



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**El control interno como instrumento para la evaluación del riesgo operacional
en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Nancy Valeska Cameros Ponciano

Guatemala, octubre 2020

**El control interno como instrumento para la evaluación del riesgo operacional
en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Nancy Valeska Cameros Ponciano

Licenciado Adrián Pineda García (**Asesor**)

Licenciada Analucía Lau de Asensio (**Revisor**)

Guatemala, octubre 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licenciado Luis Fernando Ajanel

Coordinador

Guatemala, 7 de marzo de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“El control interno como instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval. The signature is stylized and appears to read 'Nancy Valeska Cameros Ponciano'.

Nancy Valeska Cameros Ponciano

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No.: 201502449

REF.: C.C.E.E.LIC.CPA.A03-PS.11.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 1 DE JULIO DE 2020**

DICTAMEN

Tutor: Licenciado Adrian Pineda García

Revisor: Licenciada Analucía Lau de Asensio

Carrera: Licenciatura En Contaduría Pública Y Auditoría

En el Artículo Científico titulado: “el control interno como instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala,”

Presentada por: Nancy Valeska Cameros Ponciano.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 23 marzo de 2020

Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“El control interno como instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala”**, realizado por Nancy Valeska Cameros Ponciano, carné No.201502449, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio el dictamen aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



Lic. Adrian Pineda Garcia
Colegiado Activo No. 9,137

Guatemala, 30 de abril 2020

Señores

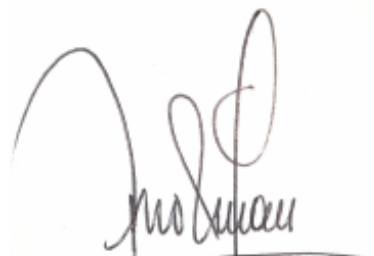
Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

En relación al artículo científico titulado: **“El control interno como instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala”**, realizado por Nancy Valeska Cameros Ponciano, carné 201502449, estudiante de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. Analúcia Lau de Asensio

Colegiado Activo No. 25956

Dedicatoria

A Dios

Por darme la sabiduría y la fuerza para culminar la carrera y lograr una de mis metas.

A mis padres y hermanos

Por su amor y su apoyo de siempre.

A mi esposo e hija

Por estar siempre de forma incondicional a mi lado, dándome su amor y el apoyo necesario para seguir adelante y lograr mis metas.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
Capítulo 2	5
Resultados	5
2.1 Presentación de resultados	5
Capítulo 3	13
Discusión	13
3.1 Extrapolación	13
3.2 Hallazgos y análisis general	18
3.3 Conclusiones	19
Referencias	20
Libros	
¡Error! Marcador no definido.	
Legislación	27
Fuentes electrónicas	
¡Error! Marcador no definido.	
Revistas	27
Anexos	

Abstract

Las empresas aseguradoras han formado parte importante dentro de las entidades financieras en la Ciudad de Guatemala y el riesgo inherente al que están expuestas ha sido alto si se toma en cuenta el giro de sus operaciones, considerado el de mayor importancia para gestionar, la presente investigación se enfocó en demostrar la importancia del control interno como instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala y se elaboró un cuestionario para evidenciarlo.

Los resultados reflejaron un alto porcentaje en el nivel de importancia del control interno dentro de las aseguradoras y cómo su implementación apoyó en una adecuada gestión de la administración del riesgo operacional. Por otro lado, se evidenció la importancia de conocer los riesgos a los que la aseguradora está expuesta, cuál es su impacto y como la matriz de riesgo detalla los controles a implementar para mitigarlos.

Introducción

La presente investigación se realiza con el objetivo de determinar cómo puede el control interno ser un instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala, así como determinar su importancia en la evaluación del riesgo y que permita disminuir el nivel de impacto dentro de las mismas.

Las pérdidas operacionales sufridas en los últimos años por algunas compañías de seguros, así como el nuevo entorno regulatorio, ha propiciado que la gestión del riesgo operacional se considere relevante en el sector.

La investigación se desarrolla con personas que laboran dentro del sector asegurador de la ciudad de Guatemala, en la unidad de administración de riesgos por medio de un cuestionario en donde se plasman aspectos importantes para demostrar la importancia de la aplicación de controles en la compañía.

Luego de recopilar la información, se presentan gráficas circulares con los resultados de la misma y se expone como el control interno tiene un papel muy importante en la mitigación del riesgo operacional y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La evaluación es una de las fases de mayor importancia dentro del proceso de la gestión de riesgos, es un proceso dinámico e interactivo orientado a identificar y gestionar los riesgos, el operacional es el riesgo de sufrir pérdidas debido a procesos, personas o sistemas internos que han fallado o que han sido inadecuados. El control interno dentro de la evaluación de riesgos, debe establecer normas y proporcionar lineamientos para que las políticas y procedimientos puedan ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo de forma eficaz.

El control interno en la evaluación del riesgo operacional dentro de las aseguradoras de la ciudad de Guatemala es muy importante, las pérdidas operacionales sufridas en los últimos años por algunas compañías de seguros, así como el nuevo entorno regulatorio, ha propiciado que la gestión del riesgo operacional cobre mayor relevancia en el sector.

Para llevar a cabo la presente investigación, se cuenta con recursos financieros y tecnológicos, así como acceso a la información relacionada, con la facilidad de obtener una muestra por medio de encuestas dentro de las aseguradoras en la ciudad de Guatemala.

En la actualidad no existe una investigación que se enfoque en el control interno como instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala, por ese motivo éste estudio puede aportar aspectos que permitan implementar o mejorar las normas, políticas o procedimientos relacionados con el tema.

1.2 Pregunta de investigación

¿Puede el control interno ser un instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo puede el control interno ser un instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la importancia del control interno dentro de las aseguradoras
- Demostrar que la evaluación del riesgo operacional, permite disminuir el nivel de impacto dentro de las aseguradoras.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

Es aquella que como su nombre lo dice, describe la realidad de situaciones, eventos o personas que se pretenda analizar. Consiste en plantear lo de mayor relevancia en un hecho o situación concreta y definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo, en este caso, el control interno como instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala.

1.5 Sujeto de investigación

La presente investigación se llevó a cabo con personas que laboran dentro del sector asegurador de la ciudad de Guatemala, en la unidad de administración de riesgos. Según la Superintendencia de Bancos, existen 28 empresas aseguradoras registradas. (“Compañías de seguros registradas en la Superintendencia de Bancos”, 2019)

En cada una de estas empresas, las unidades de riesgos se integran por 4 o 5 personas según su tamaño, de manera que el total de la población es de 112 personas.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación abarcó el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2019 y el 22 de febrero de 2020.

1.6.2 Geográfico

La investigación se desarrolló en las empresas aseguradoras ubicadas en la Ciudad de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra finita

De acuerdo con la información de la Superintendencia de Bancos expuesta en la sección de sujeto de investigación, se estima un universo de 112 personas, dato que es menor a las 30,000 personas, por tanto se hace necesario el empleo de la fórmula finita para el cálculo de la muestra. Para definir el número de personas a encuestar se trabajó con un nivel de confianza de 95%, representado por el estadístico z con valor de 1.96; asimismo el error muestral con que se trabajará será del 8%. Al no realizar una prueba piloto, se trabajará con valores para “p” y “q” de 50%.

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{[e^2 * (N-1)] + [z^2 * p * q]}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 112 * 0.5 * 0.5}{[0.08^2 * (112-1)] + [1.96^2 * 0.5 * 0.5]}$$
$$n = 64.37$$

El dato obtenido es de 64.37 personas, el cual se aproxima a la cifra de 64 personas a encuestar.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento consistió en un cuestionario de 15 preguntas: 10 del tipo dicotómica y 5 en escala ordinal.

1.9 Recolección de datos

Se procedió con la recopilación de información en la Ciudad de Guatemala en las empresas aseguradoras el 10 de diciembre de 2019. Se utilizó el instrumento antes descrito, a una muestra de 64 personas.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Luego de recopilar la información, se procedió a vaciar en hojas de cálculo electrónicas para procesarlas, de forma subsiguiente se presentó la información en gráficas circulares para reflejar los resultados de la investigación.

Capítulo 2

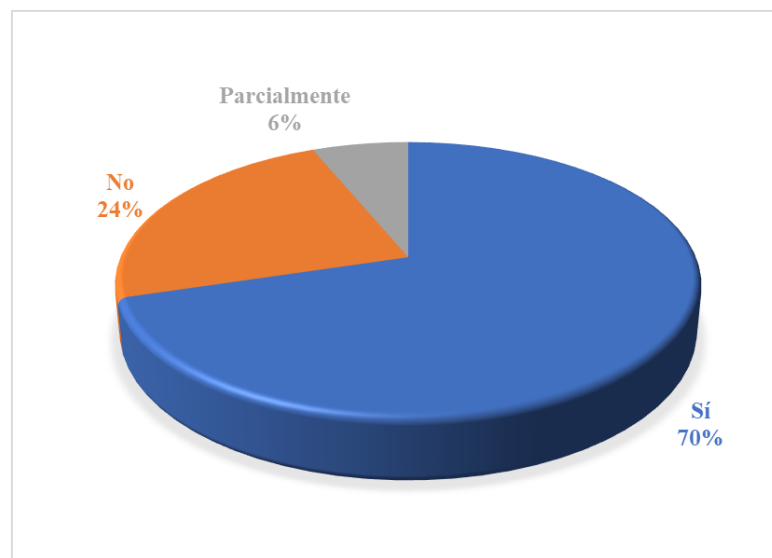
Resultados

2.1 Presentación de resultado

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta realizada a personal de las áreas relacionadas con riesgos de compañías aseguradoras de la ciudad de Guatemala.

Gráfica 1

¿Conoce qué es el Control Interno y cuál es su importancia dentro de la aseguradora?

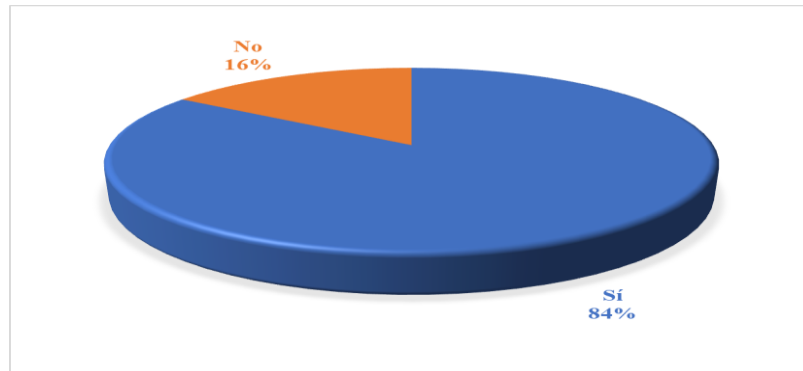


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 70% indicó que, si conoce, 24% no conoce y 6% lo conoce parcialmente.

Gráfica 2

¿Tiene conocimiento de quién o quiénes ejecutan el proceso de Control Interno?

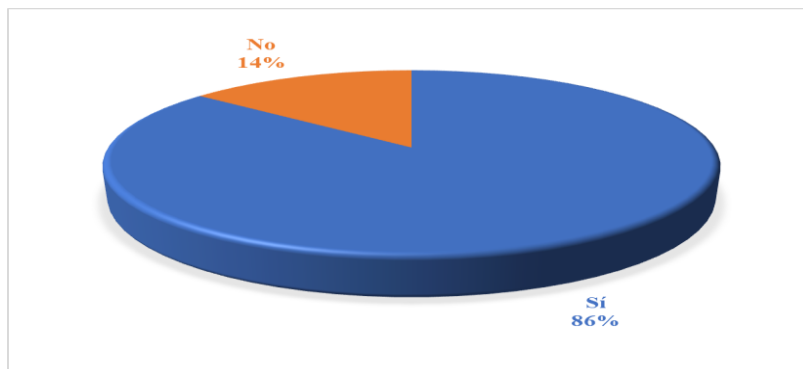


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 84% indicó que si conoce y 16% no conoce.

Gráfica 3

¿En la aseguradora existe un manual de Control Interno?

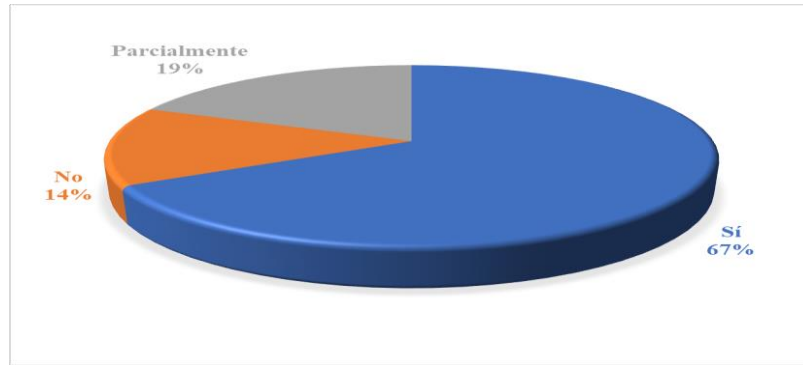


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 86% indica que si existe y el 14 % indica que no existe.

Gráfica 4

¿Los controles implementados, apoyan en la administración del riesgo operacional?

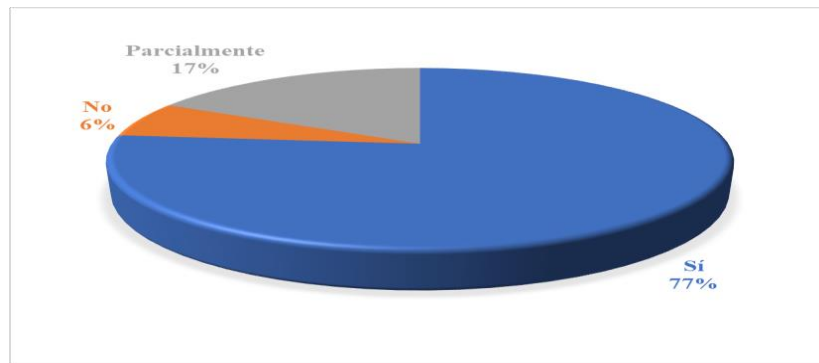


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 67% indicó que sí apoyan, el 14 % que no apoyan y el 19% apoyan parcialmente.

Gráfica 5

¿Existen controles específicos para mitigar el riesgo operacional en la aseguradora?

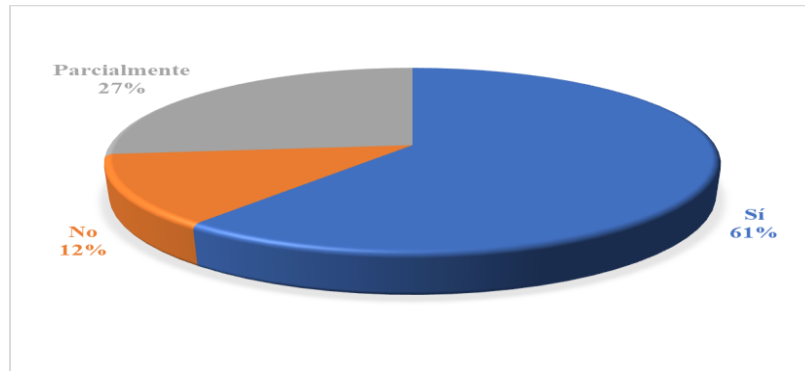


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 77 % indicó que sí existen, el 6% que no existen y el 17% que existen parcialmente.

Gráfica 6

¿Los controles implementados en los principales procesos están documentados en un Manual de Procedimientos?

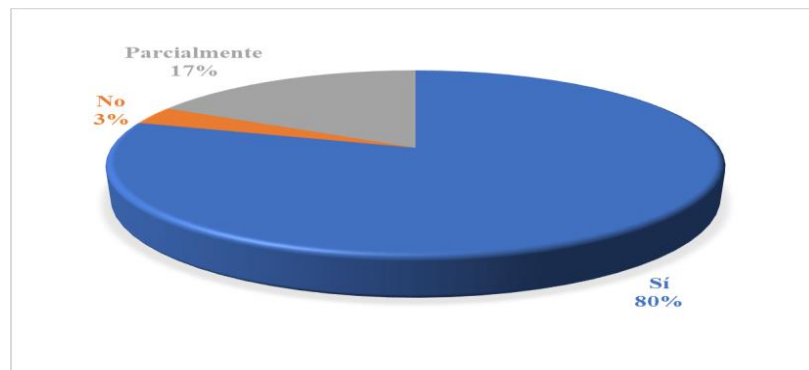


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 61% indicó que sí están, el 12% que no están y el 27% que están parcialmente.

Gráfica 7

¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?

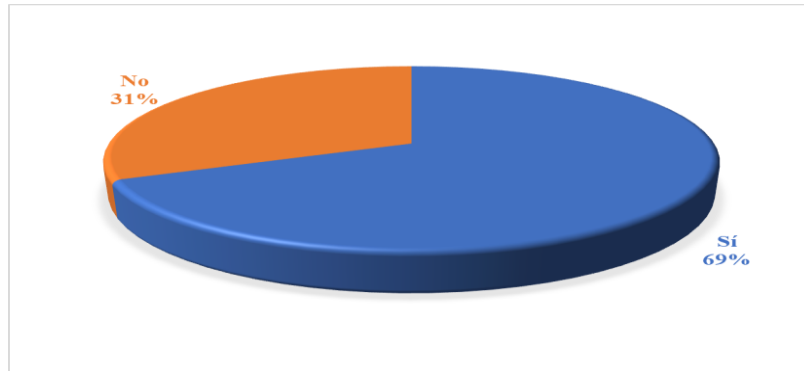


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 80% indicó que sí se evalúa, el 3% que no y el 17% que se evalúa parcialmente.

Gráfica 8

¿La alta gerencia promueve una cultura de la administración del riesgo operacional?

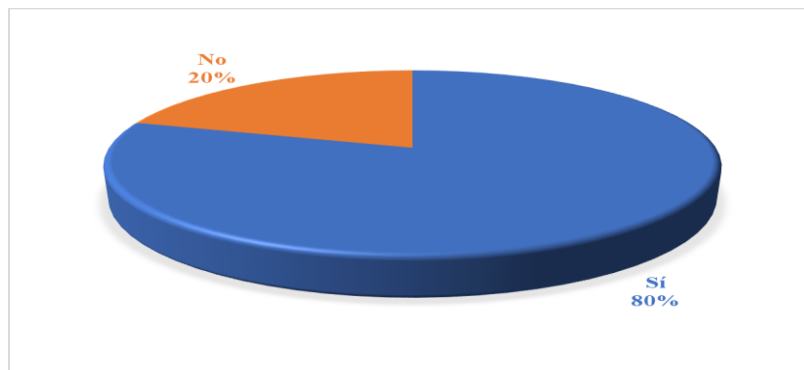


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 69 % indicó que sí se promueve y el 31% que no se promueve.

Gráfica 9

¿Conoce quiénes son los funcionarios que participan en la identificación y análisis de riesgo operacional?

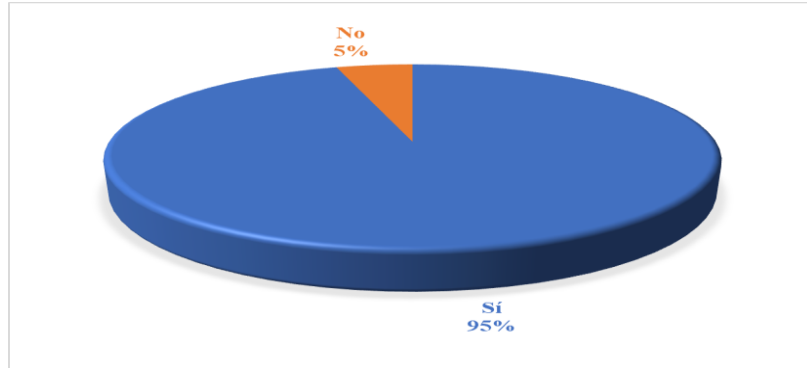


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 80 indicó que si conoce y el 20% que no conoce.

Gráfica 10

¿Cree que es importante medir el riesgo operacional en la aseguradora?

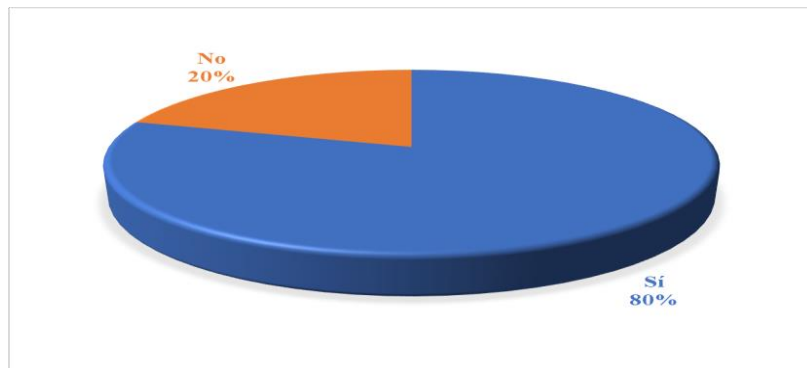


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 95% indicó que si es importante y el 5 % que no es importante.

Gráfica 11

¿Conoce cuáles son los riesgos operacionales que existen en la aseguradora?

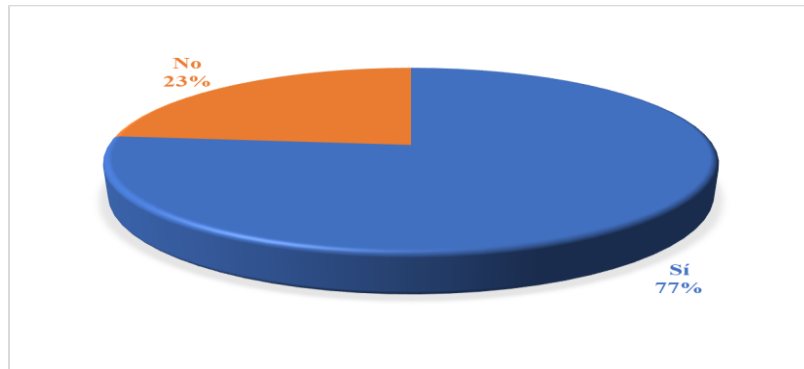


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 80% indicó que sí conoce y el 20% que no conoce.

Gráfica 12

¿Conoce usted la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos operacionales que la aseguradora enfrenta?

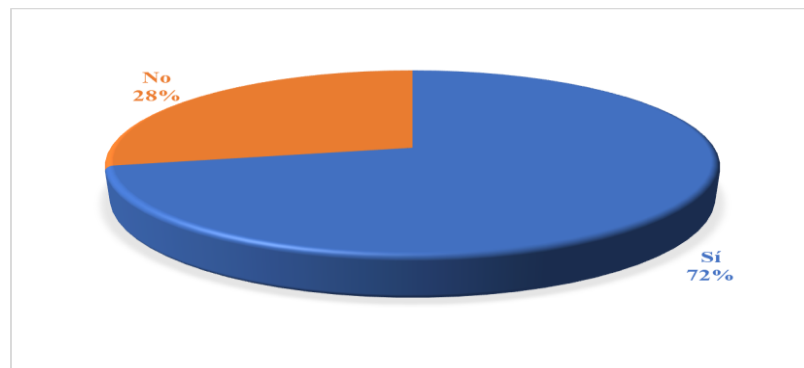


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 77% indicó que sí conoce y el 23% que no conoce.

Gráfica 13

¿La aseguradora elabora matrices de riesgo operativo?

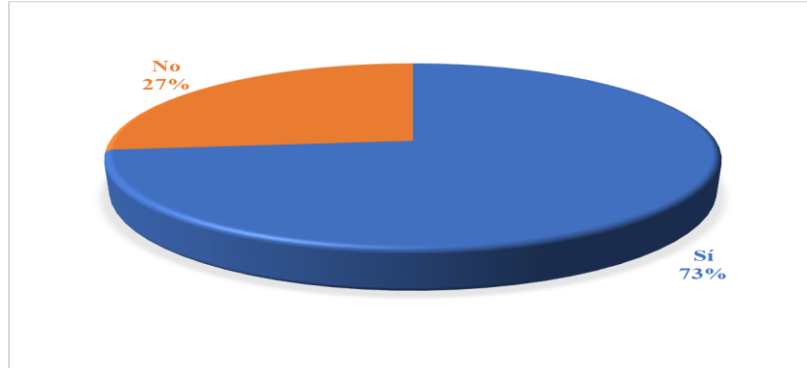


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 72% indicó que sí elabora y el 28% que no elabora.

Gráfica 14

¿Existe un plan de contingencia para monitorear el riesgo residual en operaciones?

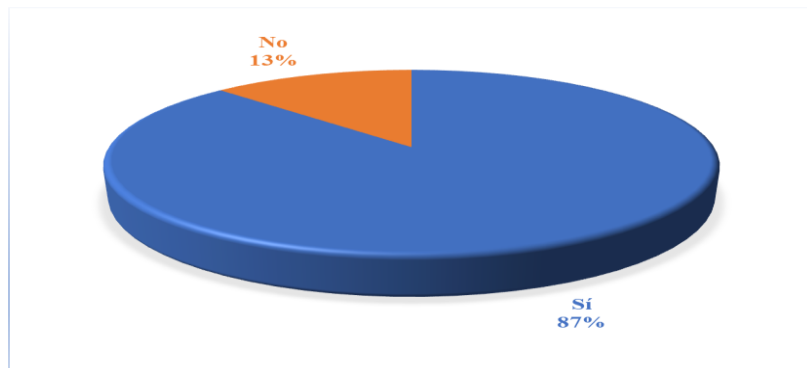


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 73% indicó que sí existe y el 27% que no existe.

Gráfica 15

¿Cree que el control interno puede ser un instrumento para la evaluación del riesgo operacional?



Fuente: elaboración propia, año 2019

El 87% indicó que sí y el 13% indicó que no.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

Según los resultados obtenidos en la encuesta realizada, el 70% conoce qué es el control interno y cuál es su importancia dentro de la aseguradora y el 84% tienen conocimiento de quién o quiénes ejecutan el proceso de control interno.

“El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la gerencia y el resto del personal de la organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable para lograr los objetivos relacionados con operaciones, reportes y cumplimiento” (Casares, Lizarzaburu, 2016, Pag.31)

Es necesario que los colaboradores conozcan de la importancia del control interno, sin embargo, es responsabilidad del Gobierno Corporativo el conocer e implementar dicho control dentro de la organización.

El 86% de los encuestados tiene conocimiento que sí existe un manual de control interno, el 67% opina que los controles implementados, apoyan en la administración del riesgo operacional, el 77% indicaron que sí existen controles específicos para mitigar el riesgo operacional en la aseguradora y el 61% considera que los controles implementados están documentados en dicho manual, por ende se debe tomar en cuenta que es importante que exista una guía en donde se detallen los controles o mitigadores para reducir la probabilidad de impacto en dicho riesgo.

“Capítulo VI, Control Interno. Artículo 19. Elementos del sistema de control interno. Las aseguradoras y las reaseguradoras deben implementar un sistema de control interno considerando la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que realizan, que comprenda los elementos siguientes:

a) Ambiente de control que incluya:

1. Una cultura organizacional que fomente en todo el personal de la aseguradora o reaseguradora principios, valores y conductas que enfatice la importancia de los controles internos y de su cumplimiento;
2. Disposiciones claras y definidas para la separación de funciones; la delegación de autoridad y responsabilidad; el establecimiento del grado de dependencia e interrelación entre las distintas áreas de la aseguradora o reaseguradora;

b) El establecimiento de planes operativos congruentes con el plan estratégico de la aseguradora o reaseguradora, los cuales deben estar documentados;

c) Los procedimientos para la administración integral de los riesgos a que está expuesta la aseguradora o reaseguradora a que se refieran las disposiciones para la administración integral de riesgos de las aseguradoras y reaseguradoras;

d) Actividades de control, contenidas en políticas, procedimientos y sistemas, que incluyan revisiones de desempeño operativo, aprobaciones y autorizaciones de transacciones y actividades, desembolso de fondos, salvaguarda de activos, cumplimiento de leyes y disposiciones aplicables y, verificaciones realizadas por la auditoría interna;

e) Sistemas de contabilidad, de información y de comunicación para capturar, procesar y proporcionar información precisa, correcta y oportuna, que permitan a la aseguradora o reaseguradora alcanzar sus objetivos; y,

f) Monitoreo y evaluación permanentes del sistema de control interno, con el propósito de determinar su eficacia, oportunidad y validez, así como de corregir deficiencias oportunamente”.

” (JM-3-2018 Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras)

La implementación de controles plasmados en manuales, no sólo deben ser importantes dentro de la metodología de la administración de riesgos, sino que debe considerarse una herramienta indispensable para el cumplimiento y logro de objetivos dentro de la compañía, por otro lado, dentro de la normativa del sector asegurador es de carácter obligatorio por ser objeto de revisión ante los entes reguladores.

El 80% de los encuestados indicaron que se evalúa de forma periódica la efectividad de las actividades de control implementadas y el 69% considera que la alta gerencia promueve una cultura de administración del riesgo operacional, este es un aspecto importante y relevante dentro de la organización.

“Es fundamental que la alta dirección esté involucrada en la difusión de la cultura de riesgo operacional a toda la compañía y que verifique que dicho desarrollo se produce en línea con la estrategia del negocio” (Estudio de la Gestión del riesgo operacional en el Sector Asegurador, 2012, p.28).

En toda organización es fundamental la visión y liderazgo, por lo cual no solo es importante la guía de la alta gerencia, sino que esta se desarrolle en función del cumplimiento de objetivos, y que transmita un mensaje claro y preciso a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de compartir la información con fines de gestión y control.

El 80% de los encuestados conoce quienes son los funcionarios que participan en la identificación y análisis del riesgo operacional.

“La alta dirección debería garantizar la identificación y evaluación del riesgo operacional inherente a todos los productos, actividades, procesos y sistemas.” (Los 11 principios fundamentales de Basilea para la gestión de riesgos operacionales, 2018)

La identificación y análisis de los riesgos operacionales, no sólo debe ser responsabilidad de la alta gerencia sino de toda la organización como parte de una cultura de riesgos.

El 80% de los encuestados conoce cuales son los riesgos operacionales que existen dentro de la aseguradora, mientras que el 95% cree que es importante medir dichos riesgos para gestionarlos de una forma adecuada.

“La cuantificación del riesgo operacional permite situar a la compañía en un mapa que muestra su situación y la dirección que toman sus decisiones en materia de gestión del riesgo. La medición del riesgo operacional permite obtener dos enfoques: uno cuantitativo, basado en el registro real y objetivo de pérdidas materializadas históricamente y otro cualitativo, que se basa en la opinión de expertos de procesos y adopta una visión a futuro” (Ruiz, 2014)

De la misma manera conocer y medir los riesgos operativos, es indispensable el cuantificarlos e implementar controles para minimizar las fallas o deficiencias por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones.

El 77 % de los encuestados indica que conoce cuál es la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos operacionales que la aseguradora enfrenta y el 72% afirman que la aseguradora para la cual laboran, sí elabora matrices de riesgo operativo, por ser un instrumento primordial para realizar un diagnóstico global de la empresa.

“El objetivo principal de la matriz de riesgo operativo es identificar los posibles riesgos que pueden afectar un negocio o una institución, cuantificar las repercusiones de la materialización de los mismos y elaborar un plan de contingencia que permita establecer los controles y acciones que puede tomar una institución para llevar a cabo una gestión eficiente y eficaz de los riesgos operativos” (Palma,2011, Pag.631-632)

Las matrices de riesgo son una herramienta importante para identificar los riesgos inherentes y significativos en la actividad de una aseguradora, así como el apetito que se tenga del riesgo según su probabilidad e impacto, pero su función primordial es mitigar los mismos por medio de los planes de acción.

El 73 % de los encuestados, tienen conocimiento sí existe un plan de contingencia para monitorear el riesgo residual en operaciones, el cual es elaborado como medida de control en la administración de los riesgos.

“El enfoque del plan de contingencias se basa en minimización del impacto financiero que pueda tener la compañía” (Corominas, 2014)

“El Plan de acción es el registro que contiene la declaración de las métricas a alcanzar en la mitigación del riesgo, contiene el detalle de los responsables de participar en cada tarea diseñada en el mismo, así como la secuencia de ellas y su duración” (Voces de Gestión de Riesgos, 2017, P.180)

Los planes de acción o planes de contingencia son muy importantes en la cadena de la gestión de riesgos, tanto como medición de los logros a alcanzar, como las personas responsables y los tiempos estimados para mitigarlos.

El 87% de los encuestados cree que el control interno puede ser un instrumento para la evaluación del riesgo operacional.

“Tanto la gestión de los riesgos como un adecuado sistema de control interno y externo pueden contribuir al logro de objetivos empresariales”

“Como consecuencia de las nuevas exigencias, la empresa debe analizar los riesgos propios de su actividad, mantener unos mecanismos específicos de control interno que aseguren la medición continuada de los mismos, establecer sistemas de información que garanticen la transparencia y proporcionen seguridad” (Casares, 2013)

El control interno no solo es un instrumento para la evaluación del riesgo operacional, sino que proporciona seguridad, transparencia y contribuye al logro de objetivos dentro de institución.

3.2 Hallazgos y Análisis General

La buena administración de un negocio implica una serie de responsabilidades y obligaciones y para gestionarlas de forma correcta es necesario establecer normas, políticas y procedimientos, los cuales deben ser evaluadas de forma periódica y aplicar controles internos.

Los riesgos inherentes dentro de las aseguradoras son inevitables, sin embargo, por la naturaleza de las operaciones del seguro, al aceptar los riesgos suscritos por los asegurados a cambio de una prima, están expuesta a sufrir pérdidas financieras inesperadas, por lo cual, necesitan gestionar los riesgos aceptados, con mayor prioridad el riesgo operacional por ser muy complejo por la gran diversidad de causas que lo originan en los que intervienen personas, procesos y plataformas tecnológicas.

El control interno juega un papel muy importante en la mitigación del riesgo, se considera que uno de los objetivos debe ser potenciar la operatividad interna de la entidad e incrementar su capacidad para gestionar las diversas situaciones internas y externas que se presenten, así como identificar posibles errores o deficiencias significativas en los procesos y estructuras de la entidad.

Se considera que, el control interno es un instrumento muy importante para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala, debido a que es el proceso que nos proporciona una seguridad razonable en el seguimiento de los objetivos y en la eficacia y eficiencia de las operaciones.

3.3 Conclusiones

- El control interno es muy importante en todas las organizaciones y dentro de las aseguradoras es indispensable que cuenten con un sistema de control adecuado que les permita prevenir los riesgos a los que están expuestas por su naturaleza y tomarse como una oportunidad para mejorar su gestión tanto interna como externa.
- El riesgo operacional dentro de las aseguradoras es de alto impacto y debe ser analizado y gestionado de forma adecuada y se debe aplicar una metodología que permita identificar, evaluar y controlar dicho riesgo, con el objetivo de minimizar su probabilidad e impacto en sus operaciones.

Referencias

Cáceres Lizarzaburu, I.E. (2016) *Introducción a la Gestión Integral de Riesgos Empresariales, Enfoque ISO 31000*, (1era Edic.) Lima Perú, Platinum Editorial.

Cáceres San José, I. (2014) *Implementación de la Gestión Integral de Riesgos en el Sector Asegurador*, España, Molinuevo, Gráficos.

Congreso de la República de Guatemala (2018) Junta Monetaria, Resolución JM-3-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras. Publicada en el Diario de Centro América el 19 de enero de 2018.

Cunill M. (2003) *Tesis del Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras, Los Riesgos Operacionales*, como gestionarlos, Universidad de Barcelona.

Del Pozo, S. (2012) *Control interno en entidades aseguradoras: Principales deficiencias significativas, implicaciones y medidas de subsanación, Análisis Financiero*, Pág. 20-30

EALDE,, *Gestión de Riesgos* (2018) *Los 11 Principios Fundamentales de Basilea para la Gestión de Riesgos Operacionales*
<https://www.ealde.es/principios-basilea-gestion-de-riesgos-operacionales/>

Revistas Unal Edu, (2015) *Los Riesgos de las Entidades Aseguradoras en el marco del Enterprise Risk Management (ERM) y el control*, Universidad Nacional de Colombia.
internohttp://mr.crossref.org/iPage?doi=10.15446%2Finnovar.v25n1Spe.53194

Villegas A. (2014) *Guía para la Administración del Riesgo, Versión 3*, Bogotá Colombia, Grupo de Comunicaciones e Innovaciones.

ANEXOS



Encuesta para la recopilación de datos sobre el control interno como instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala

La presente encuesta constituye la base de una investigación científica, que se lleva a cabo como trabajo de graduación de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría de la Universidad Panamericana, la información obtenida servirá de base para determinar si puede el control interno ser un instrumento para la evaluación del riesgo operacional en las empresas aseguradoras de la ciudad de Guatemala.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta y elija una única opción de cada pregunta que se le presenta a continuación.

1. ¿Conoce qué es el Control Interno y cuál es su importancia dentro de la aseguradora?
Sí No Parcialmente
2. ¿Tiene conocimiento de quién o quiénes ejecutan el proceso de Control Interno?
Sí No
3. ¿En la aseguradora existe un manual de Control Interno?
Sí No
4. ¿Los controles implementados, apoyan en la administración del riesgo operacional?
Sí No Parcialmente
5. ¿Existen controles específicos para mitigar el riesgo operacional en la aseguradora?
Sí No Parcialmente
6. ¿Los controles implementados en los principales procesos están documentados en un Manual de Procedimientos?
Sí No Parcialmente

7. ¿Se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control implementadas?
Sí No Parcialmente
8. ¿La alta gerencia promueve una cultura de la administración del riesgo operacional?
Sí No
9. ¿Conoce quiénes son los funcionarios que participan en la identificación y análisis de riesgo operacional?
Sí No
10. ¿Cree que es importante medir el riesgo operacional en la aseguradora?
Sí No
11. ¿Conoce cuáles son los riesgos operacionales que existen en la aseguradora?
Sí No
12. ¿Conoce usted la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos operacionales que la aseguradora enfrenta?
Sí No
13. ¿La aseguradora elabora matrices de riesgo operativo?
Sí No
14. ¿Existe un plan de contingencia para monitorear el riesgo residual en operaciones?
Sí No
15. ¿Cree que el control interno puede ser un instrumento para la evaluación del riesgo operacional?
Sí No