Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2025,
Volumen 9, Número 2.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2

ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS FINANCIEROS DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS VENEZOLANAS

STRATEGY FOR FINANCIAL RISK MANAGEMENT OF VENEZUELAN INSURANCE ENTITIES

Car-Emyr, Suescum Coelho
Universidad Metropolitana, Venezuela

Johnny, Monasterio-Pérez
Universidad Metropolitana, Venezuela

Andrés, Palumbo
Universidad Metropolitana, Venezuela

Carluys, Suescum Coelho
Universidad Latinoamericana y del Caribe-ULAC, Venezuela

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17017

Estrategia para la Gestión de Riesgos Financieros de las Entidades Aseguradoras Venezolanas

Car-Emyr Suescum Coelho[1]
csuescum@unimet.edu.ve
https://orcid.org/0000-0003-1104-7800
Universidad Metropolitana
Caracas, Venezuela

Johnny Monasterio-Pérez
jmonasterio@unimet.edu.ve
https://orcid.org/0000-0003-0762-4724
Universidad Metropolitana
Caracas, Venezuela

Andrés Palumbo
andres.palumbo@correo.unimet.edu.ve
https://orcid.org/0009-0002-7056-8657
Universidad Metropolitana
Caracas, Venezuela

Carluys Suescum Coelho
carluyscoelho@gmail.com
https://orcid.org/0009-0000-2044-7684
Universidad Latinoamericana y del Caribe-ULAC, Caracas, Venezuela

RESUMEN

Las entidades aseguradoras en Venezuela operan en un contexto caracterizado por la volatilidad económica, la alta inflación y la incertidumbre política. En este contexto la presente investigación plantea como objetivo; proponer una estrategia para la gestión de riesgos financieros de las entidades aseguradoras venezolanas dentro del marco de referencia COSO ERM 2017. El diseño de investigación empleado fue de campo transeccional contemporáneo, con enfoque cualitativo y alcance descriptivo-proyectivo. Como técnica de recolección de información se emplearon entrevistas estructuradas a actores clave de la institución, con la finalidad de comprender y contextualizar la gestión de riesgos financieros. El análisis se realizó con base al desarrollo de categorías apriorísticas y emergentes y a la aplicación de la matriz FODA. Los resultados obtenidos demuestran que en la empresa aseguradora existe conciencia de la importancia de la gestión de riesgos financieros de identificación, evaluación y mitigación, siguiendo la metodología recomendada por el marco referencial. Asimismo, esta experiencia permitió diseñar una estrategia acorde dentro del COSO ERM 2017, que a su vez podrá servir de soporte para replicar el éxito que ha tenido la empresa estudiada en materia de gestión de riesgos financieros.

***Palabras claves*:** riesgos financieros, empresas aseguradoras, gestión de riesgos, COSO ERM 2017

[1] Autor principal.
Correspondencia: csuescum@unimet.edu.ve

Strategy for Financial Risk Management of Venezuelan Insurance Entities

ABSTRACT

Insurance entities in Venezuela operate in a context characterized by economic volatility, high inflation and political uncertainty. In this context, the present research aims to propose a strategy for the management of financial risks of Venezuelan insurance entities within the COSO ERM 2017 reference framework. The research design used was contemporary cross-sectional field, with a qualitative approach and descriptive-projective scope. As a technique for collecting information, structured interviews were used with key actors of the institution, to understand and contextualize financial risk management. The analysis was carried out based on the development of priori and emerging categories and the application of the SWOT matrix. The results obtained demonstrate that the insurance company is aware of the importance of financial risk management of identification, evaluation and mitigation, following the methodology recommended by the reference framework. This experience also enabled the design of a strategy in line with COSO ERM 2017, which in turn can serve as a support to replicate the success that the company studied has had in terms of financial risk management.

Keywords: financial risks, insurance companies, risk management, COSO ERM 2017

Artículo recibido 24 febrero 2025
Aceptado para publicación: 27 marzo 2025

INTRODUCCIÓN

El sector de seguros desempeña un rol crucial en la economía de cualquier país, brindando seguridad financiera a individuos y empresas ante una amplia y diversificada gama de riesgos; el caso venezolano no es la excepción, pues dentro del marco económico y regulatorio actual, el país se encuentra sumergido en una situación altamente compleja y expuesta a desafíos significativos en materia de gestión de riesgos empresariales. Las aseguradoras en Venezuela operan en un contexto caracterizado por volatilidad, inflación e incertidumbre política, entre otros factores, que se traducen en un conjunto de riesgos significativos que pueden afectar la estabilidad financiera, la capacidad de cumplimiento de compromisos y la confianza que los asegurados y accionistas tienen con dichas entidades.

Desde el año 2015 hasta la actualidad, el sector asegurador en Venezuela ha perdido entre un 60% a 70% de su cartera de clientes, así lo ha manifestado María Bouffard, presidenta de la Cámara de Aseguradores de Venezuela, ya que, debido al contexto social- económico, para el venezolano es prioritaria la adquisición de alimentos y medicinas, que la compra de un seguro. Dicho decremento de clientela se debe a factores tales como la migración, cierres y reducción del personal en las empresas (Figueroa, 2023). La Superintendencia que regula Actividad Aseguradora (SUDEASEG) con sus reportes estadísticos mensuales, juega un rol clave en la gestión de riesgos financieros del sector. Esta información visibiliza el estado del sector, permitiendo a las aseguradoras una toma de decisiones informada, reduciendo su perfil de riesgo y mejorando su estabilidad financiera; ofreciendo *insights* de la competencia, ramos de seguros más comercializados, porcentajes de participación en el mercado, saldo de operaciones, entre otros indicadores y cifras.

Al comparar las cifras de diciembre del 2023 del mercado asegurador venezolano, se puede observar cómo la empresa elegida para la presente investigación se ubicó en el tope del ranking de las primeras 10 empresas del mercado venezolano según Primas Cobradas Netas (PNC) de devoluciones y anulaciones, entendiéndose las PNC como las aportaciones de naturaleza económica recibidas por la empresa de seguros de parte de sus tomadores de pólizas en contraprestación por la cobertura de riesgo asumida, durante un determinado lapso de tiempo. En este mismo período la empresa tuvo una participación de mercado del 27,39%, equivalente aproximadamente a doscientos treinta y seis mil

dólares americanos (USD $236.000) en PNC, manteniendo una brecha del 7,30% con respecto a la empresa ubicada en el segundo lugar (Superintendencia de la Actividad Aseguradora, 2024).

En este punto, conviene resaltar que la disminución de la actividad económica del país ha ocasionado una contracción del 95% en el precio de las primas de seguros. Luján (2022) sostiene que el complejo acceso a la salud en Venezuela ha repercutido negativamente dentro del mercado asegurador venezolano, el desmesurado incremento en los costos de las clínicas, médicos, servicios de proveedores de salud e impuestos, dificulta adquirir un seguro.

La cobertura de una póliza básica de seguros en Venezuela puede rondar entre los cinco mil dólares americanos (USD $5.000) y los doscientos mil dólares americanos (USD $200.000), con una prima desde los cuarenta dólares americanos al mes (USD $40). Para el venezolano promedio representa una limitación ya que el ingreso mínimo vital del país está fijado en ciento treinta bolívares mensuales (Bs. 130), equivalente aproximadamente a cuatro dólares americanos (USD $4), para 2024 (Melo, 2024).

Sumado a esto, la pandemia del COVID-19 también impactó fuertemente al sector asegurador de Venezuela. El presidente de Real Seguros, Raúl Sanz Arcaya, se ha documentado en que, internacionalmente tanto las endemias como las pandemias, no están contempladas dentro de la cobertura de las pólizas, sin embargo, las compañías aportaron doscientos millones de dólares americanos (USD $200.000.000) en indemnizaciones a sus asegurados, ocasionando una pérdida importante dentro del sector (Sanz, 2023).

De tal manera, el artículo 49 de las Normas que Regulan la Relación Contractual en la Actividad Aseguradora (2016), publicadas en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, ordinaria N°40.973 de fecha 24 de agosto del 2016, indica que las aseguradoras pueden asumir todos, algunos o parte de los riesgos a que esté expuesta la persona, el bien o el interés asegurado, según el tipo de contrato, y si las condiciones generales o particulares de la póliza no limitan el seguro a determinado riesgo, la aseguradora responderá de todos ellos, salvo disposición contraria de la ley o de estas. Al considerar cada una de estas variables, es importante analizar a fondo los riesgos a los que las entidades aseguradoras están expuestas en Venezuela y cómo gestionan los mismos dentro del marco del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la *Comisión Treadway Enterprise Risk Management* 2017 (COSO ERM 2017).

Según Conexión Esan (2019), el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión *Treadway* (COSO) es un proyecto que inició en el año 2001 a partir de la implantación de los principios del COSO I y en el año 2004 se modificó para una versión mejorada: COSO II o también conocido como el COSO ERM (*Enterprise Risk Management*). Se trata de un proceso continuo efectuado por el personal de una compañía y diseñado para la identificación de eventos potenciales y evaluarlos, así, proveyendo seguridad a todo tipo de organización para el cumplimiento de sus objetivos o proyectos sin el correspondiente impacto de los riesgos. COSO fue actualizado en 2017 con un nuevo enfoque de administración de riesgos, permitiendo que las organizaciones tengan la capacidad de refinar su estrategia en entornos caracterizados por constantes cambios. Esta versión mantiene el enfoque financiero de las versiones anteriores; sin embargo, su versatilidad y estructura, facilita su uso para cualquier tipo de actividad.

PriceWaterhouseCoopers (2023) refiere que el marco COSO ERM 2017 se estructura a partir de cinco pilares: 1) gobierno y cultura; 2) estrategia y establecimiento de objetivos; 3) desempeño; 4) revisar y ajustar; y 5) información, comunicación y reporte. De esto devienen 20 principios que brindan un panorama completo, que va desde el diseño de la estrategia hasta su ejecución. La gestión riesgos para las entidades aseguradoras es esencial, ya que estos pueden afectar su capacidad para cumplir con las obligaciones contractuales que mantienen con los asegurados, alcanzar la solidez financiera y garantizar a largo plazo la sostenibilidad. En un contexto económico y regulatorio tan desafiante, comprender cómo estas entidades aplican el COSO ERM 2017 se convierte en un tema de gran relevancia y un reto para el investigador.

La falta de respuestas claras a preguntas como éstas representa un vacío en la cognición de la gestión de riesgos en el sector de asegurador venezolano, lo que justifica la realización de este tipo de estudio para abordar tal problemática y proporcionar valiosos conocimientos en el ámbito de la gestión de riesgos empresariales y toma estratégica de decisiones por parte de las aseguradoras venezolanas; brindando a su vez, información valiosa sobre cómo las entidades aseguradoras pueden gestionar efectivamente los riesgos en un entorno altamente complejo al implementar el marco del COSO ERM 2017; contribuyendo a la estabilidad financiera y la confianza en el sector.

Como parte del estadio de cuestionamiento central, la presente investigación planteó como objetivo general: Proponer una estrategia para la gestión de riesgos financieros en concordancia con los principios y marco de referencia COSO ERM 2017 para las empresas del sector asegurador venezolano, partiendo de la experiencia de la empresa que ostenta el primer lugar en el ranking asegurador venezolano.

Control y riesgo: dimensiones sinérgicas del desempeño y la competitividad empresarial

La falta de controles efectivos y los riesgos asociados a las operaciones diarias de las organizaciones representan una amenaza para sus recursos económicos. Esto motiva a los empresarios a adoptar prácticas y metodologías tendientes a mejorar su competitividad y adaptación a las cambiantes demandas del mundo empresarial. Es importante destacar que ninguna empresa está libre de riesgos, puesto que estos, pueden afectar a cualquier área de la empresa, por lo tanto, es esencial tener una comprensión sólida de los mismos.

Según el Instituto de Auditores Internos de Argentina (2023), el riesgo es la probabilidad de que se produzca un evento que pueda influir en el logro de metas u objetivos, y para su medición se considera tanto la probabilidad como las consecuencias de dicho evento. Dentro de estos, interesa rescatar el concepto de riesgo financiero, el cual debe ser entendido como la probabilidad de ocurrencia de un evento desfavorable que pueda perjudicar las finanzas de la empresa (CEUPE European Business School, 2022).

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2023) indica que el término se refiere a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados; bajo esta premisa el riesgo debe ser entendido como la posibilidad de que ciertos eventos perjudiciales afecten de manera negativa las finanzas de una empresa o los rendimientos de una inversión, ya sea por factores como cambios acontecidos en el sector, problemas de devolución de capital o inestabilidad en los mercados financieros.

Deloitte (2023), indica que los riesgos que perjudican a la gestión financiera de la empresa, y que deben gestionarse adecuadamente para aminorar su impacto en sus resultados son: el riesgo de mercado, el riesgo de crédito y el riesgo de liquidez.

El riesgo de crédito como la probabilidad que una de las partes de un contrato financiero no satisfaga sus obligaciones de pago (o las cumpla con demora), lo que puede resultar en un impago de la deuda (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2023).

En este orden de ideas, también señala que el riesgo de mercado se subdivide en tres (3) tipos: riesgo de cambio, riesgo de tasas de interés o tipos de interés y riesgo de precio. El riesgo de cambio es la probabilidad de que se dé una fluctuación cambiaria de una moneda con respecto a otra, impactando aquellas inversiones que impliquen un cambio de divisas; el riesgo de tasas de interés es la probabilidad de que los tipos de interés decrezcan o se incrementen de manera no deseada, y el riesgo de precio es la probabilidad de fluctuaciones en el precio de uno o varios activos de una empresa, esto puede significar que un activo se deteriore a raíz de las variaciones en el mercado (Malla et al, 2023).

El riesgo de liquidez, los marcos de solvencia y la gestión de riesgos

Hace referencia a la incapacidad de una parte contractual para cumplir con sus obligaciones debido a la falta de ingresos (González-Duany, 2021), esto significa que una empresa puede enfrentar problemas para pagar sus deudas en el corto plazo, incluso si tiene activos podría llegar a una situación de iliquidez, además, la empresa puede experimentar pérdidas en su cartera hasta el punto en que no pueda pagar a sus empleados, por lo tanto, dentro del sector de seguros la solvencia de las empresas que actúan en este tiene una importancia relevante, y este aspecto gravita en torno a los marcos existentes (Solvencia I y Solvencia II).

La Solvencia I es un marco reglamentario que señala la importancia del margen de solvencia en las aseguradoras, con el propósito de proteger a los asegurados en el mercado único, garantizando que cuenten con capital suficiente para amortiguar fluctuaciones en relación con la naturaleza de sus riesgos.

Por su parte, la Solvencia II es un régimen reglamentario implementado como sucesor del marco Solvencia I que lleva a cabo una revisión de la normativa de valoración de la situación financiera con el objeto de mejorar el control y la medición de los riesgos a los que se exponen estas empresas(Barañano et al, 2015).

Bajo este marco regulatorio, las empresas aseguradoras realizan su gestión diaria de forma que dispongan de los recursos suficientes para asumir los riesgos inherentes. Este marco regulatorio se rige por tres pilares: i) las exigencias financieras acorde al nivel real de riesgo que es asumido por las

aseguradoras; ii) la solicitud al supervisor de prever las situaciones de crisis, evaluar los sistemas de control interno y adoptar medidas al aumentar el nivel de riesgo de las aseguradoras; y, iii) la transparencia y la disciplina de mercado, estableciendo la obligación de reportar la información al mercado y al supervisor (Barañano et al, 2015).

Otro de los aspectos medulares a considerar en este sector es la gestión de riesgos, según IBM (2023) y Narváez Zurita & Valencia Jara (2021), la gestión de riesgos se ha convertido en el proceso de identificación, evaluación y control de los riesgos legales, financieros, estratégicos y de seguridad para el capital y los beneficios económicos de la organización. Estos riesgos podrían tener su génesis en multiplicidad de fuentes, ya sean errores de gestión estratégica, incertidumbre financiera, responsabilidades legales, accidentes o desastres naturales.

Los prenombrados autores señalan tres pasos en este proceso: i) la identificación de riesgos; ii) la evaluación de riesgos; y, iii) la mitigación de riesgos; lo crucial en dicho proceso es que la identificación de riesgos no recaiga únicamente en el director del proyecto, de aquí la importancia de involucrar a representantes de diversas áreas de la empresa para que aporten las perspectivas y conocimientos que contribuyan a las conclusiones de rigor. Por ello, en la fase primigenia de identificación de los riesgos, se requiere considerar todas las categorías posibles que abarcan riesgos laborales, financieros, relacionados con los recursos y sus capacidades, así como aquellos que puedan tener un impacto en la calidad de los entregables.

Con respecto a la evaluación de los riesgos, Villeda (2020) considera fundamental establecer respuestas adecuadas ante las posibles amenazas, además, amerita examinar los riesgos que afectan a la institución, ya sean de origen interno o externo. Para llevar a cabo este proceso, se deben definir los objetivos institucionales y asignar responsabilidades para su logro, esto permitirá la evaluación de aquellos riesgos que obstaculizan el logro de dichos objetivos.

Maldonado-Pedroza et al, (2020) señalan que la mitigación del riesgo abarca ciertos riesgos y amenazas, así como, aceptar su existencia y adoptar medidas adecuadas para disminuir sus efectos en caso de que se produzcan. Estas nuevos requerimientos demandan de las organizaciones creatividad e innovación, pues más allá de los beneficios, la gestión de riesgos se ha convertido en un campo que requiere de una mayor especialización y una mejora continua en las perspectivas técnicas y

metodológicas, esto se debe en gran medida a que los riesgos existentes han evolucionado, y por ello deben vincularse a los recursos tecnológicos, al capital humano cualificado, a las inversiones en propiedad, planta y equipo; alineándose a las nuevas regulaciones, entre otros tantos requerimientos que permitan a las aseguradoras responder con rapidez a las exigencias del mercado.

La gestión del riesgo como elemento fundamental en la generación de valor del sector asegurador

En las empresas, cada vez más directores, ejecutivos y empleados aplican un sólido enfoque en la gestión de riesgos; este es un elemento fundamental que no solo previene las amenazas y aborda los riesgos de manera oportuna, sino que también aporta un valor adicional a las organizaciones. El sector asegurador se dedica a la prestación de servicios mediante entidades aseguradoras e intermediarios, la primera de ellas en virtud de las exigencias legislativas se constituyen como sociedades anónimas, con personalidad jurídica propia, dedicadas a la práctica del seguro, reaseguro, medicina prepagada o administradoras de riesgos, debiendo estas empresas deben incluir en su denominación social las palabras "seguros", "reaseguros" o "medicina prepagada" y sus derivados en idioma castellano o su equivalente en cualquier idioma; mientras que los segundos se comportan como mediador entre el cliente y la aseguradora, promoviendo y comercializando los productos de las aseguradoras, ofreciendo orientación sobre la adquisición de pólizas y las opciones disponibles en el mercado (Ley de la Actividad Aseguradora, 2023).

Dentro del mercado asegurador es importante el rol que desempeñan las fianzas en sus operaciones y los marcos de referencia que son empleados para su regulación. Las fianzas son garantías de un contrato de carácter accesorio para reforzar la obligación contractual asumida por el cliente con un tercero, por lo tanto, la fianza aseguradora elimina el riesgo de incumplimiento de una obligación reparando el daño que de ella se deriva, no solo frente al acreedor, sino frente a cualquiera que pueda resultar deudor de una obligación o acreedor sin posibilidad de cobro, creando confianza a todas las partes involucradas (Estrada Alonso, 2003).

En lo que respecta a los marcos de referencia para este sector, el aceptado más ampliamente es el del *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management* (COSO ERM 2017), el cual aborda la evolución de la gestión del riesgo empresarial y la creciente necesidad de que las empresas mejoren su enfoque de la gestión del riesgo para satisfacer las demandas

de un entorno corporativo en constante transformación. Dicho marco de referencia está conformado por cinco (5) pilares y veinte (20) principios, a saber: 1) Gobierno y cultura, 2) Estrategia y establecimiento de objetivos, 3) Desempeño, 4) Revisión y monitorización, 5) Información, comunicación y reporte. La figura 1 expone los 5 pilares y en cada uno de ellos, los principios que rigen a las organizaciones que se acogen a este marco referencial internacional (COSO, 2017).

Figura 1 COSO ERM 2017

Fuente: COSO (2017)

METODOLOGÍA

La investigación ha sido desarrollada bajo el enfoque cualitativo, buscando comprender la realidad de la gestión de riesgos financieros a partir de los relatos de los actores sociales, en cuanto al diseño de la investigación se empleó en primera instancia la fenomenología con apoyo hermenéutico, lo que requirió adentrarse en el campo de estudio para recabar la información y llevar a cabo su interpretación a partir de la transcripción de las entrevistas semiestructuradas con su respectiva validación y triangulación. Posterior a ello, la investigación se apoyó en estos hallazgos para generar a través un diseño descriptivo-proyectivo la propuesta de la estrategia para la gestión de los riesgos financieros (Hurtado de Barrera, 2000).

Para recolectar la información, se aplicaron entrevistas semiestructuradas (Arias, 2012) a dos actores clave dentro de la aseguradora, en la estructura organizativa de la empresa aseguradora seleccionada,

existen al menos seis (6) gerentes de áreas operativas y un gerente general, atendiendo al nivel de acceso, fueron entrevistados: el gerente de riesgos financieros y el gerente de riesgos operativos.

En la etapa del análisis cualitativo se seleccionó como primer actor clave (AC1) al gerente de riesgos financieros, quien posee más de veinte años de trayectoria en el ámbito de riesgos financieros, esto le ha permitido acumular una gama de conocimientos y experiencias que contribuyen significativamente a una gestión de riesgos eficaz dentro de la entidad. El segundo actor clave (AC2) fue el gerente de riesgos operativos, este prestó el soporte adicional considerando el enfoque específico en materia de riesgos financieros. Se utilizó el proceso hermenéutico (Quintana & Hermida, 2019) para analizar el contenido de las respuestas del entrevistado, y el procedimiento para su aplicación como herramienta de análisis de datos fue: i) lectura y análisis de las respuestas conseguidas en las entrevistas y cuestionarios, a los fines de familiarizarnos con el contenido; ii) identificación de temas y patrones en las respuestas de los entrevistados y encuestados, asignando categorías apriorísticas de análisis; iii) interpretación bajo los conocimientos de los investigadores, tomando en consideración factores como, experiencias y perspectivas, el contexto de los datos y el lenguaje de estos.

El guion de la primera entrevista estuvo comprendido por nueve (9) interrogantes, que permitieron realizar un diagnóstico de los riesgos a los que se enfrenta la empresa aseguradora y del cual emergió un esquema de interpretación por categorías sumado al análisis de contenido cualitativo (Andréu Abela, 2000). Las prácticas de gestión de riesgo aplicadas por la empresa fueron determinadas con base a la aplicación de la segunda entrevista; llevada a cabo a partir de un guion de once (11) preguntas, con las cuales se realizó un análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de la organización, así como el análisis de su entorno, recursos y capacidades para crear una visión completa de su situación actual (Stacey, citada por Barragán & González, 2020). La tercera entrevista sirvió para profundizar la información previamente obtenida, para así, diseñar una estrategia para la de gestión de riesgos financieros de las aseguradoras venezolanas en el marco de referencia COSO ERM 2017.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se detallan los hallazgos obtenidos luego del análisis de la información recopilada con las entrevistas practicadas, y del cual devino el esquema de interpretación por categorías. El análisis se realizó con base en las categorías apriorísticas y las categorías emergentes que surgieron en el proceso

investigativo, estas se analizaron acorde a su nivel de importancia dentro de la investigación, abordando las premisas del interaccionismo simbólico, en donde cada persona establece sus significados de acuerdo con lo que cada situación representa.

Diagnóstico del Sector

La primera entrevista practicada al Gerente de Riesgos Financieros de la aseguradora permitió develar mediante un enfoque estructurado y multifacético la forma en que son enfrentados los desafíos financieros en un entorno económico como el venezolano. A través de un análisis cualitativo, se identificaron varias dimensiones y categorías que organizan la gestión de riesgos en la institución, destacando la importancia de la identificación, evaluación y mitigación de riesgos para garantizar la solvencia y rentabilidad de la compañía.

Los Riesgos Financieros: el verdadero núcleo de la gestión

Para el primer actor clave la dimensión de los riesgos financieros es central en la gestión de riesgos de la empresa aseguradora, permitiéndole identificar los siguientes riesgos:

- Riesgo de mercado: Relacionado con las fluctuaciones adversas en los precios de instrumentos financieros como acciones, bonos y derivados. Se reconoció la necesidad de monitorear este riesgo para evitar pérdidas significativas en sus inversiones.
- Riesgo de tasas de interés: Las fluctuaciones en las tasas de interés pueden afectar el valor de las inversiones, por ello, la institución gestiona este riesgo de manera proactiva para proteger su solvencia y rentabilidad.
- Riesgo de inflación: El actor manifestó que, en el contexto venezolano, la inflación es un factor crítico que erosiona el poder adquisitivo. Ante tal panorama, la empresa integra este riesgo en su toma de decisiones estratégicas, especialmente en una economía tan volátil.
- Riesgo de liquidez: Asociado a la posibilidad de que los deudores no cumplan con sus obligaciones de pago. La institución implementa medidas como la evaluación de la solvencia de los deudores y la diversificación de la cartera de créditos.

- Riesgo patrimonial: Surge de eventos adversos como pérdidas inesperadas de patrimonio o deterioro del valor de los activos. La aseguradora mitiga este riesgo a través del reaseguro, lo que le permite mantener un nivel adecuado de capitalización.

La Identificación y mitigación de los riesgos

Es un proceso clave en la gestión de riesgos de la empresa aseguradora. Se divide en dos categorías principales, una primera categoría de análisis y evaluación y una segunda categoría de mitigación. El Análisis y evaluación de riesgo implica la conceptualización de los riesgos, identificando aquellos que afectarían negativamente a la institución. En el caso de las fianzas, se analizan los riesgos asociados a esta tipología. Por su parte, la mitigación de riesgos posee un rol clave una vez que ya han sido identificados los riesgos, pues es cuando se implementan estrategias para mitigarlos. Estas incluyen, en palabras del actor, la diversificación de inversiones, cobertura de riesgos y establecimiento de límites de riesgo. Además, enfatiza en la creciente importancia de adaptar las estrategias de mitigación a las particularidades, naturaleza y nivel de cada riesgo.

Comité de Riesgos

Es el encargado de la gestión de riesgos financieros en la empresa de seguros. Aunque el tamaño y personal adscrito es reducido, este comité se apoya en la gerencia de investigación económica para obtener datos financieros y proyecciones macroeconómicas. Con esta información, el comité realiza predicciones sobre las probabilidades de ocurrencia y el eventual impacto financiero de los riesgos, contribuyendo a una toma de decisiones informada.

Impacto potencial y priorización de riesgos

Con base en las experiencias del primer actor, en algunos casos, el impacto de un riesgo puede ser inverso a su prioridad, por ejemplo, un riesgo con un impacto potencial bajo puede tener una alta prioridad debido a su probabilidad de ocurrencia o a la dificultad para mitigarlo. Esta perspectiva es crucial al momento de priorizar los riesgos, por ser un entorno donde los riesgos no financieros, como los operacionales y de ciberseguridad, también son significativos.

Importancia Equitativa de los Riesgos.

En la institución, todos los riesgos, ya sean financieros o no financieros, tienen una importancia equitativa. Esto significa que no se establece una jerarquía estricta entre los diferentes tipos de riesgos,

sino que considera que todos son relevantes para la gestión de riesgos, siendo que algunos riesgos, como los financieros, pueden representar un impacto directo en la rentabilidad y solvencia de la institución.

Análisis de escenarios y Modelos de Riesgo

El análisis de escenarios es una herramienta clave en la evaluación de riesgos. La empresa realiza análisis de escenarios de liquidez, mercado y crédito para evaluar la capacidad que posee la institución para cumplir con las obligaciones en diferentes situaciones hipotéticas. Aunado a ello, se utilizan el modelo de Monte Carlo y el análisis de sensibilidad para cuantificar el riesgo y evaluar el impacto de cambios en los diversos parámetros de los modelos de riesgo.

Indicadores de riesgos y toma de decisiones

Los indicadores de riesgos, como liquidez y rentabilidad, son herramientas esenciales para monitorear el desempeño financiero de la aseguradora. Estos permiten evaluar la capacidad de la institución en el cumplimiento de sus obligaciones, manteniendo un nivel de solvencia adecuado. La toma de decisiones en la institución está condicionada al monitoreo constante de estos indicadores, lo que permite una gestión de riesgos basada en datos a partir decisiones informadas.

La gestión de riesgos financieros en la aseguradora es un proceso integral que combina la identificación, evaluación y mitigación de diversos tipos de riesgos. La institución utiliza herramientas como el análisis de escenarios y modelos de riesgo para tomar decisiones. Aunque todos los riesgos son considerados equitativamente, los riesgos financieros, como los de mercado y liquidez, tienen un impacto positivo en la rentabilidad y solvencia de la institución. En un entorno económico como el venezolano, la gestión proactiva de riesgos es fundamental para la sostenibilidad y éxito a largo plazo.

Las prácticas de gestión de riesgos aplicadas en el sector asegurador

Los resultados arrojados por la segunda entrevista practicada al gerente de riesgos operativos, conjuntamente con el análisis FODA, revelan datos importantes. Las fortalezas destacan una sólida cultura de riesgo en la sede principal, un comité integral de riesgos que evalúa tanto riesgos financieros como no financieros, un plan de concientización corporativa sobre riesgos, y un monitoreo continuo de transacciones financieras; prácticas que en conjunto permiten una gestión efectiva de riesgos.

En cuanto a las oportunidades, se identifican la revisión y ajuste continuo de modelos de gestión de riesgos, la adaptación a las volátiles condiciones del mercado venezolano, el fortalecimiento de la

reputación mediante la venta de pólizas en dólares, y la adopción de avances tecnológicos como la inteligencia artificial para potenciar la toma de decisiones.

En contraposición, las debilidades incluyen la dependencia de la economía nacional que expone a la empresa a la hiperinflación y la volatilidad del mercado; la necesidad de mayor diversificación de productos; limitaciones en los modelos de medición de riesgos; y la ausencia de una cultura de gestión de datos.

Finalmente, las amenazas abarcan el entorno económico inestable venezolano, los riesgos cibernéticos asociados a la dependencia tecnológica, los cambios legislativos que podrían afectar la operatividad, y la competencia en el mercado asegurador, representando desafíos para la sostenibilidad.

La segunda entrevista deja en evidencia una práctica de gestión de riesgos financieros sólida, con una cultura de riesgo arraigada y un enfoque proactivo. Sin embargo, enfrenta desafíos significativos debido a la dependencia de la economía venezolana y la necesidad de una mayor diversificación. Las oportunidades de mejora, como la adopción de tecnología avanzada y la transparencia en precios, son clave para fortalecer su posición. No obstante, las amenazas económicas, cibernéticas y legislativas requieren atención constante para mantener su competitividad y sostenibilidad.

Diseño de estrategia para la de gestión de riesgos financieros con base en el COSO ERM 2017 para las entidades aseguradoras venezolanas

Considerando los resultados obtenidos, se evidencia el elevado nivel de innovación y vanguardia con el que opera la entidad aseguradora, motivo por el cual se encuentra en el top de este rubro financiero. Existe un conocimiento trascendental en la ejecución de la gestión de riesgos financieros dentro de la empresa; al enmarcar la presente investigación en una de las instituciones que conforman el mercado asegurador venezolano, no existe aval que indique que aquellas sigan el mismo nivel de rigurosidad y precisión dentro de sus procesos de gestión de riesgos.

Al considerar las categorías emergentes del análisis de contenido y las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del análisis FODA, una estrategia integral de gestión de riesgos financieros para las aseguradoras venezolanas con base en el COSO ERM 2017, se lograría a partir del desarrollo e implementación de cinco (05) fases, las cuales se indican a continuación:

Figura 2 Fases de la Estrategia de gestión de riesgos financieros con base en el COSO ERM 2017 para las entidades aseguradoras venezolanas.

Fuente: Elaboración propia de los autores (2024)

Fase 1. Análisis del Entorno

La primera fase está representada por el análisis del entorno; esto comprende una evaluación y revisión del entorno macroeconómico a través de la recopilación y diagnóstico de indicadores socio económicos y políticos relevantes que influyen en las operaciones de la aseguradora en el país, tales como: inflación, PIB, tipo de cambio, estabilidad política, para así identificar vulnerabilidades y áreas de mejora. Esta data servirá posteriormente para alimentar los sistemas de información a implementar para los procesos de gestión de riesgos financieros, utilizando algoritmos de inteligencia artificial a los fines de realizar predicciones proyectables para tomar decisiones oportunamente informadas. Esto ofrece visibilidad del contexto socioeconómico que permitirá a la empresa diversificar su cartera de productos, incursionando en seguros adaptados a diversos estratos socioeconómicos.

Fase 2. Diseño de Estructuras

Esta fase aborda el diseño del equipo encargado de la gestión de riesgos financieros. Se deberá establecer un Comité Integral de Riesgos, en concordancia con el numeral 9 del artículo 8 de la Ley de la Actividad Aseguradora (2023), el cual indica dentro de las atribuciones del Superintendente de la Actividad Aseguradora se encuentra el otorgamiento de autorizaciones para modificar documentos constitutivos o estatutarios en relación con el objeto social; razón social… (*omissis*)… designación de los miembros de la junta directiva o administradora, o modificación de su estructura.

De tal manera, una vez autorizado y constituido, dicho Comité procederá a recopilar información e indicadores provenientes de otras áreas, en especial, del análisis del entorno macroeconómico.

A los fines de brindar una visión holística, el comité estará conformado por un equipo multidisciplinario que incluirá expertos financieros y miembros del equipo ejecutivo. Sus funciones serán las siguientes:

- Proponer a la Junta Directiva objetivos claros y cuantificables para estrategias de gestión de cada uno de los riesgos principales financieros, a saber: riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés, riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de inflación y riesgo patrimonial.
- Definir y asignar las responsabilidades para el equipo del Departamento de Riesgos;
- Fomentar el seguimiento de normativas y políticas de actuación para la identificación, evaluación y mitigación de riesgos financieros, que estén en línea con los objetivos planteados.

Fase 3. Implementación de Inteligencia Artificial (IA)

Se plantea la implementación de la Inteligencia Artificial (IA) para modelos y análisis de gestión de riesgos financieros. Una oportunidad que deben aprovechar las instituciones aseguradoras es la adopción de la IA dentro de sus sistemas de información de gestión de riesgos. La IA se usará como instrumento de modelaje de los sistemas empleados en el proceso de gestión de riesgos, se implementarían sistemas de *machine learning* debidamente entrenados con datos de calidad e información confiable.

Esto permitirá analizar grandes volúmenes de datos que contribuirán a la identificación de tendencias y patrones que puedan afectar la salud financiera de la empresa. Además, con el empleo de algoritmos de IA y *dashboards* se pueden desarrollar sistemas de monitoreo automáticos para hacer seguimiento en tiempo real de indicadores clave o *Key Performance Indicators* (KPI) y la detección de anomalías que puedan resaltar riesgos emergentes, así como anticipar posibles eventos adversos y planificar medidas preventivas. De tal manera, la celeridad y dinamismo proporcionados por estas herramientas permitirían que actúen como instrumento de automatización dentro del proceso de gestión, contribuyendo a la eficiencia y la reducción de errores humanos en el mismo.

Fase 4. Capacitación y desarrollo del personal

La adopción de tecnologías vanguardistas hace crucial y prioritaria la formación del personal como punto clave para dicha gestión. Al introducir nuevas tecnologías y métodos en una organización, el personal usuario debe de ser entrenado para que esté capacitado y cuente con las habilidades y destrezas

para el uso de estas, propiciando una cultura de aprendizaje continuo. La IA puede simplificar ciertas labores operativas desempeñadas por las personas, sin embargo, es vital fomentar el pensamiento crítico humano, puesto que estas herramientas no son perfectas y son propensas a errores, por ello, el manejo de los procesos IA deben ir de la mano con la interacción humana. Aquí recae la importancia de tener revisiones continuas de estos procesos automatizados para certificar que la toma de decisiones sea la correcta. La IA debe ser vista como un instrumento complementario para la gestión de riesgos financieros, más no como su eje central.

Fase 5. Comunicación de Informes

La última fase de la estrategia comprende la comunicación de informes por parte del Comité Integral de Riesgos con el objetivo de proporcionar reportes regulares a la junta directiva y *stakeholders* dando visibilidad al estado de la gestión de riesgos, manteniendo transparencia durante todo el proceso de gestión, y en consecuencia tener la capacidad de accionar con base en una toma de decisiones fundamentada. Como se puede ver, esta estrategia va de la mano de los 5 pilares del COSO ERM 2017, que son: (1) gobierno y cultura, (2) estrategia y establecimiento de objetivos, (3) desempeño, (4) revisión y monitorización, (5) información, comunicación y reporte (PriceWaterhouseCoopers, 2023).

La estrategia cumple con el primer pilar del marco referencial al establecer un Comité Integral de Riesgos, encargado de establecer protocolos para la gestión de riesgos financieros, enfatizando la relevancia de tener un gobierno organizacional consolidado y comprometido con el fomento de una cultura de riesgos que permee a toda la empresa.

La definición clara de objetivos y normativas por parte de dicho Comité, alineadas con la estrategia empresarial, asegura que la gestión de riesgos financieros esté integrada en la planificación estratégica, abarcando el segundo componente. Asimismo, se buscará englobar el tercer elemento con la efectividad adquirida gracias a la implementación de sistemas de información de IA, puesto que el seguimiento y monitoreo en tiempo real de los mismos permitirá una gestión de riesgos financieros efectiva, mejorando el desempeño organizacional.

La revisión y monitoreo continuo asegurará que la gestión de riesgos financieros sea rigurosa y esté en constante evolución, cumpliendo con el cuarto pilar. Por último, la transparencia en la comunicación de

reportes de riesgos por parte del Comité Integral garantizará que la gestión de riesgos financieros esté fundamentada y respaldada, abordando el quinto componente.

Por lo tanto, para que la aseguradora ejecute dicha estrategia, se requiere una planificación puntual y una implementación sistemática, así como un análisis profundo y exhaustivo del contexto social, político y económico. Para el sector asegurador de representa una estrategia valiosa en el fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos financieros de sus instituciones y una oportunidad para mejorar la comunicación y reportes de riesgos financieros, ya que este marco de referencia internacionalmente avalado puede servir como manual de soporte, brindando un enfoque más sistemático y estructurado para la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de sus riesgos financieros.

En síntesis, la estrategia planteada ayudará al sector asegurador a afrontar sus debilidades, mitigar sus amenazas, robustecer sus fortalezas y aprovechar sus oportunidades, dirigiendo a las Juntas Directivas de las aseguradoras a mejorar la toma de decisiones, que se traducen en mayor rentabilidad, competitividad y la creación de valor compartido a largo plazo.

DISCUSIÓN

Los hallazgos de la investigación demuestran concordancias y a su vez pequeñas discrepancias con respecto a los referentes teóricos y académicos en materia de riesgos financieros y su gestión. En principio, con base en los referentes empíricos, los riesgos financieros clave son: el riesgo de crédito, riesgo de mercado (dentro de este el riesgo de cambio y de tasas de interés) y el riesgo de liquidez (Deloitte, 2023). Del mismo modo, con los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas se pudo profundizar y ampliar el alcance teórico previamente planteado, dejando nuevos descubrimientos, el hecho de que dichas instituciones contemplan otros riesgos financieros adicionales, tales como el riesgo de inflación y patrimonial.

El relato de los actores clave evidenció cómo el metódico proceso para la gestión de riesgos financieros recae en tres pilares fundamentales: identificación, evaluación y mitigación. Esta perspectiva concuerda con la teoría existente sobre gestión de riesgos (IBM, 2023), que enfatiza la importancia de identificar, evaluar y mitigar los riesgos financieros para proteger la rentabilidad y continuidad operativa organizacional. Los actores clave no hicieron mención al COSO ERM 2017 como herramienta utilizada dentro de la empresa, ya que probablemente enfocaron sus respuestas desde otro marco de referencia.

Sin embargo, se analizan los cinco (5) componentes y veinte (20) principios de dicho marco referencial (PriceWaterhouseCoopers, 2023), lo que permite inferir que sí se aplica para la gestión de riesgos financieros o se usa como soporte dentro de la institución, dado que:

- Hay una clara jerarquización dentro del departamento de riesgos, contando con un comité integral que fomenta una cultura de riesgos permeable a toda la institución desde la sede principal hacia las agencias (primer pilar, gobierno y cultura, y principios).
- Poseen una clara estrategia enfocada en la gestión de riesgos financieros, apoyada en sus objetivos establecidos, considerando la situación país al desarrollar sus operaciones (segundo pilar, estrategia y establecimiento de objetivos, y sus principios).
- Se amparan en metodologías teóricas de gestión de riesgos, como la conceptualización del fenómeno, identificación del riesgo, evaluación y mitigación (tercer componente, desempeño, junto a sus principios);
- Reflejan una cultura de evaluación y monitoreo continuo de los modelos, indicadores, análisis de escenarios, pruebas de estrés, para gestionar los riesgos financieros (cuarto componente, revisión y monitorización, y sus respectivos principios);
- La constante búsqueda de innovación tecnológica es claramente una de las principales metas de la empresa aseguradora, al hacer uso de sistemas de información vanguardistas para la gestión de sus riesgos.
- En contraste, el planteamiento del problema resalta las dificultades que afronta la mayoría de la población venezolana para adquirir pólizas de seguros, puesto que el bajo salario es un factor muy limitante que desalienta la contratación de estos servicios.

CONCLUSIONES

Una vez efectuado el análisis y discutidos los resultados, corresponde plantear las conclusiones a las que llegó la investigación. Con relación al diagnóstico de los riesgos financieros clave que debe enfrentar la empresa aseguradora en sus operaciones en Venezuela, se pudo verificar que están conscientes de la importancia de la identificación, valoración y gestión de estos. Este aspecto está consolidado en la cultura organizacional que se percibe en la empresa, no obstante, podría haber

situaciones que alteren los procesos, dadas las amenazas constantes a la organización, todas ellas fuera de su ámbito de acción directa.

En cuanto a la descripción de las prácticas de gestión de riesgos aplicadas en la empresa dentro del marco referencial COSO ERM 2017, se logró identificarlas, permitiendo precisar los cinco pilares del marco referencial. Es fundamental acotar que la empresa necesita ser orientada en relación con eventuales estrategias de gestión de riesgos financieros que contemplen este importante referente global.

En función de este panorama, se justificó el diseño de una estrategia de gestión de riesgos financieros con base en el modelo COSO ERM 2017, que pueda ser replicada hacia otras empresas aseguradoras, partiendo del hecho que al estar en el top del ranking oficial nacional, servirá de referente, fomentando la alineación de las otras empresas del sector a estos principios para una efectiva gestión de riesgos.

Toda la información suministrada por los actores clave, siendo estos representantes de la empresa debe ser cuidadosamente analizada a la luz de otras experiencias que se pudieran abordar, de allí que la presente investigación brinda la posibilidad de seguir profundizando en el objeto de estudio.

Dado que la presencia de riesgos es inevitable, siempre habrá riesgos de toda índole dentro y fuera de las aseguradoras; por ello, la conducta de los tomadores de decisiones claves es la de enfrentar desde sus conocimientos y experiencias una gestión eficientemente de las contingencias que eventualmente se presenten en la organización.

Finalmente, en cuanto a la validez del análisis cualitativo realizado, se recomienda para el desarrollo de futuras investigaciones una aproximación desde el enfoque cuantitativo con la finalidad de ampliar los conocimientos acerca de la evaluación de la gestión de riesgos financieros de las entidades aseguradoras venezolanas. Del mismo modo, al realizarlas con unidades de observación más grandes y estudios comparativos, se fortalecerán las generalizaciones de los hallazgos.

Es importante reconocer el carácter resiliente que las entidades aseguradoras han adoptado por el contexto donde se desenvuelven, sin embargo, los hallazgos de esta investigación deben servir como un llamado a la acción para las empresas del sector, en donde estas, deben adaptarse activamente a los cambios, en tanto que es preponderante alinearse a las exigencias y estándares del mercado si desean mantenerse en posiciones competitivas y tener éxito en el rubro. El mercado asegurador nacional busca

estar a la vanguardia, incluso emulando estándares internacionales para brindar un mejor servicio, dinamizando y evolucionando al ritmo de las exigencias del mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Andréu Abela, J. (2000). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada. *Fundación Centro Estudios Andaluces, Universidad de Granada*, v.10, n. 2, p. 1-34, 2000.

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (2023). ¿Qué es el riesgo financiero? 5 consejos para evitarlo. https://www.bbva.com/es/salud-financiera/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/

Barañano, A., De la Peña, J., Garayeta, A. (2015). De solvencia I al modelo interno bajo solvencia II: una aplicación al riesgo bajo suscripción. *Anales de ASEPUMA* (23). https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6010329.pdf

Barragán, J. N., & González, E. A. (2020). Análisis FODA como elemento de la planeación estratégica. Daena: International Journal of Good Conscience. 15(1) 222-229. http://www.spentamexico.org/v15-n1/A15.15(1)222-229.pdf

CEUPE European Business School (2022). Riesgo financiero: Qué es, características e importancia. https://www.ceupe.com/blog/riesgo-financiero.html

Conexión Esan. (25 de enero de 2019). COSO II: los sistemas para el control interno | *Conexión ESAN*. https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno

COSO. (2017). *COSO Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance*. Association of International Certified Accountants.

Deloitte. (2023). Servicios de Apoyo en la gestión del Riesgo Financiero en las Organizaciones [Infografía]. https://www2.deloitte.com/cr/es/pages/risk/solutions/riesgos-financieros.html

Estrada Alonso, E. (2003). La fianza aseguradora. *Anuario de Derecho Civil*. 56 (2). https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/786239.pdf

Figueroa, A. (29 de mayo de 2023). Sector asegurador venezolano perdió entre 60% a 70% de sus clientes desde 2015. *Tal Cual*. https://talcualdigital.com/sector-asegurador-venezolano- perdio-entre-60-a-70-de-sus-clientes-desde-2015/

González-Duany, Aleisky. (2021). Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina* , *9*(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322021000100016&lng=es&tlng=es.

Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Servicios y Proyecciones para América Latina SYPAL.

IBM (2023). ¿Qué es gestión de riesgos?. https://www.ibm.com/mx-es/topics/risk-management

Instituto de Auditores Internos de Argentina. (2023). Glosario. https://iaia.org.ar/auditor- interno/glosario/

Ley de la Actividad Aseguradora (2023). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.º 6.770 Extraordinaria de fecha 29 de noviembre de 2023.

Luján, R. (25 de agosto de 2022). ¿Cuánto cuesta asegurarse en Venezuela mientras se mantiene el deterioro sanitario? *Bloomberg Línea*. https://www.bloomberglinea.com/2022/08/25/cuanto-cuesta-asegurarse-en-venezuela-mientras-se-mantiene-el-deterioro-sanitario/

Maldonado-Pedroza, Cristian & Guzmán Useche, Hugo & Tunjano-Pinzón, Iván & García-López, Johan & Álvarez-Barragán, Luis & Morales-Sierra, María & Hernández-Mora, Nydia & Martínez-Contreras, Ronald & Vargas-Leguizamón, Yolanda. (2020). Gestión de riesgos. Catálogo editorial. 160-189. https://doi.org/10.15765/poli.v1i114.2152

Malla Alvarado, F. Y., Salinas Rojas, L. G., Neira Paredes, A. J., & Rodríguez Armijos, C. A. (2023). El riesgo financiero como instrumento inherente en las actividades crediticias. Tesla Revista Científica, 3(2), e200. https://doi.org/10.55204/trc.v3i2.e200

Melo, M. F (2024). Los salarios mínimos de América Latina en 2024. *Statista*. https://es.statista.com/grafico/16576/ajuste-de-los-salarios-minimos-en-latinoamerica/

Narváez Zurita, I., & Valencia Jara, B. D. (2021). La gestión de riesgos financieros y su incidencia en la toma de decisiones. *CIENCIAMATRIA*, *7*(2), 691–722. https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.526

Normas que Regulan la Relación Contractual en la Actividad Aseguradora (2016). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N°40.973 Ordinaria de fecha 24 de agosto del 2016.

PriceWaterhouseCoopers. (2023). Actualización COSO ERM 2017. Nuevos riesgos, nuevas estrategias. https://www.pwc.com/mx/es/coso-erm-framework.html

Quintana, L., & Hermida, J. (2019). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*. vol. 16, núm. 2, pp. 73-80, 2019. https://www.redalyc.org/journal/4835/483568603007/html/

Sanz, R. (2023). Amigos: Me han solicitado reiteradamente usar este espacio con el fin de brindar información pertinente sobre la industria del seguro [Image attached] [Post]. LinkedIn. https://www.linkedin.com/posts/raul-sanz-arcaya-923200251_amigos-me-han-solicitado-reiteradamente-activity-7025834165602263041-rzJn/?trk=public_profile_like_view&originalSubdomain=es

Superintendencia de la Actividad Aseguradora. (2024). Boletín Nº 26 Diciembre 2023. https://www.sudeaseg.gob.ve/Descargas/Estadisticas/Bolet%C3%ADn%20en%20Cifras/2023/Bolet%C3%ADn%20en%20Cifras%20Dic%202023.pdf

Villeda, J. L. (2020, 21 de julio). Evaluación de Riesgos: COSO. [Miniatura con enlace adjunto] [Publicación]. LinkedIn. https://www.linkedin.com/pulse/evaluaci%C3%B3n-de-riesgos-coso-jose-luis-villeda-/?originalSubdomain=es