?**

Todos son importantes, pero los que ofrecen mayor riesgo son el operativo, el legal, el de liquides, el de medida; pero los de mayor relevancia son los catastróficos, ya que si no son controlados pueden generar un verdadero problema; mediante procesos identificamos si los empleados cumplen con los requerimientos para su control e identificación, luego los evaluamos y corregimos.

**¿Cuáles son las estrategias específicas que la aseguradora (Alianza) emplea en la actualidad para mitigar los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta?**

- Comités de riesgo,
- Inversiones,
- Retribuciones
- Comités internos.
- Evaluaciones, etc.

**¿Cómo se lleva a cabo el proceso de suscripción en Alianza para asegurar una gestión adecuada de los riesgos?**

Como es un riesgo nuevo, se generó una política para el manejo de este, luego se creó la unidad de suscripción, para que el mismo sea controlado adecuadamente.

**¿Cuáles son las medidas que toman en la aseguradora (Alianza) para gestionar el riesgo de liquidez?**

Aplican descuentos a los clientes como medio para un manejo de liquides correcta, mediante el empleo de bróker, cuidado de nuestros clientes, descuentos, para que se cumplan adecuadamente los pagos.

**¿Cómo se manejan los riesgos relacionados con los eventos catastróficos en la aseguradora (Alianza)?**

- Primero debe existir un contrato firmado y se identifica.
- Luego existe la negociación con los aseguradores.
- Luego se procede al manejo de todos con ajustadores especializados y calificados por la superintendencia, para el trato de estos.

**¿Qué medidas se implementan en la aseguradora (Alianza) para garantizar el cumplimiento de la normativa y gestionar los riesgos regulatorios?**

Se contrata asesoría externa, los que se encargan de informar de los cambios en la normativa, cuales, donde, como, las capacitaciones, los tiempos; para que se cumpla la normativa legal y no se materialice el problema

**¿Cuál es el enfoque de la aseguradora (Alianza) en cuanto a la gestión de riesgos de mercado y cómo se diversifican las inversiones para mitigar ese riesgo?**

- Estamos claros en nuestros servicios.
- Los conocemos muy bien.
- Estamos diversificados.
- Tenemos claro hacia donde hay que invertir (bonos del estado, inversiones de renta fija, variable, inversiones con el sistema financiero y algo que nos caracteriza como la única aseguradora con inversiones en papel comercial.

**¿Cómo se supervisa y evalúa continuamente la efectividad de las estrategias de la gestión de riesgos en la aseguradora (Alianza)?**

Evaluados los riesgos, se levanta la información, se evalúa, se controlan, y se les da un seguimiento a través de un auditor interno.

**¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la aseguradora (Alianza) en el presente o considera enfrentara a futuro, en términos de administración de riesgos y cómo los aborda o los abordaran?**

Estamos preparados para cualquier contingencia.

## **7. Conclusión**

El nivel de conocimiento del entrevistado cubre las necesidades de la empresa frente a cualquier tipo de riesgo, su experiencia avala ese dominio del problema; por su parte la aseguradora “Alianza” cuenta con los recursos, los medios y la experiencia para un manejo adecuado de los riesgos inherentes a la actividad aseguradora, respaldados por un adecuado Manual de Gestión de Riesgos, personal capacitado y experiencia en la temática, respetando los procesos, las normas legales y las metodologías para la identificación, evaluación y control de los mismos. Todos los riesgos son importantes, pero a criterio del entrevistado el operacional, el legal y el de liquidez son los de mayor trascendencia.

## **C. Reporte de entrevista III**

### **11.1.1.1. Lugar y fecha**

Quito, 15 de julio de 2023

### **11.1.1.2. Introducción**

Es importante mencionar que la administración de riesgos es una función de la organización. Involucra alinear estrategias, procesos, personas, tecnologías y conocimiento para operar la incertidumbre que se presenta en toda empresa. Este tipo de actividad no hace alusión únicamente al riesgo de contingencias, sino a los peligros que encierra la actividad empresarial.

En el presente estudio se ha tratado de dilucidar el proceso de gestión del riesgo de la Aseguradora “Alianza”, una empresa especializada en seguros.

### **11.1.1.3. Nombre del entrevistado**

Emilio Sánchez Pluma, con 8 años de servicio, su cargo es Auditor Interno.

### **11.1.1.4. Motivo de la entrevista**

La presente entrevista tiene como objetivo estimar y conocer entre el personal que realiza el proceso de la gestión de riesgo en la aseguradora “Alianza”, las causas, medios y factores que pueden generar riesgos y los medios, estrategias y recursos que emplea la misma para su control y evaluación. El objetivo de la entrevista es recolectar la información necesaria para llevar a cabo el trabajo de investigación de Integración Curricular titulado “Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja”, información que permitirá analizar los diferentes riesgos que se presentan en la Aseguradora Alianza.

### **11.1.1.5. Nombre del entrevistador**

Johana Paltan

### **11.1.1.6. Desarrollo**

**¿Cuál es la importancia que tiene para Usted la administración de riesgos dentro de la aseguradora Alianza?**

Identificar oportunamente los mismos antes de su materialización y que afecten la empresa.

**¿Qué tipos de riesgos enfrenta en la actualidad la asegurado (Alianza), a su criterio cuales considera los de mayor importancia, cómo los identifican y evalúa?**

Todos son importantes, pero los que ofrecen mayor riesgo son el legal, el de liquides, la empresa cuenta con metodologías adecuadas para su manejo.

**¿Cuáles son las estrategias específicas que la aseguradora (Alianza) emplea en la actualidad para mitigar los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta?**

- Lo Identifica
- Lo evita
- Lo asume
- Lo reduce
- Lo comparte
- Acepta el riesgo
- Lo evalúa sobre su efecto, probabilidad, e impacto que cause en la compañía

**¿Cómo se lleva a cabo el proceso de suscripción en Alianza para asegurar una gestión adecuada de los riesgos?**

Como es un riesgo nuevo, se generó una política para el manejo de este, luego se creó la unidad de suscripción, donde la persona encargada identifica el riesgo, para que el mismo sea controlado adecuadamente.

**¿Cuáles son las medidas que toman en la aseguradora (Alianza) para gestionar el riesgo de liquidez?**

- Fuentes de financiamientos como papeles comerciales, una propia inversión.

**¿Cómo se manejan los riesgos relacionados con los eventos catastróficos en la aseguradora (Alianza)?**

A través de ARI, es decir, medidas cualitativas y cuantitativas, generando más información sobre estos.

**¿Qué medidas se implementan en la aseguradora (Alianza) para garantizar el cumplimiento de la normativa y gestionar los riesgos regulatorios?**

Se contrata asesoría externa, los que se encargan de informar de los cambios en la normativa, cuales, donde, como, las capacitaciones, los tiempos; para que se cumpla la normativa legal y no se materialice el problema

**¿Cuál es el enfoque de la aseguradora (Alianza) en cuanto a la gestión de riesgos de mercado y cómo se diversifican las inversiones para mitigar ese riesgo?**

- Estamos diversificados.
- Mediante incentivos
- Premiso a los clientes por su puntualidad.

**¿Cómo se supervisa y evalúa continuamente la efectividad de las estrategias de la gestión de riesgos en la aseguradora (Alianza)?**

- Evaluar los riesgos
- Levantar información
- Controlar
- Ejecutar estrategias de minimización

**¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la aseguradora (Alianza) en el presente o considera enfrentara a futuro, en términos de administración de riesgos y cómo los aborda o los abordaran?**

Aunque estamos en constante cambio, nos esforzamos por prepararnos ante las eventualidades, pero nos encontramos preparados para cualquier contingencia.

**11.1.1.7. Conclusión**

El entrevistado cubre las necesidades de la empresa frente a cualquier tipo de riesgo, su experiencia es relevante, la aseguradora “Alianza” cuenta con los recursos, los medios y la experiencia para un manejo adecuado de los riesgos inherentes a la actividad aseguradora, respaldados por un adecuado Manual de Gestión de Riesgos, personal capacitado y experiencia en la temática, respetando los procesos, las normas legales y las metodologías para la identificación, evaluación y control de los mismos. Todos los riesgos son importantes, pero a criterio del entrevistado el legal y el de liquides son los de mayor trascendencia.

## **D. Reporte de entrevista IV**

### **1. Lugar y fecha**

Quito, 15 de julio de 2023

### **2. Introducción**

Es importante mencionar que la administración de riesgos es una función de la organización. Involucra alinear estrategias, procesos, personas, tecnologías y conocimiento para operar la incertidumbre que se presenta en toda empresa. Este tipo de actividad no hace alusión únicamente al riesgo de contingencias, sino a los peligros que encierra la actividad empresarial.

En el presente estudio se ha tratado de dilucidar el proceso de gestión del riesgo de la Aseguradora “Alianza”, una empresa especializada en seguros.

### **3. Nombre del entrevistado**

Lila Cárdenas, con 3 años de servicio, su cargo es Suscriptor Senior.

### **4. Motivo de la entrevista**

La presente entrevista tiene como objetivo estimar y conocer entre el personal que realiza el proceso de la gestión de riesgo en la aseguradora “Alianza”, las causas, medios y factores que pueden generar riesgos y los medios, estrategias y recursos que emplea la misma para su control y evaluación. El objetivo de la entrevista es recolectar la información necesaria para llevar a cabo el trabajo de investigación de Integración Curricular titulado “Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja”, información que permitirá analizar los diferentes riesgos que se presentan en la Aseguradora Alianza.

### **5. Nombre del entrevistador**

Johana Paltan

### **6. Desarrollo**

**¿Cuál es la importancia que tiene para Usted la administración de riesgos dentro de la aseguradora Alianza?**

Identificar oportunamente los mismos.

**¿Qué tipos de riesgos enfrenta en la actualidad la asegurado (Alianza), a su criterio cuales considera los de mayor importancia, cómo los identifican y evalúa?**

Todos son importantes, pero el de mayor importancia es el de liquidez.

**¿Cuáles son las estrategias específicas que la aseguradora (Alianza) emplea en la actualidad para mitigar los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta?**



- Identifica
- Asumirlo
- Controlarlo
- Compartirlo
- Aceptarlo
- Evaluar el efecto, probabilidad, e impacto en la empresa.

**¿Cómo se lleva a cabo el proceso de suscripción en Alianza para asegurar una gestión adecuada de los riesgos?**

Es un riesgo nuevo, se estableció una política para su manejo, se creó la unidad de suscripción, donde se identifica el riesgo, para su control.

**¿Cuáles son las medidas que toman en la aseguradora (Alianza) para gestionar el riesgo de liquidez?**

- Financiamiento: papeles comerciales, inversión propia.

**¿Cómo se manejan los riesgos relacionados con los eventos catastróficos en la aseguradora (Alianza)?**

Medidas cualitativas y cuantitativas, creando más información sobre los mismos.

**¿Qué medidas se implementan en la aseguradora (Alianza) para garantizar el cumplimiento de la normativa y gestionar los riesgos regulatorios?**

- Mesas de trabajo.
- Asesoría externa.
- Auditoría interna.
- Capacitaciones.
- Cumplimiento de la normativa, etc.

**¿Cuál es el enfoque de la aseguradora (Alianza) en cuanto a la gestión de riesgos de mercado y cómo se diversifican las inversiones para mitigar ese riesgo?**

- Diversificación.
- Incentivos
- Premios, etc.

**¿Cómo se supervisa y evalúa continuamente la efectividad de las estrategias de la gestión de riesgos en la aseguradora (Alianza)?**

- Evaluación.

- Levantamiento de información.
- Control.
- Estrategias para minimizar efectos.

**¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la aseguradora (Alianza) en el presente o considera enfrentara a futuro, en términos de administración de riesgos y cómo los aborda o los abordaran?**

Los cambios son continuos, estamos en constante preparación ante eventualidades, pero estamos preparados para cualquier contingencia.

## **7. Conclusión**

El entrevistado es claro y conciso, considera que cualquier tipo de riesgo es importante, su experiencia es notable, la aseguradora “Alianza” cuenta con los recursos, los medios y la experiencia para un manejo adecuado de los riesgos inherentes a la actividad aseguradora, respaldados por un adecuado Manual de Gestión de Riesgos, personal capacitado y experiencia en la temática, respetando los procesos, las normas legales y las metodologías para la identificación, evaluación y control de estos. Todos los riesgos son importantes, pero a criterio del entrevistado el de liquides es el de mayor trascendencia.

## **E. Reporte de entrevista V**

### **1. Lugar y fecha**

Quito, 15 de julio de 2023

### **2. Introducción**

Es importante mencionar que la administración de riesgos es una función de la organización. Involucra alinear estrategias, procesos, personas, tecnologías y conocimiento para operar la incertidumbre que se presenta en toda empresa. este tipo de actividad no hace alusión únicamente al riesgo de contingencias, sino a los peligros que encierra la actividad empresarial.

En el presente estudio se ha tratado de dilucidar el proceso de gestión del riesgo de la Aseguradora “Alianza”, una empresa especializada en seguros.

### **3. Nombre del entrevistado**

Juan Carlos Bravo, con 29 años de servicio, su cargo es Controlador de Riesgos Operacionales.

### **4. Motivo de la entrevista**

La presente entrevista tiene como objetivo estimar y conocer entre el personal que realiza el proceso de la gestión de riesgo en la aseguradora “Alianza”, las causas, medios y factores que pueden generar riesgos y los medios, estrategias y recursos que emplea la misma para su control y evaluación. El objetivo de la entrevista es recolectar la información necesaria para llevar a cabo el trabajo de investigación de Integración Curricular titulado “Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja”, información que permitirá analizar los diferentes riesgos que se presentan en la Aseguradora Alianza.

### **5. Nombre del entrevistador**

Johana Paltan

### **6. Desarrollo**

**¿Cuál es la importancia que tiene para Usted la administración de riesgos dentro de la aseguradora Alianza?**

Identificar a tiempo y oportunamente los mismos ya que ponen en riesgo la solvencia de la empresa.

**¿Qué tipos de riesgos enfrenta en la actualidad la asegurado (Alianza), a su criterio cuales considera los de mayor importancia, cómo los identifican y evalúa?**

Todos son importantes, a mi criterio ninguno es más relevante que el otro.

**¿Cuáles son las estrategias específicas que la aseguradora (Alianza) emplea en la actualidad para mitigar los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta?**

- Identificarlo
- Asumirlo
- Controlarlo
- Compartirlo
- Aceptarlo
- Evaluar su efecto, probabilidad, e impacto en la empresa.

**¿Cómo se lleva a cabo el proceso de suscripción en Alianza para asegurar una gestión adecuada de los riesgos?**

Es un riesgo nuevo, se estableció una política para su manejo, se creó la unidad de suscripción, donde se identifica el riesgo, para su control.

**¿Cuáles son las medidas que toman en la aseguradora (Alianza) para gestionar el riesgo de liquidez?**

- Financiamiento.
- Papeles comerciales propios.
- Inversión propia.

**¿Cómo se manejan los riesgos relacionados con los eventos catastróficos en la aseguradora (Alianza)?**

Medidas cualitativas y cuantitativas, aplicación correcta de las mismas, creando más información sobre estos para su control.

**¿Qué medidas se implementan en la aseguradora (Alianza) para garantizar el cumplimiento de la normativa y gestionar los riesgos regulatorios?**

- Mesas de trabajo.
- Asesoría externa.
- Auditoría interna.
- Capacitaciones.
- Cumplimiento de la normativa, otros.

**¿Cuál es el enfoque de la aseguradora (Alianza) en cuanto a la gestión de riesgos de mercado y cómo se diversifican las inversiones para mitigar ese riesgo?**

- Diversificación.
- Incentivos
- Premios.
- Conocimiento del mercado.

**¿Cómo se supervisa y evalúa continuamente la efectividad de las estrategias de la gestión de riesgos en la aseguradora (Alianza)?**

- Constante evaluación.
- Generación de información.
- Objetividad en los datos históricos
- Adecuado Control.
- Estrategias para minimizar los efectos.

**¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la aseguradora (Alianza) en el presente o considera enfrentara a futuro, en términos de administración de riesgos y cómo los aborda o los abordaran?**

La globalidad de los mercados, los nuevos enfoques de comercio, la generación continua de riesgos, etc. Aunque estamos en constante preparación, debemos estar atentos, aunque considero que la empresa está preparada.

## **7. Conclusión**

El entrevistado tiene una clara visión del problema y lo enfoca con conocimiento y su vasta experiencia, para su criterio cualquier tipo de riesgo es importante, su experiencia es notable. La aseguradora “Alianza” cuenta con los recursos, los medios y la experiencia para un manejo adecuado de los riesgos inherentes a la actividad aseguradora, respaldados por un adecuado Manual de Gestión de Riesgos, personal capacitado y experiencia en la temática, respetando los procesos, las normas legales y las metodologías para la identificación, evaluación y control de estos. Todos los riesgos son importantes a criterio del entrevistado y ninguno debe ser descuidado.

## **F. Reporte de entrevista VI**

### **1. Lugar y fecha**

Quito, 15 de julio de 2023

### **2. Introducción**

Es importante mencionar que la administración de riesgos es una función de la organización. Involucra alinear estrategias, procesos, personas, tecnologías y conocimiento para operar la incertidumbre que se presenta en toda empresa. Este tipo de actividad no hace alusión únicamente al riesgo de contingencias, sino a los peligros que encierra la actividad empresarial.

En el presente estudio se ha tratado de dilucidar el proceso de gestión del riesgo de la Aseguradora “Alianza”, una empresa especializada en seguros.

### **3. Nombre del entrevistado**

Paz Betancourt, con 2 años de servicio, el más joven de los entrevistados, y el de menor tiempo dentro de la empresa, su cargo es Suscriptor Junior.

### **4. Motivo de la entrevista**

La presente entrevista tiene como objetivo estimar y conocer entre el personal que realiza el proceso de la gestión de riesgo en la aseguradora “Alianza”, las causas, medios y factores que pueden generar riesgos y los medios, estrategias y recursos que emplea la misma para su control y evaluación. El objetivo de la entrevista es recolectar la información necesaria para llevar a cabo el trabajo de investigación de Integración Curricular titulado “Análisis de la administración de riesgo en la aseguradora Alianza de la provincia de Loja”, información que permitirá analizar los diferentes riesgos que se presentan en la Aseguradora Alianza.

### **5. Nombre del entrevistador**

Johana Paltan

### **6. Desarrollo**

**¿Cuál es la importancia que tiene para Usted la administración de riesgos dentro de la aseguradora Alianza?**

Identificar a tiempo los mismos, para evitar problemas graves en la empresa

**¿Qué tipos de riesgos enfrenta en la actualidad la asegurado (Alianza), a su criterio cuales considera los de mayor importancia, cómo los identifican y evalúa?**

Todos son importantes, pero a mi criterio los de suscripción, que son los inherentes a mi actividad.

**¿Cuáles son las estrategias específicas que la aseguradora (Alianza) emplea en la actualidad para mitigar los diferentes tipos de riesgos a los que se enfrenta?**

- Identificarlo
- Asumirlo
- Controlarlo
- Compartirlo
- Aceptarlo
- Evaluar su efecto, probabilidad, e impacto en la empresa.

**¿Cómo se lleva a cabo el proceso de suscripción en Alianza para asegurar una gestión adecuada de los riesgos?**

Es un riesgo nuevo, mi deber es controlarlo, la política esta generada para su manejo, lo identifico y lo controlo.

**¿Cuáles son las medidas que toman en la aseguradora (Alianza) para gestionar el riesgo de liquidez?**

- Papeles comerciales propios.
- Inversión propia.

**¿Cómo se manejan los riesgos relacionados con los eventos catastróficos en la aseguradora (Alianza)?**

Metodologías cualitativas y cuantitativas, aplicación correcta de las mismas, creando más información sobre estos para su control.

**¿Qué medidas se implementan en la aseguradora (Alianza) para garantizar el cumplimiento de la normativa y gestionar los riesgos regulatorios?**

- Asesoría externa.
- Auditoría interna.
- Capacitaciones.
- Mesas de trabajo
- Cumplimiento de la normativa.

**¿Cuál es el enfoque de la aseguradora (Alianza) en cuanto a la gestión de riesgos de mercado y cómo se diversifican las inversiones para mitigar ese riesgo?**

- Diversificación.
- Incentivos.

**¿Cómo se supervisa y evalúa continuamente la efectividad de las estrategias de la gestión de riesgos en la aseguradora (Alianza)?**

- Evaluación.
- Información oportuna.
- Apropiado Control.
- Estrategias reales y ejecutables.

**¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la aseguradora (Alianza) en el presente o considera enfrentara a futuro, en términos de administración de riesgos y cómo los aborda o los abordaran?**

Nuevos enfoques de mercado y generación continua de riesgos. La asegurado cuenta con un buen equipo de trabajo para el manejo de estos.

**7. Conclusión**

El entrevistado tiene una clara visión del problema y lo enfoca de forma concisa, para su criterio cualquier tipo de riesgo es importante, aunque él está enfocado en el de suscripción, su conocimiento es notable. La aseguradora “Alianza” cuenta con los recursos, los medios y la experiencia para un manejo adecuado de los riesgos inherentes a la actividad aseguradora, respaldados por un adecuado Manual de Gestión de Riesgos, personal capacitado y experiencia en la temática, respetando los procesos, las normas legales y las metodologías para la identificación, evaluación y control de estos.