

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAR113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 1 de 12

FECHA	miércoles, 14 de junio de 2017
--------------	--------------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

SEDE/SECCIONAL/EXTENSIÓN	Sede Fusagasugá
---------------------------------	-----------------

DOCUMENTO	Trabajo De Grado
------------------	------------------

FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
-----------------	--

NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
---	----------

PROGRAMA ACADÉMICO	Contaduría Pública
---------------------------	--------------------

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Baquero Pérez	Yesica Paola	1.069.739.781
Jiménez Acosta	Diana	53.930.130

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAR113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 2 de 12

Director(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Gálvez Sabogal	Jeane Fernanda

TÍTULO DEL DOCUMENTO
Evaluación de la gestión de riesgo operativo de la póliza Motoestado en una agencia intermediaria de Fusagasugá durante los años 2015-2016

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TITULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Contador Público

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS (Opcional)
13/06/2017	85

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLES: (Usar como mínimo 6 descriptores)	
ESPAÑOL	INGLES
1. Evaluación	Evaluation
2. Riesgo operativo	Operational Risk
3. Mercados	Markets
4. Póliza	Policy
5. Factores externos	External factors
6. Factores internos	Internal factors

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 3 de 12

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLES: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO

El proyecto monográfico tipo investigación desarrolla una evaluación de la gestión de riesgo operativo de una póliza de seguros vendida por una agencia intermediaria de seguros en Fusagasugá, asociada a Seguros del Estado, sucursal Centro Internacional de Bogotá, D.C., en el cual se contemplan aspectos como factores internos y externos para desarrollar análisis de tipo FODA, estadísticos de frecuencia y la aplicación de la herramienta calculadora de riesgos e intervalos de confianza, de origen epidemiológico, modificada a las necesidades del análisis de riesgo propuesto, como herramienta para estructurar una propuesta de operatividad de la póliza, adecuándola a los requerimientos del mercado actual. Debido a sus características el estudio se ubica como investigación social con base en documentos, perteneciente al enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) concurrente de la investigación, de tipo descriptivo en la investigación de mercados.

2. CAPÍTULOS DEL TRABAJO

- CARACTERÍSTICAS DEL RIESGO OPERATIVO EN LA PÓLIZA MOTOESTADO
- IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS
- REPORTES DE ACCIDENTALIDAD DE MOTOS EN CUNDINAMARCA Y FUSAGASUGÁ
- RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS
- CALCULO DE RIESGOS E INTERVALOS DE CONFIANZA
- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
- ANÁLISIS FODA
- ANÁLISIS DE LA ENCUESTA
- CALCULADORA DE RIESGOS E INTERVALOS DE CONFIANZA
- ADECUACIÓN EMPRESARIAL ANTE EL CRECIMIENTO DEL PARQUE DE MOTOCICLETAS
- INCERTIDUMBRE Y VALOR
- RIESGOS Y OPORTUNIDADES
- GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 4 de 12

3. METODOLOGÍA

El estudio, de acuerdo con las estrategias de obtención, análisis y vinculación de información, se ubica como una investigación social basada en documentos que se desarrolla dentro del enfoque mixto concurrente (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 540), del tipo descriptivo de investigación de mercados, de acuerdo con la clasificación ofrecida por la Guía de Opciones de Grado de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables (Consejo Académico, 2012, p. 12).

4. RESULTADOS OBTENIDOS

- Reportes de accidentalidad en Fusagasugá y Cundinamarca (Motos)
- Resultados de encuestas sobre operatividad, aplicada a usuarios
- Cálculo de riesgos e intervalos de confianza
- Resultados de evaluación FODA

5. CONCLUSIONES

- En primer término, el proyecto monográfico tipo investigación permitió responder a la pregunta presentada en la formulación del problema al observar que realizar una evaluación de riesgo operativo de la póliza Motoestado, ofrecida por la empresa intermediaria en Fusagasugá es una herramienta, que aplicada con la rigurosidad exigida a un profesional de la contaduría pública, aporta para que la alta gerencia conozca de primera mano las principales amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas del ramo en el sector estudiado, ofreciendo la posibilidad de reorientar las estrategias comerciales de forma que mejore el valor comercial de la entidad evolucionando competitivamente en el actual mercado en crecimiento de este tipo de vehículos livianos.

- La evaluación de la gestión de riesgos aplicada a la póliza de seguros Motoestado, brindada por la agencia intermediaria de la compañía Seguros del Estado, sucursal Centro Internacional, sede Fusagasugá, permitió valorar los factores de mayor influencia en el riesgo operativo de esta, brindando la oportunidad de proponer una adecuación empresarial ante el creciente mercado de vehículos tipo moto en la región.

- Se logra realizar el estudio de las características principales del riesgo operativo de la póliza Motoestado, a través la caracterización de los eventos o factores de mayor influencia en la operatividad, del estudio de las estadísticas

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 5 de 12

de accidentalidad de motos en el departamento de Cundinamarca y el municipio de Fusagasugá, la aplicación y análisis de un cuestionario encuesta a los usuarios de la póliza, un análisis FODA de los factores internos y externos, y, el cálculo de riesgos e intervalos de confianza.

- Se logra recolectar y analizar los datos sobre el historial de siniestros en los cuales se han visto involucrados los usuarios de la póliza Motoestado durante los recientes dos años (2015-2016), relacionándolos con los factores influyentes en la operatividad de esta en la agencia intermediaria estudiada.
- Los análisis realizados permitieron presentar una propuesta de adecuación empresarial que atienda los factores de riesgo operativo de la póliza Motoestado, el cual se desarrolla en el capítulo siguiente a modo de recomendaciones.

6. RECOMENDACIONES

Propuesta de Guía para la adecuación empresarial ante el crecimiento del parque de motocicletas, para la operatividad de la póliza Motoestado, que contemple los aspectos relacionados con: Incertidumbre y Valor y; Riesgos y Oportunidades.

1. DESCRIPTION OF THE WORK

The research-type monographic project develops an evaluation of the operational risk management of an insurance policy sold by an insurance intermediary agency in Fusagasugá, associated with Seguros del Estado, branch of Centro Internacional de Bogotá, DC, which includes aspects such as Internal and external factors to develop SWOT-type analyzes, frequency statistics and the application of the risk calculator tool and confidence intervals, of epidemiological origin, modified to the needs of the proposed risk analysis, as a tool to structure a proposal of operability Of the policy, adapting it to the requirements of the current market. Due to its characteristics the study is located as a social research based on documents, belonging to the mixed (qualitative-quantitative) concurrent research approach, of a descriptive type in market research.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 6 de 12

2. CHAPTERS OF THE WORK

- CHARACTERISTICS OF THE OPERATING RISK IN THE MOTOESTED POLICY
- EVENT IDENTIFICATION
 - REPORTS OF ACCIDENTALITY OF MOTORCYCLES IN CUNDINAMARCA AND FUSAGASUGÁ
- RESULTS OF THE SURVEY TO USERS
- CALCULATION OF RISKS AND RELIABILITY INTERVALS
- ANALYSIS OF RESULTS
- SWOT ANALYSIS
- ANALYSIS OF THE SURVEY
- RISK CALCULATOR AND RELIABILITY INTERVALS
- BUSINESS ADEQUACY TO THE GROWTH OF MOTORCYCLES PARK
- UNCERTAINTY AND VALUE
- RISKS AND OPPORTUNITIES
- OPERATIONAL RISK MANAGEMENT

3. METHODOLOGY

The study, according to the strategies of obtaining, analyzing and linking information, is located as a social research based on documents that is developed within the concurrent mixed approach (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p.540), Of the descriptive type of market research, according to the classification offered by the Degree Options Guide of the Faculty of Administrative, Economic and Accounting Sciences (Academic Board, 2012, p.12).

4. RESULTS OBTAINED

- Reports of accidents in Fusagasugá and Cundinamarca (Motorcycles)
- Results of operations surveys, applied to users
- Calculation of risks and confidence intervals
- SWOT evaluation results

5. CONCLUSIONS

- First, the research-type monographic project answered the question presented in the formulation of the problem, noting that an operational risk assessment of the Motoestado policy offered by the intermediary company in Fusagasugá is a tool, applied with the Rigorousness required of a public accounting professional, allows senior management to know firsthand the main threats, weaknesses, opportunities and strengths of the sector in the sector studied, offering the

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 7 de 12

possibility to reorient commercial strategies in a way that improves the value Commercial of the entity evolving competitively in the current market in growth of this type of light vehicles.

- The evaluation of the risk management applied to the Motoestado insurance policy, provided by the intermediary agency of the company Seguros del Estado, International Center branch, Fusagasugá headquarters, made it possible to assess the most influential factors in its operational risk, The opportunity to propose a business adaptation to the growing motorcycle market in the region.

- It is possible to study the main characteristics of the operational risk of the Motoestado policy, through the characterization of the events or factors of greater influence in the operation, of the study of statistics of motorcycle accident in the department of Cundinamarca and the Fusagasugá municipality, the application and analysis of a questionnaire survey to the users of the policy, a SWOT analysis of internal and external factors, and the calculation of risks and confidence intervals.

- It is possible to collect and analyze data on the history of accidents in which the users of the Motoestado policy have been involved during the last two years (2015-2016), relating them to the factors influencing the operation of this in the agency Intermediary studied.

- The analyzes made possible to present a business adequacy proposal that addresses the operational risk factors of the Motoestado policy, which is developed in the following chapter as recommendations.

6. RECOMMENDATIONS

Proposal of a Guide for business adaptation to the growth of the motorcycle park, for the operation of the Motoestado policy, which includes aspects related to: Uncertainty and Value and; Risks and Opportunities.

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAR113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 8 de 12

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un alianza, son:

Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	x	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	x	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.		x
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.		x
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 9 de 12

Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI** **NO** **x** .

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 10 de 12

integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 11 de 12

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en biblioteca.unicundi.edu.co

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons : Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Título Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Evaluacion De La Gestion De Riesgo Operativo De La Poliza Motoestado	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 12 de 12

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA
BAQUERO PEREZ YESICA PAOLA	<i>Yesica Baquero</i>
JIMENEZ ACOSTA DIANA	<i>Diana Jimenez</i>

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO DE LA PÓLIZA
MOTOESTADO EN UNA AGENCIA INTERMEDIARIA DE FUSAGASUGÁ
DURANTE LOS AÑOS 2015-2016**

**YESICA PAOLA BAQUERO PÉREZ
DIANA JIMÉNEZ ACOSTA**

Proyecto Monográfico para optar al título de Contador público

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
FUSAGASUGÁ
2017**

**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO DE LA PÓLIZA
MOTOESTADO EN UNA AGENCIA INTERMEDIARIA DE FUSAGASUGÁ
DURANTE LOS AÑOS 2015-2016**

**YESICA PAOLA BAQUERO PÉREZ
DIANA JIMÉNEZ ACOSTA**

Proyecto Monográfico para optar al título de Contador público

Asesor Interno: JEANE FERNANDA GÁLVEZ SABOGAL

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
FUSAGASUGÁ
2017**

Tabla de contenido

1. TÍTULO	11
2. ÁREA Y LÍNEA	12
3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	14
4.1 OBJETIVO GENERAL	14
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
5. JUSTIFICACIÓN	15
6. MARCO REFERENCIAL	18
6.1 MARCO CONCEPTUAL	18
6.2 MARCO TEÓRICO	21
6.3 MARCO NORMATIVO	24
7. DISEÑO METODOLÓGICO	26
7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
7.2 POBLACIÓN Y MUESTREO DE ESTUDIO	26
7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN, SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	27
8. CARACTERÍSTICAS DEL RIESGO OPERATIVO EN LA PÓLIZA MOTOESTADO	30
8.1 IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS	30
8.2 REPORTES DE ACCIDENTALIDAD DE MOTOS EN CUNDINAMARCA Y FUSAGASUGÁ	32

8.3	REPORTES DE ACCIDENTALIDAD DE MOTOS EN LA AGENCIA INTERMEDIARIA años 2015-2016.	37
8.4	RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS	37
8.5	PUNTO DE EQUILIBRIO	45
8.6	proyección de la venta de motocicletas	47
	Existe un incremento en ventas de 83.3% del año 2015 al año 2016. Con una variación en unidades de 36 motos.	47
	Existe un incremento en ventas de 90% del año 2016 al año 2017. Con una variación en unidades de 24 motos.	47
8.7	CALCULO DE RIESGOS E INTERVALOS DE CONFIANZA	48
9.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	51
9.1	ANÁLISIS FODA	51
9.2	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA	54
9.3	CALCULADORA DE RIESGOS E INTERVALOS DE CONFIANZA	55
10.	ADECUACIÓN EMPRESARIAL ANTE EL CRECIMIENTO DEL PARQUE DE MOTOCICLETAS	57
10.1	INCERTIDUMBRE Y VALOR	57
10.2	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	58
10.3	GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS	58
11.	CONCLUSIONES	61
12.	BIBLIOGRAFÍA	66
13.	Anexos	68

Lista de Tablas

Tabla 6-1. Historia de la Auditoría.....	21
Tabla 6-2. Normatividad general.....	24
Tabla 7-1. Razón de momios	28
Tabla 8-1. Factores que inciden en el riesgo operativo	31
Tabla 8-2. Reportes de accidentalidad 2015-2016	37
Tabla 8-3. Cuadro comparativo de venta entre agencias intermediarias de Fusagasugá	43
Tabla 9-1. Análisis DOFA de la póliza Motoestado - Factores internos	51
Tabla 9-2. Análisis DOFA de la póliza Motoestado – Factores externos	52

Lista de Figuras

Figura 7-1. Población general de usuarios de seguros en la agencia intermediaria estudiada	26
Figura 8-1. Factores influyentes en el riesgo operativo	30
Figura 8-2. Muertes por accidentes en motos según condición y sexo de la víctima (Cundinamarca, 2015)	33
Figura 8-3. Muertes por accidentes en moto según condición y sexo de la víctima (Cundinamarca, 2016)	33
Figura 8-4. Muertes por accidentes en moto según condición y sexo (Fusagasugá, 2015)	34
Figura 8-5. Muertes por accidentes en moto según condición y sexo (Fusagasugá, 2016)	34
Figura 8-6. Muertes por accidentes en moto según causa y sexo (Cundinamarca, 2015-2016)	35
Figura 8-7. Muertes por accidentes en moto según causa y sexo (Cundinamarca, 2015-2016)	36
Figura 8-8. Fortalezas de la póliza Motoestado	37
Figura 8-9. Ventajas ofrecidas al comprar la póliza	38
Figura 8-10. Tiempo de usuario	39
Figura 8-11. Información sobre Comité evaluador de la póliza:	40
Figura 8-12. Requerimientos causados	40

Figura 8-13. Comportamiento del cobro del amparo de la póliza Motoestado	41
Figura 8-14. Claridad sobre exclusiones de la póliza Motoestado	42
Figura 8-15. Disposición de continuar con la póliza	42

Lista de Anexos

Anexo A. Tabulación de las respuestas a la encuesta	68
Anexo B. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de la infraestructura en la póliza Motoestado	69
Anexo C. Calculador de riesgo e intervalos de confianza del personal en la póliza Motoestado.	70
Anexo D. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de los procesos en la póliza Motoestado.	71
Anexo E. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de los sistemas en la póliza Motoestado.	72
Anexo F. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de factores económicos en la póliza Motoestado	73
Anexo G. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de factores medioambientales en la póliza Motoestado.	74
Anexo H. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de factores políticos en la póliza Motoestado.	75
Anexo I. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de factores sociales en la póliza Motoestado.	76
Anexo J. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de factores tecnológicos en la póliza Motoestado.	77
Anexo K. Base de datos en la póliza Motoestado	78
Anexo L. Entrevista para compañía de seguros.	79

Anexo M. Entrevista para usuarios asegurados. 80

Anexo N. Información medicina legal. 82

NOTA: LA MONOGRAFÍA Y LAS OPINIONES AQUÍ EXPRESADAS SON DE LOS AUTORES, NO COMPROMETEN A LAS ENTIDADES CON LAS CUALES LOS AUTORES TENGA O HAYA TENIDO ALGUNA RELACIÓN.

1. TÍTULO

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO DE LA PÓLIZA MOTOESTADO EN UNA AGENCIA INTERMEDIARIA DE FUSAGASUGÁ DURANTE LOS AÑOS 2015-2016.

2. **ÁREA Y LÍNEA**

El trabajo de investigación se ubica en el área **Contable y Gestión Financiera**, y la línea de investigación **Organización Contable y Financiera**, descritas en la Guía de Opciones de Grado publicada por el Consejo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables (2012) de acuerdo a los lineamientos de del acuerdo 009 de 2010 del Consejo Superior y del Acuerdo 001 de 2011, modificado por el acuerdo 002 de 2017.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El propósito de este estudio mixto concurrente es llevar a cabo una evaluación de riesgo empresarial de la póliza de seguros Motoestado comercializada por la agencia intermediaria Seguros del Estado sucursal Centro Internacional de Fusagasugá. Desde el enfoque cuantitativo se busca recolectar y analizar el historial de cubrimientos ejecutados en aspectos relacionados con la periodicidad y la gravedad por medio de un análisis estadístico básico de frecuencias en los casos presentados en los más recientes dos años y la aplicación de la herramienta “Calculador de Riesgo e Intervalos de Confianza”. Desde la perspectiva cualitativa se busca estudiar las características del riesgo operativo en la póliza de motocicletas ofrecida por la empresa, a través de la recolección y análisis de los datos obtenidos mediante un cuestionario de evaluación basado en el Manejo de Riesgo Empresarial (Enterprise Risk Management - ERM) adaptado.

3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El estudio busca responder a la pregunta de investigación acerca de **¿cómo al realizar una evaluación de riesgo operativo de los amparos y exclusiones actuales ofrecidos por póliza Motoestado en la agencia intermediaria de Seguros del Estado sucursal Centro Internacional ubicada en Fusagasugá ayuda a mejorar la oferta de la empresa en el mercado actual de seguros en el ramo correspondiente?**

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de riesgo operativo de la póliza Motoestado brindada por la agencia intermediaria de la compañía Seguros del Estado sucursal Centro Internacional ubicada en Fusagasugá, a través de la valoración de los factores internos y externos, para estructurar una propuesta que mejore la oferta de la empresa en el mercado actual.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estudiar las características del riesgo operativo en la póliza de motocicletas ofrecida por la empresa Seguros del estado, a través de un cuestionario de evaluación basado en el ERM y Matrices de Riesgo.
- Analizar el historial de siniestros atendidos por la agencia intermediaria de la empresa Seguros del Estado sucursal Centro Internacional ubicada en Fusagasugá, sobre aspectos relacionados con la periodicidad y la gravedad.
- Efectuar un análisis para la adecuación del programa de seguros realizado por la empresa Seguros del Estado ante el crecimiento del parque automotriz de motos en los años recientes

5. JUSTIFICACIÓN

En los recientes años el sector de parque automotor del país ha crecido a un ritmo acelerado sobresaliendo el de los vehículos livianos tipo motocicleta*, convirtiéndose éste en el ramo más representativo en los índices de accidentalidad, robo, daños a terceros, pérdida, etc., esta circunstancia ha llevado a las empresas del sector asegurador en general a ofrecer productos centrados en éste ramo, adaptando los que venían manejando, para subsanar las necesidades particulares.

En consecuencia, las empresas han debido tomar disposiciones sobre aspectos fundamentales como los factores internos y externos que afectan la operatividad de las pólizas ofrecidas para el sector y ramo específico de las motocicletas. Gracias a esta situación, en parte por la novedad del sector y/o por la ambigüedad al ubicarse en el ramo de automóviles (el cual es reconocido popularmente en forma errada como vehículos autopropulsado de cuatro ruedas), se han presentado inconvenientes al estructurar las pólizas ofrecidas de forma que respondan eficazmente ante los siniestros teniendo en cuenta el desconocimiento, la imprevisión, infravaloración de consecuencias, e incluso la correspondencia entre las primas y el mercado asegurador actual.

Teniendo en cuenta lo expresado en los párrafos previos se presenta, desde el ámbito de la organización contable y financiera, la necesidad de realizar un estudio a los programas de seguros ofrecidos para las motocicletas, específicamente en una agencia intermediaria representante de Seguros del Estado sucursal Centro Internacional, ubicada en Fusagasugá, teniendo como referentes los aspectos relacionados con la adecuación realizada al programa de

* En el documento se hace uso de las palabras “motocicleta” o “motos” de forma indiscriminada para referirse a los vehículos livianos en los cuales se centra el estudio investigativo.

seguros y las propuestas de mejoras que pueden realizarse para optimizar las coberturas ofrecidas.

El proyecto monográfico tipo investigación se realiza con base en la dinámica presentada en el mercado de seguros del país, teniendo en cuenta el crecimiento presentado durante los más recientes años en el sector automotriz, especialmente en el de las motocicletas, el cual ha debido acoplarse a los requerimientos surgidos por el incremento en el ramo. Este crecimiento ha llevado a que las aseguradoras en general, y Seguros del Estado como sujeto de estudio, se hayan visto obligadas a adecuar la oferta de póliza para estos vehículos, teniendo en cuenta factores como la responsabilidad civil, la pérdida y/o destrucción, los daños, el hurto, los eventos naturales y otros.

Es por estas razones, entre muchas, que es conveniente que se realicen estudios de carácter multidisciplinario, entre ellos los de carácter contable y financiero como el que se propone, que permitan evaluar el riesgo que enfrenta el sector asegurador al ofertar productos del ramo de automóviles livianos, especialmente al de las motos, con el fin de participar con mayor eficacia en el mercado actual, teniendo un conocimiento más aterrizado de los riesgos que éste representa para la compañía.

En este sentido es válido retomar el aporte realizado por Toft (2004) y Chapelle (2004), citados por Rodríguez López, Piñeiro Sánchez y de Llano Monelos cuando afirman que: “por una parte, la evolución del contexto socioeconómico hace que la empresa se vea sometida a factores de riesgo cada vez más lejanos a su entorno próximo, con frecuencia atípicos o singulares, y cuyo tratamiento requiere no ya decisiones rápidas, sino estrategias preventivas *ad hoc*; por otra, la posibilidad de inferir catálogos de *buenas prácticas* a partir de la experiencia y del marco regulatorio propios de la gestión de riesgos en entidades financieras” (Rodríguez López, Piñeiro Sánchez, & Del Llano Monelos, 2013, p. 4).

El estudio aporta desde el área contable empresarial, al realizar una evaluación reflejada en una auditoría de riesgos que permita reformular las acciones, contenidas en los factores internos y externos de la operatividad de la póliza, para ofrecer un mejor y más atractivo producto a los clientes de la compañía. Por otra parte, se encuentran limitaciones dadas por el tiempo de aplicación de los resultados, así como las resultantes de cumplir con la legislación actual para los seguros, ya que se tiende a que los clientes se desvíen por otros como los obligatorios para el transporte.

Al margen de esto, se fundamenta la realización del estudio desde lo personal en el interés de las investigadoras por ejercitar el tema de la auditoría como medio de ejercer la profesión contable para ofrecer su conocimiento y experiencia, aún más teniendo en cuenta que una de ellas ya se encuentra trabajado en el sector asegurador, en tanto que la otra es usuaria del ramo (automotriz) que se estudia.

6. MARCO REFERENCIAL

En el capítulo se presentan los marcos: conceptual, teórico y regulador general que fundamentan el estudio.

6.1 MARCO CONCEPTUAL

Inicialmente el **riesgo** se conceptúa desde su origen como peligro, siendo definido:

Desde el punto de vista etimológico, el origen de la palabra riesgo se atribuye tanto al latín como al árabe. Se dice que llega al italiano a través de la palabra *risico* o *rischio*, y ésta del árabe clásico *rizq* (lo que depara la providencia), o del latín *resecu* (riesgo en el mar, roca, *risco*) y *risicare* (desafiar, retar, enfrentar, atreverse o transitar por un sendero peligroso). El significado de riesgo se relacionaba con el peligro que en la antigüedad representaban los *riscos* marinos para las embarcaciones (Mejía Quijano, 2011, p. 50).

Otro concepto, con mayor aceptación en el ámbito colombiano, es que es el “efecto de la incertidumbre sobre los objetivos” (ICONTEC, 2011, p. 9), entendiéndose que un efecto es una desviación de lo que se espera y que los objetivos pueden tener diferentes aspectos y aplicarse en diferentes niveles.

El riesgo de forma general se asocia con la incertidumbre de los peligros latentes en un mundo moderno, unido a la seguridad, a los incumplimientos de las partes interesadas y a la creación (o pérdida) de valor (Castellanos, 2016, p. 1).

Algunas dimensiones asociadas al riesgo son:

- **Tiempo:** el riesgo siempre es asociado al futuro;
- **Certeza:** ya que es asociado al futuro, existe siempre incertidumbre;
- **Resultados:** los resultados inciertos pueden ser positivos o negativos, y;

- **Complejidad:** las múltiples variables posibles generan un escenario complejo. (Castellanos, 2016, p. 36)

Por otra parte se conceptúa a la **gestión del riesgo** de acuerdo a lo expresado por diferentes autores como “un proceso de identificación y análisis de riesgo desde una perspectiva amplia e integral de la[s] compañía[s]” (Pérez Castañeda & Cruz Ramírez, 2014, p. 166); siendo otro concepto que es “un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos” (García Hanson & Salazar Escobar, 2005, p. 8). Se ha definido también como “una propuesta disciplinada y estructurada que alinea la estrategia, los procesos, las personas, tecnología y conocimiento, con el propósito de evaluar y administrar las incertidumbres que la[s] empresa[s] crea[n] a medida que crea valor” (KPMG, 2016, p. 4). Para el provecho del estudio se aceptan las tres definiciones presentadas ya que no se contradicen, siendo la última de ellas la que se aproxima más al pensamiento aceptado por las investigadoras, además de ser la más actualizada.

Es importante reconocer que los procesos de gestión de riesgo varían de acuerdo a la complejidad de la empresa en la cual se lleva a cabo, sobresaliendo que no existe una política rigurosa sobre cómo debe hacerlo cada compañía ya que debe ser apropiada a la complejidad de acuerdo a los riesgos particulares; y que “la gestión de riesgos incluye, por norma general, evaluación de riesgos, tratamiento de riesgos, aceptación de riesgos y comunicación de riesgos” (ICONTEC, 2011, p. 4).

También es básico apropiarse del concepto de **auditoría** la cual es entendida para beneficio de la investigación como:

“La Auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas

y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso” (Guénin-Paracini, Malsh, & Tremblay, 2015).

Otro concepto básico para el estudio es el de **auditoría financiera**, la cual es definida como el “medio que proveía credibilidad a la información financiera para la toma de decisiones” (Carvajal Pardo & Ramírez Cruz, 2010, p. 8), caracterizándose por ser realizada por un contador público diferente a quien realizó la información contable o el usuario.

Es necesario identificar como se entiende, en el contexto de la investigación, por **riesgo empresarial**, el cual de acuerdo con el aporte de Koprinarov en el año 2005, citado en Pérez Castañeda, “se fundamenta en el carácter probabilístico de la actividad empresarial, así como en la relativa incertidumbre situacional en que se desarrolla esta actividad” (Pérez Castañeda & Cruz Ramírez, 2014, p. 166).

Por su parte el **riesgo de operaciones u operativo**, se refiere a “la posibilidad que una organización incurra en pérdidas inesperadas, directas e indirectas, como consecuencia de sistemas de control de gestión inadecuados, problemas operativos, incumplimiento de controles internos, fraudes, problemas imprevistos o bien acontecimientos externos que no permiten asegurar la integridad, efectividad y eficiencia de las operaciones” (García Hanson & Salazar Escobar, 2005, p. 15).

Teniendo en cuenta que la gestión de riesgos corporativos tiene como premisa generar valor a sus sostenedores (dueños, asociados, etc.), es necesario definir que se entiende por **incertidumbre**, la cual es entendida como la falta de certeza ante los riesgos y oportunidades con potencial para deteriorar o subir el **valor** de la empresa.

6.2 MARCO TEÓRICO

La investigación se fundamenta teóricamente en postulados de gestión de riesgo empresarial, así como en los que tratan de la auditoría como parte del control interno en las empresas. Las teorías de la gestión de riesgo empresarial (ERM por sus siglas en inglés) nacen en 1985 cuando se crea una comisión en Estados Unidos, con la finalidad de “mejorar la calidad de los reportes financieros, de los controles internos y el gobierno corporativo” (Pérez Castañeda & Cruz Ramírez, 2014, p. 16), ofreciendo ventajas documentales sobresalientes como “la ampliación de las decisiones de respuesta al riesgo; reducción de sorpresas y pérdidas operacionales; identificación y administración de riesgos a lo largo de toda la organización; proporcionar respuestas integradas a los múltiples riesgos y ayuda a la organización, para lograr objetivos y evitar pérdidas” (Pérez Castañeda & Cruz Ramírez, 2014, p. 16). Una de las teorías de mayor manejo en la actualidad por parte de empresas especializadas en la evaluación de riesgos propone que el riesgo actúa en cuatro dimensiones a saber: tiempo, certeza, resultados y complejidad.

Por otra parte, al centrarse en la auditoría desde su evolución histórica, se encuentran aportes de Webster (1993) y Arguello (1976) con respecto al concepto y las teorías que se resumen a continuación (ver la tabla 6-1).

Tabla 6-1. Historia de la Auditoría

	Pre- historia	Edad media	Edad Industrial	Edad Informática E-Business
Componente principal	Hechos	Inventarios	Legalidad estatal, profesional o técnica	Electrónica, tecnología de la información
Énfasis organizacional	No existe	Patrimonio	Jerarquías	Procesos (cadena de valor)

Materia Prima	Hechos	Datos	Información (Estados financieros)	Presentación de reportes sobre el valor
Definición	El que oye y dictamina (informa)	Revisión, comprobación, verificación, 100% de inventarios. (Efectivo, títulos, valor)	Auditoría independiente, análisis de pruebas especialización funcional, formal, tangibles.	Aseguramiento, evaluación de riesgo, tangibles e intangibles,

Tabla 6.1 (continuación)

	Pre-historia	Edad media	Edad Industrial	Edad Informática
Criterio	Complacer al Rey	Lo que diga el inventario	Lo que diga la norma (legal, profesional, técnica) costos	Lo que aporte al negocio
Resultados orientados por: Tecnología	Rey	Propietarios	Accionistas	Generación de valor Stakeholders
Evidencia	Oído	Papel, manual	Papel, máquina	Electrónica
		Documentos (propiedad de los inventarios)	De hallazgos (documentos)	Los documentos se convierten en datos, Evidencia analítica
Profesional	Lo oído	Contador (persona natural)	De trabajo (papeles de trabajo)	Contador profesional (persona natural y/o jurídica)
	No existe (oficio)	Contador (persona natural)	Contador público (persona natural y/o jurídica)	Contador profesional (persona natural y/o jurídica)

Fuente: Florián Caro, Constanza Edith. La auditoría, origen y evolución: ¿por qué en Colombia solo se conoce a través de leyes? Informe de Semillero de investigación. Bogotá DC: Universidad Libre. Eje temático: Tendencias contemporáneas en contabilidad, 2016. 31 p.

En el historial presentado en la tabla 6.1 se fundamenta la investigación, para el desarrollo de la evaluación propuesta en el “marco integrado de gestión del riesgo empresarial” propuesto por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (2002) (COSO por sus siglas en inglés), citado por García Hanson y Salazar Escobar (2005), en el cual se tienen en cuenta de forma general la incertidumbre y valor, los eventos (riesgos) y oportunidades, la gestión de los mismos, los componentes de la gestión de riesgos, la eficacia, el ambiente interno, el establecimiento de objetivos, de las empresas o de un producto en las mismas (García Hanson & Salazar Escobar, 2005, pp. 19-64).

De la misma forma se apoya el estudio monográfico tipo investigación en el Modelo de las Cinco Fuerzas y las Barreras de Entrada de Porter (1997), siendo las primeras:

- La rivalidad entre competidores; conectada con la competencia en un segmento de mercado en el cual los competidores estén mejor posicionados o los costos fijos sean muy altos, ya que pueden presentarse guerra de precios, campañas publicitarias agresivas, promociones, etc.
- La amenaza de entrada de nuevos competidores; relacionada con la facilidad o dificultad que tengan nuevos participantes de entrar al segmento de mercado.
- La amenaza de ingreso de productos sustitutos; en la cual se tienen en cuenta si existen productos sustitutos con costos más bajos.
- El poder de negociación de los proveedores; referente a la organización que tengan los proveedores para manejar las condiciones de precios, entre otros aspectos.
- El poder de negociación de los consumidores; determinado por la organización de los clientes ante una gran oferta del producto que le permitirá negociar con mayores ofertas a menor precio, por ejemplo.

Mientras que las barreras de entrada son:

- La economía de escala; relacionadas con la globalización que lleva a ofertar altos volúmenes.
- La diferenciación del producto; que posiciona a las compañías ante nuevos competidores.
- Las inversiones de capital; controlada por las leyes anti monopolio.
- La desventaja en costos; determinada por el manejo de patentes, materias primas localización geográfica, experiencia, etc.
- Acceso a canales de distribución; el cual debe alcanzarse bajando precios, compartiendo costos de promoción, etc.
- La curva de aprendizaje o experiencia; relacionada con el Know How.
- Política gubernamental; con respecto a normas sobre el medio ambiente, la calidad, etc. (Porter, 1997, pp. 177-198).

6.3 MARCO NORMATIVO

La legislación colombiana e internacional referente a las aseguradoras e intermediarios de seguros, a la gestión de riesgo y el control interno es la base fundamental del estudio y se presenta a continuación (ver la tabla 6-2). En ella se estudian las normas legales y administrativas junto al contenido relevante para la investigación.

Tabla 6-2. Normatividad general

Nombre	Contenido
Constitución Política de Colombia de 1991	Carta fundamental de derechos y deberes (Colombia. Asamblea Nacional Constituyente, 1991)
NTC 31000 de 2009/2011	Norma técnica internacional adaptada para Colombia (ICONTEC, 2011)
Boletín jurídico Superintendencia Financiera de Colombia	Conceptos jurídicos y artículos varios (Superintendencia Financiera de Colombia, 2017)
Boletín Minhacienda Capítulo Superintendencia Financiera	Normatividad de carácter general

Circular Básica Contable y Financiera (C. E. 100 de 1995)	(Superintendencia Financiera de Colombia, 2017) Circular básica contable y financiera y remisión de información (Superintendencia Financiera de Colombia, 1995, cáp. II)
Circular Básica Jurídica (C. E. 029 de 2014)	Circular básica jurídica (Superintendencia Financiera de Colombia, 2014) Reglamenta la subcuenta del seguro de riesgos catastróficos y accidentes de tránsito del Fondo de Solidaridad y Garantía, Fosyga, establece las condiciones de operación del aseguramiento de los riesgos derivados de daños corporales causados a las personas en accidentes de Tránsito, y otros. (Ministerios de Hacienda y de la Protección Social, 2007)
Decreto 3990 de 2007	

Tabla 6.2 (continuación)

Nombre	Contenido
Decreto 2558 de 2007	Expide el régimen de las oficinas de representación de instituciones financieras, reaseguradoras y del mercado de valores del exterior (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2007).
Decretos 2555 de 2010 y Decretos que le adicionan o modifican su articulado.	Decreto relacionado con el régimen de inversiones de las entidades aseguradoras (Presidencia de la República, 2010).

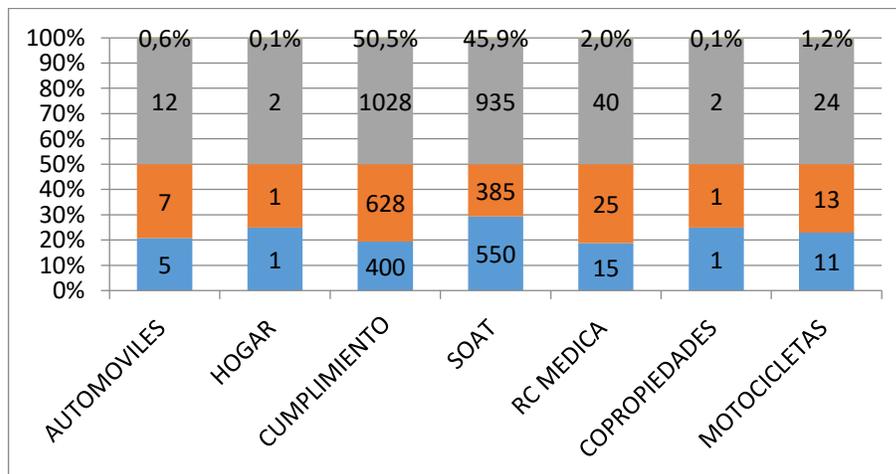
7. DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio, de acuerdo con las estrategias de obtención, análisis y vinculación de información, se ubica como una investigación social basada en documentos que se desarrolla dentro del enfoque mixto concurrente (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 540), del tipo descriptivo de investigación de mercados, de acuerdo con la clasificación ofrecida por la Guía de Opciones de Grado de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables (Consejo Académico, 2012, p. 12).

7.2 POBLACIÓN Y MUESTREO DE ESTUDIO

Figura 7-1. Población general de usuarios de seguros en la agencia intermediaria estudiada



Fuente: Elaboración propia, Fusagasugá, 2017

La población general de usuarios de seguros en la empresa intermediaria se compone de 2037 usuarios de las pólizas de todos los ramos como son pólizas de Cumplimiento, Hogar, automóviles (vehículos), automóviles (motocicletas), SOAT,

Responsabilidad Civil Medica, Copropiedades, la póliza de motocicletas. La población estudiada se compone de 24 usuarios de la póliza Motoestado y 3 directivos, de la Compañía de Seguros y/o la empresa intermediaria. Debido al número finito de la población estudiada no se lleva a cabo ningún tipo de muestreo para llevar a cabo el estudio. En la cual cada unidad de investigación tiene las mismas posibilidades de ser seleccionada si cumple con los requisitos de poseer la póliza (en el caso de los usuarios) o de ser empleado de la Compañía de Seguros o de la intermediaria.

7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN, SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

- Formularios encuesta aplicados a administrativos de la agencia y clientes de la póliza en los últimos dos años.
- Manejo de Riesgo Empresarial (Enterprise Risk Management - ERM)
- Matrices de riesgo
- Calculador de riesgos e intervalos de confianza por razón de tasas de incidencia.

Con referencia a las herramientas de sistematización, se utilizan:

- Identificación y adquisición de componentes representativos del dominio estudiado (por ejemplo, palabras, amparos, exclusiones, etc.
- Obtención de relaciones entre componentes, con base en las asociaciones temáticas para crear las clases.
- Creación de bancos de datos en los programas Excel 2010 e IBM SPSS Statistics 22.

Por otra parte, al tener los datos recolectados y sistematizados se lleva a cabo el análisis de ellos mediante medidas estadísticas descriptivas, especialmente la frecuencia, con medidas de tendencia central (media), de distribución (Asimetría),

de dispersión (Desviación típica) en el programa IBM SPSS 22, y se complementa con el análisis cualitativo de acuerdo con la tipología propuesta por Ryan y Bernard (2003), así como un análisis FODA con base en los resultados obtenidos en las encuestas.

Los resultados del cálculo de riesgos se realizan mediante el uso de los intervalos de confianza de las medidas de asociación y la estimación del riesgo absoluto, del riesgo relativo y de la razón de probabilidades también conocida como razón de momios (Odds Ratio –OR, en inglés), utilizado en los estudios epidemiológicos de caso, que usa la tabla de razón de momios (ver la tabla 7-1). Es importante aclarar que el Riesgo Relativo (RR) es una medida relativa de sobre cuantas veces tiende a desarrollarse en el factor estudiado las fortalezas u oportunidades en relación con las debilidades o amenazas comparando la frecuencia con que ocurre; siendo un valor expresado en rango cuyo valor oscila entre 0 e infinito (∞), teniendo como indicadores que si $RR = 1$ no hay presencia de riesgo, si el $RR > 1$ (asociación positiva) indica una mayor presencia del factor estudiado para el riesgo operativo de la póliza, y si $RR < 1$ (asociación negativa) indica que el factor estudiado es protector de la operatividad en póliza Motoestado. Por otra parte, el Riesgo Absoluto (RA), nos da la medida en rango de la probabilidad que la póliza Motoestado falle en un tiempo determinado, sin embargo, es importante conocerlos ambos. El OR es la medida de mayor importancia ya que se realiza un estudio retrospectivo.

Tabla 7-1. Razón de momios

	Casos	No casos	
Presente	A	B	Total de expuestos (m_i)
Ausente	C	d	Total de no expuestos (m_0)
	Total de casos (n_i)	Total de no casos (n_0)	Población (n)

Fuente: Elaboración propia.

La razón de momios, para el estudio, es el cociente entre la oportunidad de ocurrencia del factor (interno o externo) analizado entre los que se cumplen y los que no se cumplen, que se representa mediante la fórmula:

$$OR = \frac{a/b}{c/d}$$

Siendo la fórmula para la razón de momios (OR):

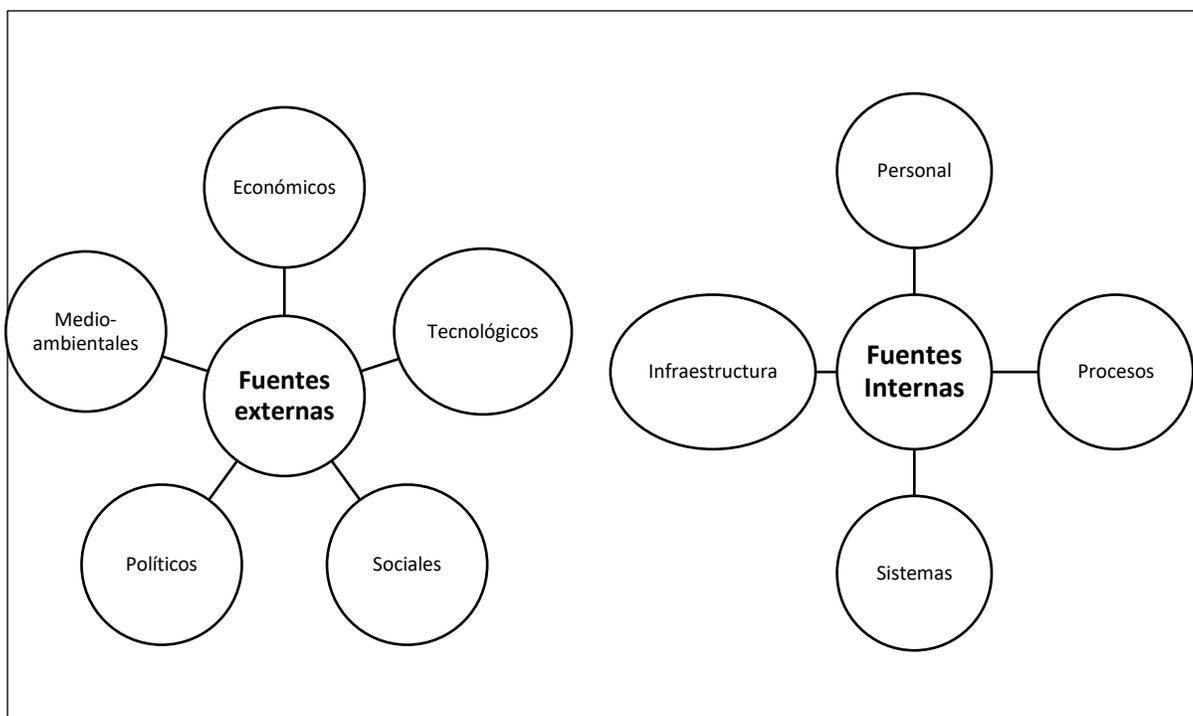
$$OR = \frac{a.d}{b.c}$$

8. CARACTERÍSTICAS DEL RIESGO OPERATIVO EN LA PÓLIZA MOTOESTADO

8.1 IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS

Inicialmente es necesario recordar que los eventos (incidentes favorables o desfavorables) que pueden ocasionar riesgos u oportunidades en la empresa tienen dos orígenes: internos y externos (ver la figura 8.1).

Figura 8-1. Factores influyentes en el riesgo operativo



Fuente: García Hanson, Jessica & Salazar Escobar, Paola. Métodos de administración y evaluación de riesgos. Universidad de Chile, 2005, p. 38

Con ésta base se identifican en el estudio realizado los siguientes factores incidentes en el riesgo operativo de la póliza de seguros Motoestado (ver la tabla 8-1).

Tabla 8-1. Factores que inciden en el riesgo operativo

Fuentes externas	Fuentes internas
Económicos	Infraestructura
Disponibilidad de capital	Disponibilidad
Emisión de deuda (Impago de las pólizas)	Complejidad
Concentración de capital	
Liquidez	
Desempleo	
Competencia	
Medio ambientales	Personal
Vías	Capacidad del personal para vender
Catástrofes naturales	Actividades fraudulentas
	Seguridad e higiene
Políticos	Procesos
Legislación	Diseño de promoción y ventas
Regulación	Ejecución
Sociales	Sistemas
Demografía	Integridad de datos
Comportamiento del consumidor	
Responsabilidad social	
Terrorismo	
Tecnológicos	
Comercio electrónico	
Datos externos	
Tecnologías emergentes en vehículos	

Desde los puntos de vista cuantitativo y cualitativo de la información se presentan a región seguido los resultados al aplicar los instrumentos seleccionados a los datos obtenidos para posteriormente realizar el análisis de los productos.

8.2 REPORTE DE ACCIDENTALIDAD DE MOTOS EN CUNDINAMARCA Y FUSAGASUGÁ

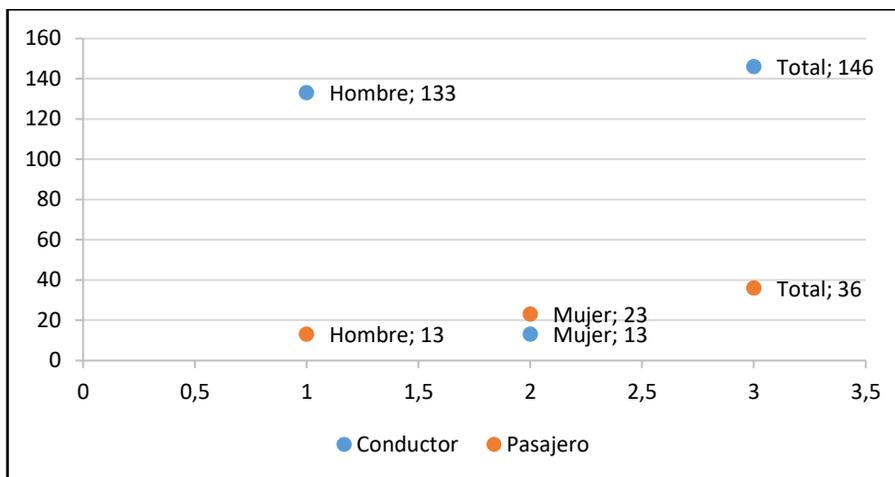
Un aspecto resultante al tener en cuenta los factores de riesgo operativo mencionados en el acápite anterior para la póliza Motoestado, el cual puede ofrecer datos de comportamiento se relaciona con los accidentes mortales o con lesiones ocurridos en la zona de influencia de la compañía aseguradora y de la empresa intermediaria. Estos datos, proporcionados por la oficina de medicina legal, son de tipo puramente informativo ya que la póliza Motoestado dentro de sus amparos no tiene en cuenta los eventos mortales ocurridos.

Inicialmente se observan los decesos causados por accidentes ocurridos en el territorio del departamento de Cundinamarca, teniendo en cuenta la condición de la víctima (conductor o pasajero) y el sexo de la misma (hombre o mujer) durante el año 2015, se puede observar al tener en cuenta la condición de conductor que 91,1% de los muertos son hombres y el 8,9% restante mujeres; en tanto que en condición de pasajero o acompañante el mayor porcentaje de fallecidos es de sexo femenino (63,9%) frente al 36,1% de acompañantes hombres (ver la figura 8.2).

Al recolectar los datos de estas mismas características de condición y sexo durante el año 2016 en el departamento de Cundinamarca, se observa un ligero aumento porcentual de fallecimientos en los conductores hombres (94,1%) y disminución en las mujeres (5,9%) frente a los ocurridos el año previo; mientras

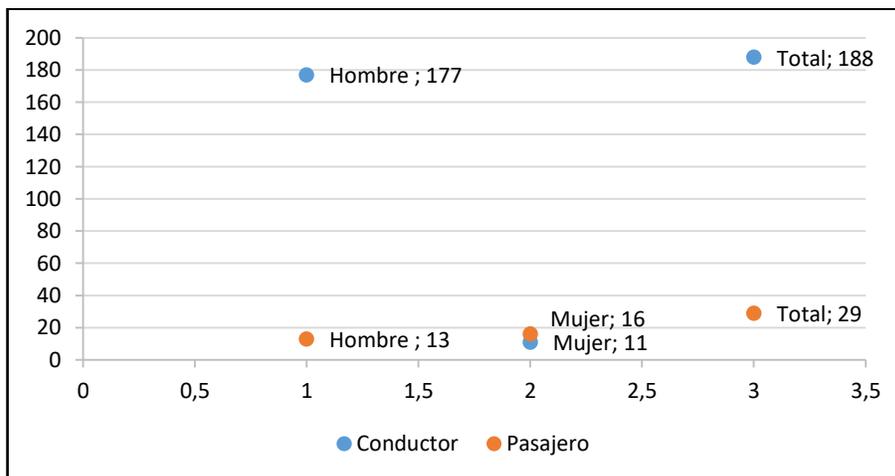
que los pasajeros aumenta significativamente el porcentaje de hombres (44,8%) y disminuye el de mujeres (ver la figura 8.3).

Figura 8-2. Muertes por accidentes en motos según condición y sexo de la víctima (Cundinamarca, 2015)



Fuente: Elaboración propia.

Figura 8-3. Muertes por accidentes en moto según condición y sexo de la víctima (Cundinamarca, 2016)

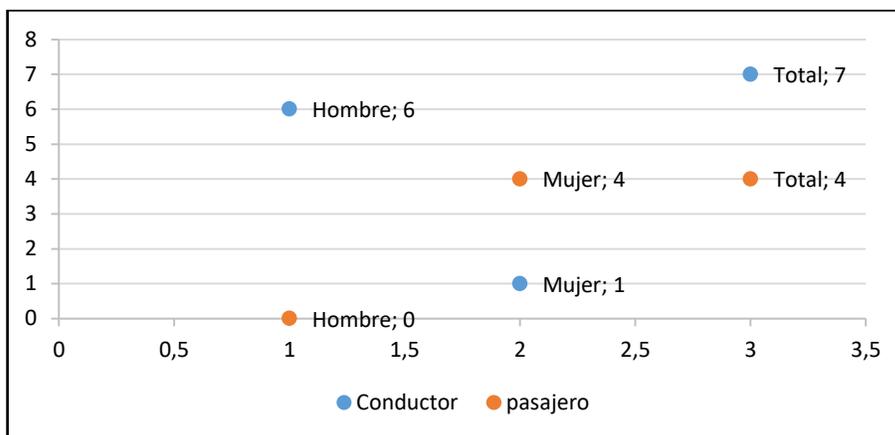


Fuente: Elaboración propia.

Los datos presentados se complementan con los del municipio de Fusagasugá durante el año 2015, en los cuales se observa un menor porcentaje (85,7%) de

conductores hombres fallecidos frente a los datos departamentales, y mayor de mujeres (14,3%); mientras en la condición de pasajeros en ese año el 100% de las muertes ocurren en mujeres (ver la figura 8.4).

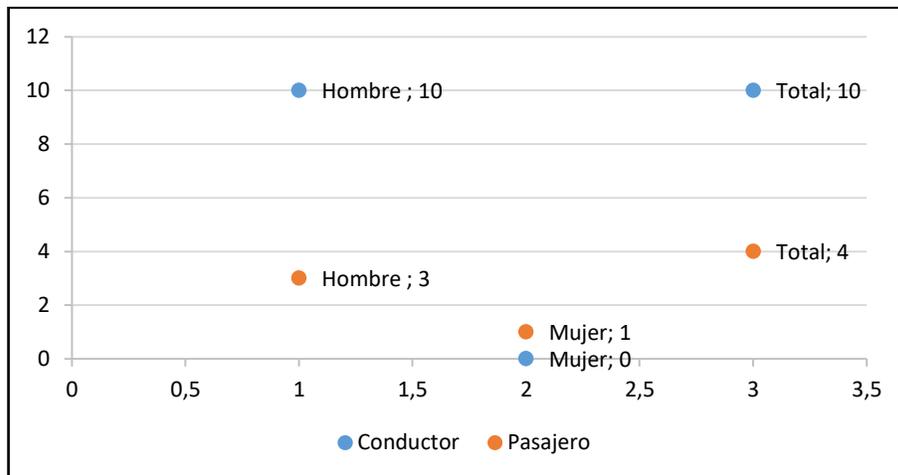
Figura 8-4. Muertes por accidentes en moto según condición y sexo (Fusagasugá, 2015)



Fuente: Elaboración propia.

Durante el año 2016, en el municipio de Fusagasugá se presenta un comportamiento variado, ya que el 100% de los fallecidos conductores son hombres, en tanto que los pasajeros se distribuyen entre los dos sexos siendo el mayor porcentaje representado por los hombres (75%), y bajando el valor de los acompañantes mujeres fallecidas (ver la figura 8.5).

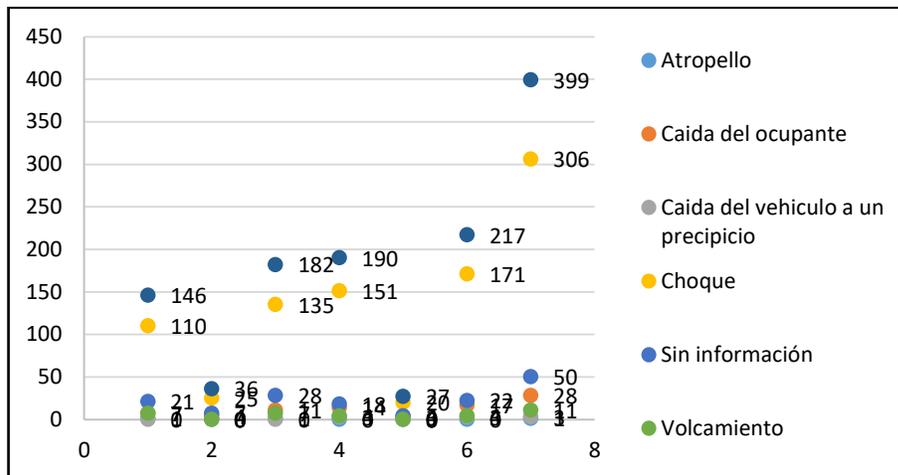
Figura 8-5. Muertes por accidentes en moto según condición y sexo (Fusagasugá, 2016)



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de los decesos ocurridos durante los años estudiados, por diferentes factores (atropellos, caídas, choques, sin información, o volcamiento) en el departamento de Cundinamarca, muestran que la mayor incidencia presentada en los hombres es por causa de choques durante el año 2015 (75,3%), aumentando este porcentaje durante el año 2016 (79,5%), y que en las mujeres esta es también la principal causa variando del año 2015 al 2016 casi cinco puntos porcentuales más (69,4% a 74,1%), destacándose que el porcentaje total por año aumenta 4,6% de uno a otro, en esta causalidad (ver la figura 8.6). Sobresale también que los causa que menos ocasionan fallecimientos en hombres y mujeres durante los años estudiados es por atropellamiento (0,3% en promedio), seguido de cerca por la caída del vehículo a un precipicio.

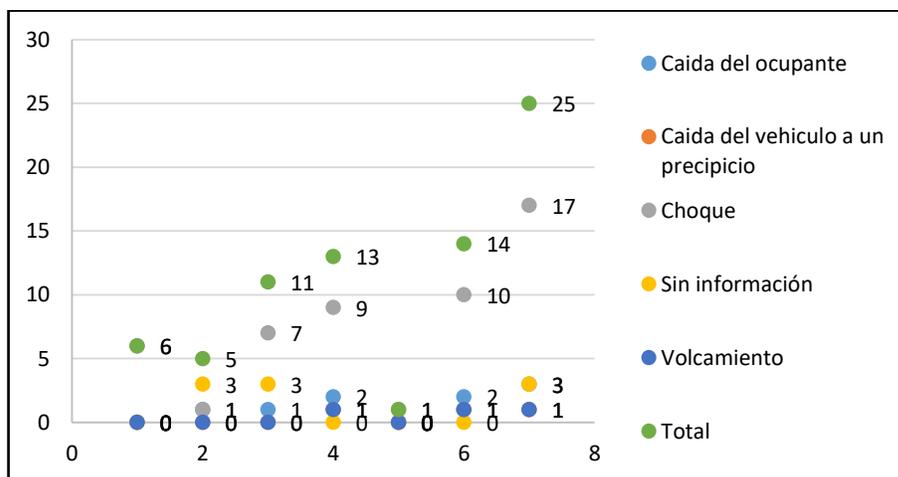
Figura 8-6. Muertes por accidentes en moto según causa y sexo (Cundinamarca, 2015-2016)



Fuente: Elaboración propia.

Al procesar los resultados del municipio de Fusagasugá se reflejan resultados similares a los del departamento en choques durante los años 2015 y 2015 (63,6% y 71,4% respectivamente) con un promedio de 67,5%; encontrando como resultados más bajos los fallecimientos causados por caídas por precipicios y volcamientos con un 3,6% en promedio cada uno de ellos (ver la figura 8.7).

Figura 8-7. Muertes por accidentes en moto según causa y sexo (Cundinamarca, 2015-2016)



Fuente: Elaboración propia.

8.3 REPORTES DE ACCIDENTALIDAD DE MOTOS EN LA AGENCIA INTERMEDIARIA AÑOS 2015-2016.

Durante los años 2015 y 2016 la agencia intermediaria presenta siniestralidad que corresponde al cobro y reclamación en los amparos pérdida total y/o destrucción total y daños parciales de menor cuantía, los cuales corresponden al 8,3% de los usuarios encuestados tal y como se evidencia en los requerimientos causados (ver la tabla 8.2).

Tabla 8-2. Reportes de accidentalidad 2015-2016

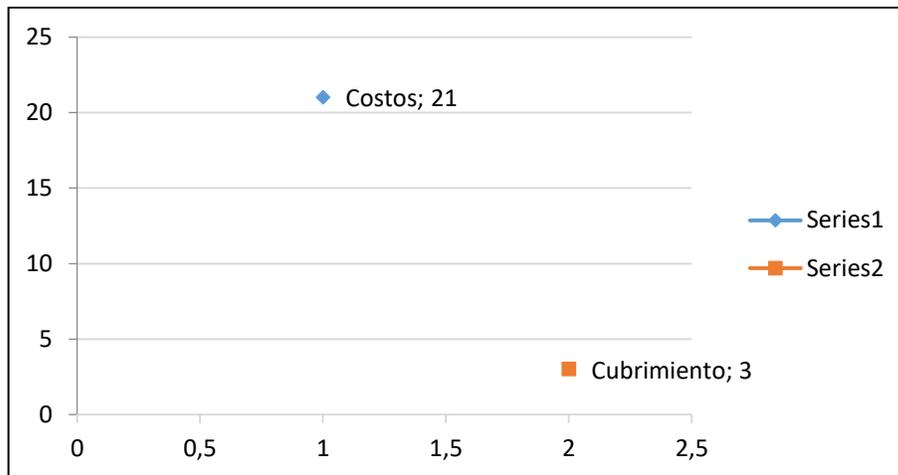
Usuarios	Amparos contratados	Valor prima	valor asegurado	Causa del accidente	Valor indemnizado	Deducible
1	Pérdida total	\$534.800	\$3.300.000	Cruce de semáforo en rojo.	\$3.300.000	No tiene deducible dado que el vehículo pertenece a una entidad estatal.
2	Daños parciales de menor cuantía.	\$522.000	\$3.200.000	Exceso de velocidad	\$840.000	Si tiene deducible del 20%

Fuente: Elaboración propia.

8.4 RESULTADOS DE LA ENCUESTA A USUARIOS

En primer lugar, se presentan los atributos positivos que los usuarios reconocen en la póliza al adquirirla, destacándose que el costo de la misma es el que mayor reconocen los usuarios para seleccionarlo frente a la oferta de otras compañías en un (87.5%), como una fortaleza de la póliza Motoestado mientras que el cubrimiento (amparos) es poco reconocido con un (12.5%) (Ver la figura 8.8).

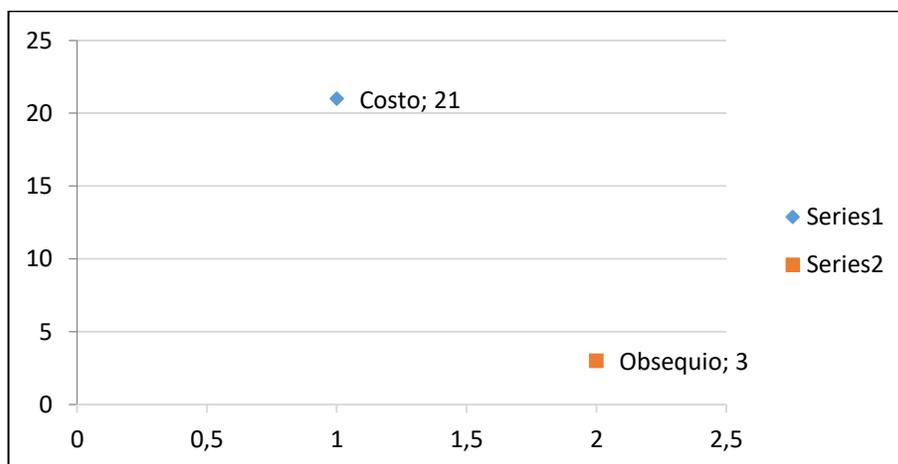
Figura 8-8. Fortalezas de la póliza Motoestado



Fuente: Elaboración propia.

En segundo término, y de forma complementaria al punto tratado en la pregunta anterior, los usuarios reconocen como principales beneficios al comprar la póliza Motoestado el valor que pagan por ella frente a la de la competencia (87,5%) sin tener en cuenta si les ofrecen o no un obsequio (casco, guantes, etc.) que solo lo ven como ventaja en el (12.5%) (ver la figura 8.9). El análisis de estos resultados se profundiza más adelante en el capítulo correspondiente.

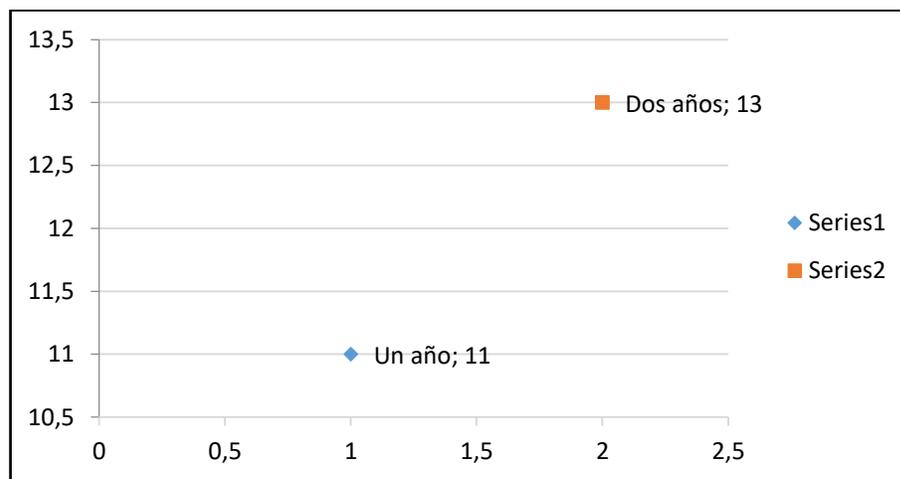
Figura 8-9. Ventajas ofrecidas al comprar la póliza



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de las respuestas obtenidas en el siguiente interrogante de la encuesta aplicada a los usuarios de la póliza Motoestado muestran que el (45,8%) de estos tienen antigüedad hasta de un año, mientras que el (54,2%) han sido clientes leales en los últimos dos años (ver la figura 8.10).

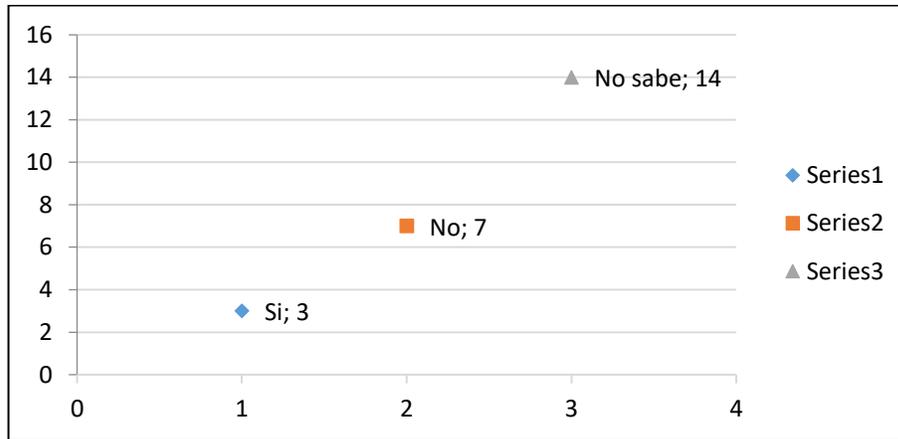
Figura 8-10. Tiempo de usuario



Fuente: Elaboración propia.

Al interrogar a los usuarios sobre su conocimiento acerca de la existencia de un comité evaluador de la póliza en la compañía y/o en la empresa mediadora, tema de mucha relevancia para la evaluación de riesgos operativos, se encuentran como resultados que un alto porcentaje no sabe si este existe (58,3%) mientras el porcentaje restante muestran indecisión al respecto dividiéndose en (29,2%) los

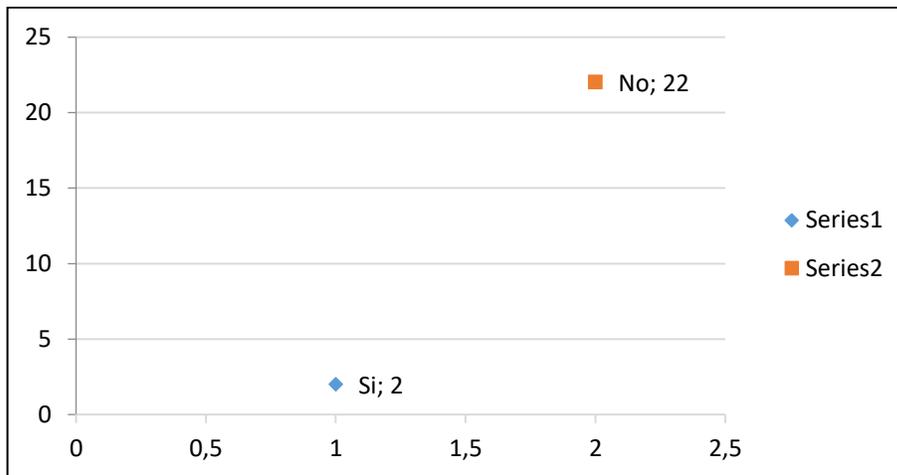
usuarios que no tienen conocimiento y en (12,5%) que si existe (ver la figura 8.11).Figura 8-11. Información sobre Comité evaluador de la póliza:



Fuente: Elaboración propia.

En el siguiente punto se preguntó es sobre la necesidad que han tenido los usuarios de requerir alguno de los amparos que la póliza Motoestado les ofreció desde el momento en que la adquirieron se observa que el (91,7%) no ha necesitado cobrar ninguno de ellos, en tanto que (8,3%) se ha visto en la necesidad de requerir las recuperaciones cubiertas por el seguro adquirido (ver figura 8.12). Este es otro aspecto de alta relevancia al realizar la evaluación de riesgo operativo propuesto en la investigación por lo que será tratado a fondo al momento de realizar el análisis y aplicar las herramientas de evaluación de riesgos descritas en los acápites precedentes.

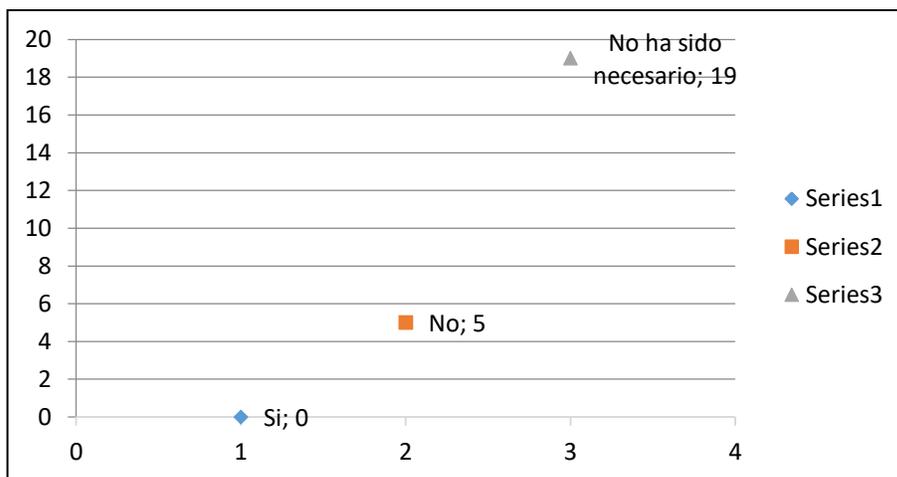
Figura 8-12. Requerimientos causados



Fuente: Elaboración propia.

Complementariamente con el punto anterior de la encuesta, la pregunta acerca de si han tenido dificultades al solicitar el cobro por algún amparo de la póliza Motoestado, se obtienen como resultados que el (79,2%) de los usuarios de ella no han tenido necesidad, y el (20,8 %) manifiestan no haber tenido dificultades (ver la figura 8.13).

Figura 8-13. Comportamiento del cobro del amparo de la póliza Motoestado

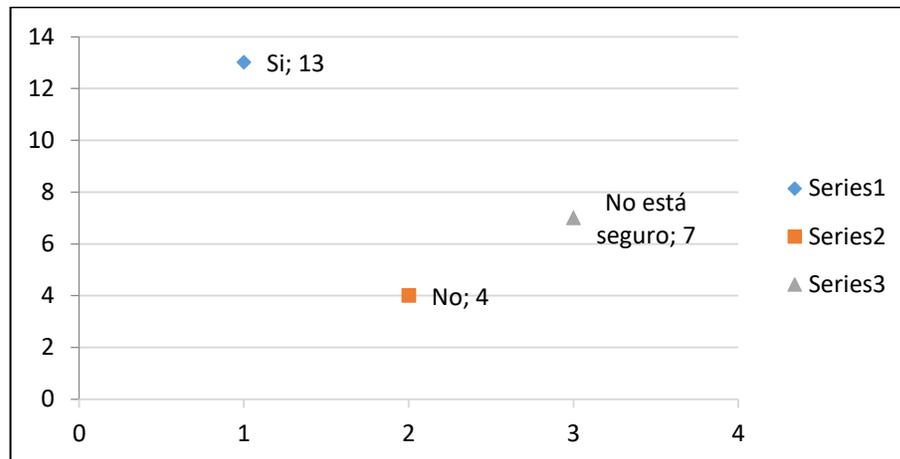


Fuente: Elaboración propia.

Otro aspecto de mucha relevancia al momento de realizar la evaluación de riesgo operativo de la póliza Motoestado tiene relación con la claridad que tienen los

clientes acerca de las exclusiones (no cubrimientos), obteniéndose como resultados relevantes que el (54,2%) manifiestan si tener claridad en este aspecto, mientras el (29,2%) no está seguro y el (16,7%) no tiene ninguna claridad sobre el tema (ver la figura 8.14).

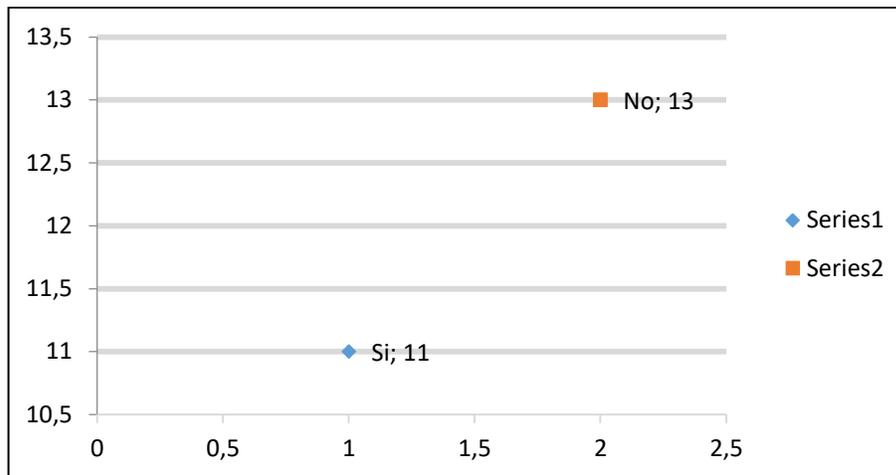
Figura 8-14. Claridad sobre exclusiones de la póliza Motoestado



Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, la encuesta pregunta sobre la disposición que tienen los usuarios de la póliza para continuar adquiriéndola, asunto importantísimo al valorar el riesgo operativo de la póliza Motoestado, obteniéndose como resultados que el (54.2%) no parece estar dispuesto a hacerlo y únicamente el (45,8%) está dispuesto a seguir adquiriéndola (ver la figura 8.15). Este resultado es una alarma importante que debe ser estudiada más a fondo, ya que es un factor que puede ser ocasionado por fuentes externas, internas o ambas de la compañía o de la empresa intermediaria, y que aumenta el nivel de riesgo.

Figura 8-15. Disposición de continuar con la póliza



Fuente: Elaboración propia.

(La tabla con los resultados al tabular las respuestas obtenidas en la encuesta se encuentra en el anexo A).

Complementariamente a los datos presentados en las gráficas previas, las investigadoras realizan un cuadro comparativo de la venta de la póliza estudiada (en la evaluación de riesgo operativo), en otras agencias intermediarias que actúan en el municipio de Fusagasugá en los años 2015 y 2016 (ver la tabla 8-2)

Tabla 8-3. Cuadro comparativo de venta entre agencias intermediarias de Fusagasugá

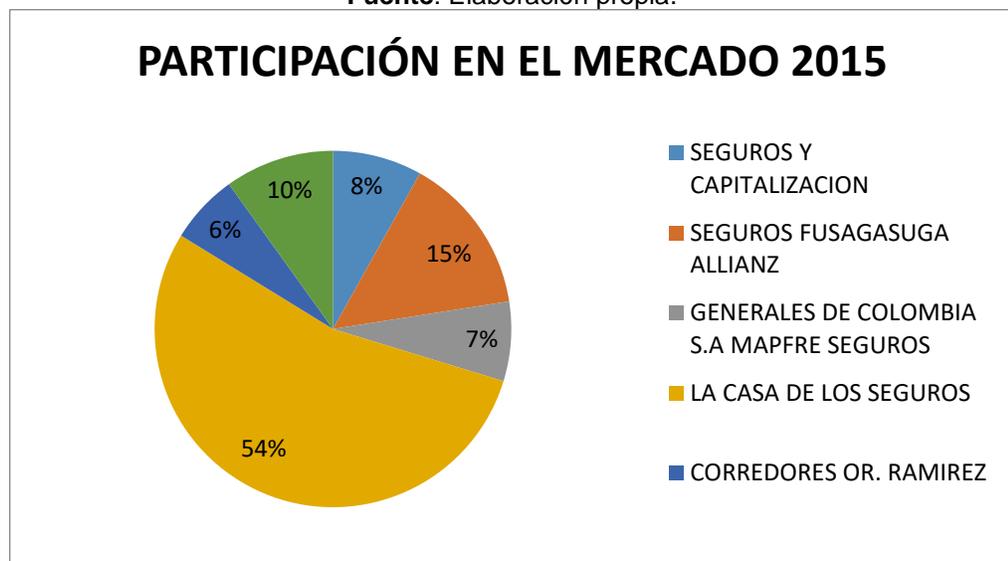
AÑO 2015		
AGENCIAS INTERMEDIARIAS	VENTAS ANUALES	PARTICIPACIÓN
SEGUROS Y CAPITALIZACIÓN	9	8%
SEGUROS FUSAGASUGÁ ALLIANZ	16	14%
GENERALES DE COLOMBIA S.A.	8	7%
MAPFRE SEGUROS		
LA CASA DE LOS SEGUROS	60	54%
CORREDORES OR. RAMÍREZ	7	6%
TEASEGUROS LTDA	11	10%
TOTAL	111	100%

Fuente: Elaboración propia.

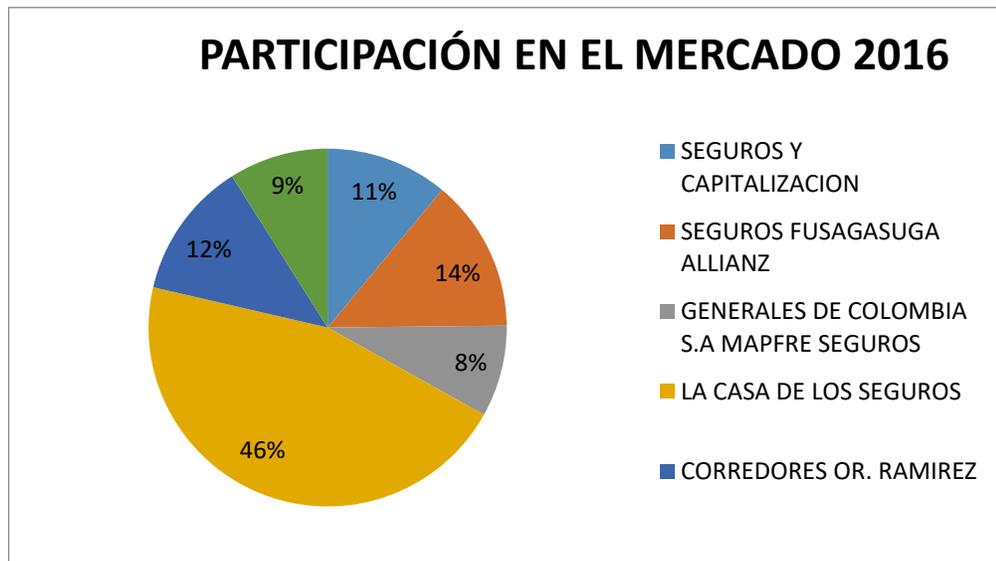
Tabla 8-3 (continuación)

AÑO 2016		
AGENCIAS INTERMEDIARIAS	VENTAS ANUALES	PARTICIPACIÓN
SEGUROS Y CAPITALIZACIÓN	16	11%
SEGUROS FUSAGASUGÁ ALLIANZ	20	14%
GENERALES DE COLOMBIA S.A. MAPFRE SEGUROS	12	8%
LA CASA DE LOS SEGUROS	66	46%
CORREDORES OR. RAMÍREZ	18	12%
TEASEGUROS LTDA	13	9%
TOTAL	145	100%

Fuente: Elaboración propia.



De acuerdo a la participación de la agencia intermediaria observamos que para el año 2015 sus ventas anuales fueron de un 10%, a diferencia de la casa de los seguros que durante este año logro el 54% de sus ventas siendo uno de los mayores competidores.



Fuente: Elaboración propia.

Se presenta pérdida de participación en el mercado durante los años 2015-2016 con relación a la competencia.

8.5 PUNTO DE EQUILIBRIO

Se presenta dentro del punto de equilibrio las unidades se tendrán que vender por la agencia intermediaria para poder cubrir los gastos totales.

Para poder dar claridad el concepto del PUNTO DE EQUILIBRIO, se deben identificar los diferentes costos y gastos que intervienen en el proceso productivo.

A continuación se presenta el análisis de punto de equilibrio aplicado al valor correspondiente a la venta de póliza de motocicletas.

GASTOS FIJOS ANUALES	
Arriendo	\$ 9.600.000
Salario 2 personas	\$ 480.000
Aseo	\$ 1.200.000
Papelería	\$ 2.375.152
Impuestos	\$ 5.000.000
Honorarios Contador	\$ 1.300.000
TOTAL	\$ 19.955.152

Fuente: Elaboración propia.

GASTOS FIJOS MENSUALES	
Arriendo	\$ 800.000
Salario 2 personas	\$ 40.000
Aseo	\$ 100.000
Papelería	\$ 197.929
Impuestos	\$ 416.667
Honorarios Contador	\$ 108.333
TOTAL	\$ 1.662.929

Fuente: Elaboración propia.

POBLACION GENERAL DE ESTUDIO									
	AÑO 2015	AÑO 2016	TOTAL	%	VALOR UNITARIO	% COMISION	TOTAL	INGRESOS 2015	INGRESOS 2016
AUTOMOVILES	5	7	12	0,6%	\$ 1.200.000	12,5%	\$ 150.000	750.000	\$ 1.050.000
HOGAR	1	1	2	0,1%	\$ 365.000	30%	\$ 109.500	109.500	\$ 109.500
CUMPLIMIENTO	400	628	1028	50,5%	\$ 55.950	0,30%	\$ 168	67.140	\$ 105.410
SOAT	550	385	935	45,9%	\$ 366.300	9%	\$ 32.967	18.131.850	\$ 12.692.295
RC MEDICA	15	25	40	2,0%	\$ 180.000	30%	\$ 54.000	810.000	\$ 1.350.000
COPROPIEDADES	1	1	2	0,1%	\$ 4.500.000	30%	\$ 1.350.000	1.350.000	\$ 1.350.000
MOTOCICLETAS	11	13	24	1,2%	\$ 600.000	13%	\$ 75.000	825.000	\$ 975.000

Fuente: Elaboración propia.

PUNTO DE EQUILIBRIO				
INGRESOS ANUALES 2016	\$	975.000	3	PARA ALCANZAR EL PUNTO DE EQUILIBRIO LA AGENCIA INTERMEDIRA DEBE VENDER 3 UNIDADES ANUALES
GASTOS ANUALES 2016	\$	19.955.152		
\$ 19.955.152	1,2%	\$ 235.112		

Fuente: Elaboración propia.

La empresa intermediaria indica que para llegar a su punto de equilibrio su nivel de ventas debe ser como mínimo 3 pólizas anuales..

INGRESOS	\$	975.000
GASTOS	\$	235.112
MARGEN DE UTILIDAD	\$	739.888

8.6 PROYECCIÓN DE LA VENTA DE MOTOCICLETAS

AÑOS				
2015	2016	2017		2018
		MAYO.2017	DICIEMBRE. 2017	
180	216	100	240	270

VARIACIÓN 2015-2016	VARIACION 2016-2017	VARIACIÓN APROXIMADA 2017-2018
36	24	30
INCREMENTO EN VENTAS		
83,3%	90%	89%

Existe un incremento en ventas de 83.3% del año 2015 al año 2016. Con una variación en unidades de 36 motos.

Existe un incremento en ventas de 90% del año 2016 al año 2017. Con una variacion en unidades de 24 motos.

POLIZAS VENDIDAS AGENCIA INTERMEDIARIA			
2015	2016	2017 MAYO	2017
11	13	8	19,2
PROMEDIO DE POLIZAS PROYECTADAS A VENDER EN EL 2017 19,2			
1,6	POLIZAS MENSUALES VENDIDAS		
7,92%	PARTICIPACION EN MERCADO		

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a las ventas de motocicletas para el año 2015 se analiza que la agencia intermediaria vendió solamente 11 de las 180 que posiblemente pudo vender si existiera una alianza estratégica con el concesionario.

8.7 CALCULO DE RIESGOS E INTERVALOS DE CONFIANZA

Los cálculos realizados mediante la aplicación de la fórmula presentada aplicándola a 24 usuarios de la póliza Motoestado en la empresa intermediaria frente a 125 de otras pólizas relacionadas con las motos, ofrecen los siguientes resultados:

Con respecto a la “Infraestructura” existente para la venta de la póliza Motoestado se obtiene que existe un 23,7% de probabilidad que las fortalezas u oportunidades de la póliza Motoestado pongan en riesgo la operatividad de la misma durante los años 2015-2016, mientras que las debilidades o amenazas aportan el 12,2% de probabilidad, en tanto que existe una reducción del riesgo atribuible de 11,4%, lo que resulta en un valor total de 48,3% de RA%, el cual se complementa con un Riesgo Relativo (RR) de 1,93 y un OR de 2,22, es decir 69,4% de probabilidades que cree riesgo. (Ver anexo B).

El siguiente aspecto sometido a la herramienta analizador de riesgo y factores de confianza se refiere al “Personal”, obteniéndose como resultados que el RA% es

de -54,3%, el RR es de 0,65 y el OR es de 0,58 o 36,7% de probabilidades (ver el anexo C).

Con referencia al factor “Procesos”, se obtiene que el RA de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que influyen en el riesgo operativo de la póliza Motoestado es de 43,4%; el RR se encuentra en el rango 1,77, y el OR es de 1,96 o 66,2% de probabilidades (ver el anexo D).

El factor “Sistemas”, ubicado entre las fuentes internas de la compañía de seguros y la empresa intermediaria arroja un RA de -7,69%; un Riesgo Relativo de rango 0,93, y el análisis de OR= 0,91 o 47,6% de probabilidades (ver el anexo E).

De las fuentes externas se obtiene en primer lugar que los factores “Económicos” presenta resultados en el Riesgo Absoluto (RA%) = 93,5%, en el RR = 15,4 y un OR = 26,0 o 96,3% de probabilidades (ver el anexo F).

Con referencia a los factores “Medioambientales” los resultados arrojan un RA% de 14,1%; un RR de 1,2; y un OR de 1,21 o 54,8% de probabilidades (ver el anexo G).

Los factores “Políticos” sometidos a la herramienta calculadora de riesgos e intervalos de confianza dan como resultados un RA% de 8,8%; un RR de 1,1 y un OR de 1,1 o 50,7% (ver el anexo H).

Con base en el calculador de riesgos e intervalos de confianza se obtiene resultados para los factores “Sociales” de RA% = -10,8%; un rango de RR = 0,9 y un OR = 0,9 o 47,4% de probabilidades (ver el anexo I).

Finalmente, al someter los factores “Tecnológicos” de la operatividad de la póliza Motoestado a la herramienta calculadora de riesgos e intervalos de confianza se obtiene como resultados un RA% de 65,5%; un Riesgo Relativo de 2,9 y un OR de

3,4 o 77,3% de probabilidades de que ocurra una afectación negativa en la operatividad de la póliza de seguros Motoestado (ver el anexo J).

9. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

9.1 ANÁLISIS FODA

El primer análisis se realiza sobre las fortalezas y debilidades, que corresponden a los factores internos que influyen en la póliza Motoestado, teniendo en cuenta las el Modelo COSO (2002) y el de las Fuerzas y Barreras de Porter (1997), que se presenta en la tabla 9-1.

Tabla 9-1. Análisis DOFA de la póliza Motoestado - Factores internos

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">• Existe suficiente oferta de la póliza de seguros Motoestado en la oficina intermediaria y en la compañía de seguros para cubrir la demanda en la zona de influencia• El cubrimiento de la póliza es amplio en referencia a los amparos con los que cuenta (10 fijos y uno opcional).	<ul style="list-style-type: none">• Al manejar, la empresa intermediaria, pólizas de diferentes compañías aseguradoras puede haber superávit del producto ya que deben ofrecer de todas las compañías para que el cliente escoja.• Las exclusiones de la póliza superan a los amparos por más del doble (10 a 26)
Personal	<ul style="list-style-type: none">• El personal con el que cuenta la empresa intermediaria para la venta de la póliza se encuentra preparado para asumir la venta de la misma gracias al conocimiento de las cláusulas que contiene.• Existe un comité evaluador del comportamiento de la póliza en la compañía de seguros que cumple funciones de vigilancia para evitar actividades fraudulentas.• La compañía y la empresa intermediaria tienen integrados en su reglamento interno los requerimientos de seguridad e higiene, para el personal que labora en ella	<ul style="list-style-type: none">• Sería recomendable realizar mayor cantidad de ventas fuera de la oficina mediante la contratación de más vendedores que la ofrezcan.• La mayor parte de los usuarios o tomadores de la póliza no conocen la existencia del comité evaluador y puede quedar abierta la posibilidad de intentos de fraude por parte de los clientes, aumentando costos a la empresa por acciones legales.• Se encuentran algunas fallas en las locaciones de las oficinas de la empresa intermediaria, cumpliendo los requerimientos legales en el mínimo aceptado.

Tabla 9-1 (continuación)

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Existe promoción de la póliza en medios escritos (volantes) y en el Web site de la compañía aseguradora. • Existe una buena actitud para llevar a cabo las ventas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hace falta que la empresa intermediaria llegue acuerdos con la compañía aseguradora para que se realice la promoción de la póliza de forma más amplia. • Hace falta vender más cantidad de la póliza, comparativamente con la población objetivo usuaria.
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Los datos de las pólizas vendidas se encuentran sistematizados en la compañía de seguros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hace falta sistematizar con mayor rigurosidad los eventos relacionados con la póliza por parte de la empresa intermediaria (ventas, cobros, seguimiento de clientes, etc.

Fuente: Elaboración propia

El segundo análisis se centra en las oportunidades y amenazas que ponen en riesgo operativo la póliza Motoestado en la agencia intermediaria estudiada en el municipio de Fusagasugá (ver la tabla 9-2).

Tabla 9-2. Análisis DOFA de la póliza Motoestado – Factores externos

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> • El comportamiento de compra de vehículos motocicletas es creciente en el municipio durante los últimos dos años, siguiendo la tendencia nacional. • Se puede ofrecer la adquisición de la venta de la póliza mediante el pago con diferentes tarjetas de crédito traspasando el cobro a las entidades financieras. • La población de Fusagasugá se ubica mayoritariamente en estratos socioeconómicos 2 y superiores, 	

Tabla 9-2 (continuación)

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Económicos	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel de liquidez de los compradores de motos se ha mantenido estable, y las entidades financieras en el municipio ofrecen buenas opciones de financiamiento para adquirir deudas. • Existe buena oferta de empleo en el municipio para jóvenes en microempresas, lo que permite que deseen adquirir un medio de transporte que los movilice entre sus obligaciones laborales y de estudio. • Los costos de las pólizas ofrecidas por las compañías competidoras son un poco más altas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La oportunidad de crédito se puede desestabilizar de acuerdo al comportamiento de las tasas de interés ordenadas a nivel nacional. • La competencia de oferta es muy variada, y puede afectar la venta de Motoestado.
Medio ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • La actual administración municipal tiene en su plan de desarrollo proyectos de reparación de vías y mejoramiento de otras. • Las catástrofes naturales, que amenazan al municipio y su zona de influencia (inundaciones) hace necesario que los propietarios de motos necesiten una seguro que las cubra, como lo hace la póliza Motoestado. 	<ul style="list-style-type: none"> • La contratación de arreglo y construcción de vías del municipio ha tenido problemas de corrupción en los más recientes años. • Existe la posibilidad de inundaciones por descuido de las fuentes hídricas y la disposición de las calles en el municipio, haciendo que sea necesario pagar los cubrimientos relacionados con ellas.
Políticos	<ul style="list-style-type: none"> • La legislación nacional actual está pensada para que los propietarios de motos se responsabilicen por su propia seguridad y la de los demás. 	
Sociales	<ul style="list-style-type: none"> • La población del municipio está compuesta en gran medida por personas en la edad identificada a nivel nacional como los mayores usuarios de vehículos tipo • Cada día aumenta el número de compradores consientes de la 	<ul style="list-style-type: none"> • El envejecimiento de la población del municipio. • La falta de costumbre de estar asegurados, puede llevar a que la venta de la póliza se dificulte.

necesidad de comprar una póliza de seguros.

Tabla 9-2 (continuación)

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Tecnológicos <ul style="list-style-type: none">• La póliza puede ser adquirida por medios electrónicos en la compañía aseguradora.	<ul style="list-style-type: none">• La falta de comercialización electrónica por parte de la empresa intermediaria.

Fuente: Elaboración propia

9.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Los resultados obtenidos en los formularios encuestas aplicados, presentados en el capítulo anterior, son analizados a continuación.

Los factores que pueden verse como ventajas u oportunidades que disminuyen el riesgo operativo de la póliza Motoestado, son:

- El bajo costo percibido por los usuarios (factor externo – económico).
- El número de requerimientos (cobros de los amparos) en los últimos años es bajo frente a las ventas realizadas y no han encontrado dificultades al necesitar hacerlo los usuarios (factor interno – procesos).
- Los usuarios tienen en gran medida claridad sobre las exclusiones que tiene la póliza Motoestado, disminuyendo la posibilidad de tener que recurrir a procesos extras en el momento de tener que negar un pago de la misma (factor interno – infraestructura)

Por otra parte, el cuestionario encuesta aplicado permite observar como debilidades o amenazas que aumentan el riesgo operativo:

- Falta ofrecer algún tipo de incentivo adicional (obsequio) al momento de realizarse la venta de la póliza (factor interno - procesos)

- La mayor parte de los usuarios llevan poco tiempo con la póliza, y un gran porcentaje manifiesta no tener buena disposición para continuar adquiriendo la póliza. Este punto se convierte en un gran promotor del riesgo operativo (factor interno – procesos).
- Existe baja información en los usuarios de la existencia del comité evaluador de la póliza, permitiendo que algunos piensen en realizar fraudes, aumentando los costos operativos postventa (factor interno – infraestructura).

9.3 CALCULADORA DE RIESGOS E INTERVALOS DE CONFIANZA

De acuerdo con lo expresado en la presentación de la herramienta en el capítulo correspondiente a la metodología, se extraen los siguientes análisis de los resultados:

El riesgo relativo(RR) de la póliza Motoestado se ha incrementado negativamente en su operatividad por factores relacionados con el proceso **infraestructura** de la compañía de seguros y de la empresa intermediaria, con los factores **procesos**; con factores **económicos**, con los **medioambientales**, con los **políticos** y con factores **tecnológicos**, los cual presenta una asociación positiva entre este factor y la frecuencia de aparición de riesgo, se destaca que el mayor valor de rango alcanzado es el relacionado con los factores de la economía.

Por otra parte, el riesgo absoluto, refleja en los resultados que existe una alta posibilidad de que se vea afectada negativamente la operatividad de la póliza investigada, influenciada por factores internos y externos como la **infraestructura**, con casi la mitad de probabilidades, los **procesos**, con una probabilidad que supera ampliamente la tercera parte, los factores **económicos**, con una probabilidad cercana al total, y; los factores **tecnológicos**, con cerca de dos terceras partes de probabilidad de ocurrencia.

Con referencia a la posibilidad que los factores internos y externos de la compañía de seguros y de la empresa intermediaria que vende la póliza Motoestado afecten negativamente la operatividad de la misma, sobresalen significativamente, por superar el 50% de probabilidades de ocurrencia, la infraestructura, los procesos, los factores políticos y normativos, y, los factores tecnológicos descritos en la figura 8.1 y la tabla 8-1.

10. ADECUACIÓN EMPRESARIAL ANTE EL CRECIMIENTO DEL PARQUE DE MOTOCICLETAS

Como producto de los resultados obtenidos y el análisis aplicado a los mismos se plantea a modo de propuesta, que puede ser adoptada o no por la empresa intermediaria de seguros estudiada, o como guía para otras empresas del sector las recomendaciones presentadas a continuación.

10.1 INCERTIDUMBRE Y VALOR

Que integra:

- Alineación del riesgo aceptado y la estrategia. En este punto es importante que la gerencia de la empresa intermediaria considere el riesgo operativo que está dispuesto a aceptar en la póliza Motoestado, realizando una evaluación de las estrategias que se aplicarán para disminuirlo, fijando objetivos y ampliando el número de herramientas para gestionar los riesgos asociados a cada factor externo e interno que se haya diagnosticado.
- Toma de decisiones de respuesta. Consistente en seleccionar entre un conjunto de alternativas de respuesta, aquellas que favorezcan evitar, reducir, compartir o aceptar un determinado riesgo asociado a los factores, y a partir de esta selección entrenarse junto a su personal para aplicarlas de la forma más ajustada posible, ofreciendo la oportunidad que se tomen estas decisiones de manera autónoma en los diferentes niveles corporativos de acuerdo con la importancia y urgencia para hacerlo.
- Reducción de imprevistos y pérdidas operativas. Lo cual se logra mediante el entrenamiento para desarrollar la capacidad de identificar acontecimientos potenciales que atenten contra la operatividad de las pólizas ofrecidas, especialmente la de Motoestado en el caso estudiado.

- Identificación y gestión de riesgos para toda la empresa. Con la cual se facilita dar respuesta oportuna, eficaz e integrada a los impactos que ocasionen estos riesgos a otros departamentos dentro de la entidad.
- Aprovechamiento de las oportunidades. Las cuales se presentan en forma de eventos cotidianos u ocasionales que deben ser aprovechados proactivamente por parte de cualquier integrante de la empresa, con el apoyo real de los compañeros y directivos.
- Mejoramiento de uso del capital. Consistente entre otros aspectos en el reconocimiento de las necesidades de capital y su mejor asignación

10.2 RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Es necesario reconocer los eventos negativos (riesgos) y positivos (oportunidades) que deben ser encauzados por los directivos para prevenirlos, corregirlos o dejarlos pasar (cuando no se tenga capacidad de incidencia en la solución), o en el caso de las oportunidades aprovecharlas para mejorar el valor de la empresa.

10.3 GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS

La cual debe tener en cuenta:

- Es un proceso. Por lo tanto, es dinámica, de permanente aplicación de acciones por parte de la gerencia, que lleven a ser seguidas por el personal de la entidad.
- Es realizado por personas. Punto en el cual se deben aceptar las diferencias individuales en las formas de comunicarse, actuar o entender las acciones que se deben tomar al gestionar un riesgo, por lo que es necesario que cada quien tenga claridad sobre sus responsabilidades y límites de autoridad en la empresa, basada en la comunicación asertiva (cercana pero respetuosa) entre los integrantes.

- Momento de la aplicación. El cual es durante el proceso de establecimiento de las estrategias operativas, con base en la Misión y Visión empresarial, teniendo como base los objetivos estratégicos.
- Riesgo aceptado. Todo negocio tiene implícito un nivel de riesgo que está dispuesto a ser aceptado por los directivos, siempre y cuando no afecten la cultura empresarial, el estilo operativo ni el valor corporativo. Conocerlo sirve de base para escoger las estrategias de la empresa para crear valor.
- Seguridad razonable. Referida a que la gestión de riesgos operativos facilita la consecución de los objetivos empresariales, ante un futuro desconocido por naturaleza.
- Clasificación de objetivos. En los que la gerencia y directivos debe distinguir claramente, y hacérselo saber a sus colaboradores en todos los niveles, cuales objetivos son estratégicos o de alto nivel de alineación con la misión de la entidad; cuales son operacionales para facilitar el uso eficaz y adecuado de los recursos de la empresa; cuales son informativos para confiar en la información dada y recibida por el personal de la entidad y los clientes, y; de cumplimiento de la legislación y normatividad del mercado.
- Componentes de la gestión de riesgos. Determinados por el marco teórico empresarial en el cual se ubica la compañía. De forma general está compuesto por:
 - El ambiente interno de la empresa, en el cual se contemplan variables como la integridad y los valores éticos, los objetivos, el comportamiento ético. los estándares de calidad, la supervisión de la alta gerencia, las competencias necesarias para realizar determinadas tareas, la estructura organizacional, la asignación de autoridad y responsabilidades y, las políticas de Recursos Humanos.
 - El establecimiento de Objetivos.
 - La identificación de eventos de riesgo y oportunidades de mejora.
 - La evaluación propiamente dicha de los riesgos.

- Las actividades de control, que incluyen revisiones de alto nivel, gestión directa de funciones o actividades, el procesamiento de la información, los controles físicos, los indicadores de rendimiento, y la segregación de funciones.
- Manejo de la información y la comunicación.
- La supervisión de las actividades permanentes y la realización de evaluaciones independientes.
- La definición de roles.
- Las actividades de monitoreo que pueden ser continuas, puntuales o una combinación de estas.
- Relación entre los objetivos empresariales y los componentes (departamentos, áreas) empresariales.
- La eficacia de la gestión de riesgos.
- Las limitaciones de la misma.

De acuerdo al estudio de evaluación de la gestión de riesgo operativo de la póliza Motoestado se sugiere tanto a los directivos de la compañía y agencia intermediaria, que se incluyan dentro de la póliza todo riesgo nuevos beneficios de cobertura que comparados con otras compañías no tiene Motoestado :

- Renta diaria por hospitalización.
- Asistencia de motos.
- Cobertura de accidentes al conductor
- Revisión de viaje.
- Revisión para compra y venta de motos.
- Diagnóstico de fallas mecánicas hecho por un experto.
- Servicios de mantenimiento preventivo.

11. CONCLUSIONES

En primer término, el proyecto monográfico tipo investigación permitió responder a la pregunta presentada en la formulación del problema al observar que realizar una evaluación de riesgo operativo de la póliza Motoestado, ofrecida por la empresa intermediaria en Fusagasugá es una herramienta, que aplicada con la rigurosidad exigida a un profesional de la contaduría pública, aporta para que la alta gerencia conozca de primera mano las principales amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas del ramo en el sector estudiado, ofreciendo la posibilidad de reorientar las estrategias comerciales de forma que mejore el valor comercial de la entidad evolucionando competitivamente en el actual mercado en crecimiento de este tipo de vehículos livianos.

La evaluación de la gestión de riesgos aplicada a la póliza de seguros Motoestado, brindada por la agencia intermediaria de la compañía Seguros del Estado, sucursal Centro Internacional, sede Fusagasugá, permitió valorar los factores de mayor influencia en el riesgo operativo de esta, brindando la oportunidad de proponer una adecuación empresarial ante el creciente mercado de vehículos tipo moto en la región.

Se logra realizar el estudio de las características principales del riesgo operativo de la póliza Motoestado, a través la caracterización de los eventos o factores de mayor influencia en la operatividad, del estudio de las estadísticas de accidentalidad de motos en el departamento de Cundinamarca y el municipio de Fusagasugá, la aplicación y análisis de un cuestionario encuesta a los usuarios de la póliza, un análisis FODA de los factores internos y externos, y, el cálculo de riesgos e intervalos de confianza.

Se logra recolectar y analizar los datos sobre el historial de siniestros en los cuales se han visto involucrados los usuarios de la póliza Motoestado durante los

recientes dos años (2015-2016), relacionándolos con los factores influyentes en la operatividad de esta en la agencia intermediaria estudiada.

Los análisis realizados permitieron presentar una propuesta de adecuación empresarial que atienda los factores de riesgo operativo de la póliza Motoestado, el cual se desarrolla en el capítulo siguiente a modo de recomendaciones.

Se recomienda a la agencia intermediaria hacer alianzas estratégicas con los concesionarios teniendo en cuenta que al momento de la compra de la motocicleta se pueda adquirir la póliza Motoestado, esto con el fin de incrementar las ventas y lograr el crecimiento de las ventas en el mercado actual de seguros.

Se sugiere a la empresa intermediaria estructurar la fuerza de ventas de forma que se tenga eficacia máxima en el mercado, por medio de contratación de asesores comerciales externos; que permitan el incremento de las ventas puesto que es una necesidad constante debido al crecimiento del parque automotor.

Referencias

- Carvajal Pardo, P., & Ramírez Cruz, M. (2010). *La auditoría al disponible y la seguridad razonable sobre las cifras reveladas*. Monografía de grado, Universidad del Valle, Facultad de Ciencias de la Administración. Programa Académico de Contaduría Pública, Santiago de Cali.
- Castellanos, J. (2016). *Qualinet Surlatina Gestion*. Obtenido de División aviación y proyectos internacionales: <http://www.qsl.cl/noticias/archivo/jose/Ed.35P36-37-38.pdf>
- Colombia. Asamblea Nacional Constituyente. (6 de julio de 1991). *Constitución Política de Colombia*. 121 p. (C. Constitucional, Ed.) Bogotá DC, Colombia: Imprenta Nacional.
- Consejo Académico. (2012). *Guía de Opciones e grado*. Universidad de Cundinamarca, Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables, Fusgasugá.
- García Hanson, J., & Salazar Escobar, P. (2005). *Métodos de administración y evaluación de riesgos*. Trabajo de grado, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios. Escuela de Sistemas de Información y Auditoría, Santiago de Chile.
- Guénin-Paracini, H., Malsh, B., & Tremblay, S. (mayo de 2015). *aaajournal.org*. Obtenido de <http://aaajournals.org/doi/pdf/10.2308/ajpt-50905>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C. V.

ICONTEC. (22 de febrero de 2011). Gestión de riesgo: Principios y directrices. NTC-ISO 31000. *Norma Técnica Colombiana*. Bogotá D.C.: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

KPMG. (2016). Obtenido de <http://www.riesgooperacional.com/docs/19%20ERM%20Paper.pdf>

Mejía Quijano, R. C. (2011). *El riesgo y la historia empresarial antioqueña. Tres casos de estudio*. Medellín: Fondo editorial Universidad EAFIT.

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (6 de julio de 2007). Decreto 2558. Bogotá, D.C., Colombia.

Ministerios de Hacienda y de la Protección Social. (2007). *Decreto 3990*. Bogotá, D.C.

Pérez Castañeda, S. S., & Cruz Ramírez, D. (2014). Propuesta de evaluación de riesgos empresariales en microempresas manufactureras. *Quipukamayoc. Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 22(41), 165-174.

Porter, M. E. (1997). *Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia* (trigésima octava reimpresión (2008) ed.). México, D.F., México: Grupo editorial Patria S.A. de C.V.

Presidencia de la República. (15 de julio de 2010). Decreto 2555. Bogotá, D.C., Colombia: Imprenta Nacional de Colombia.

Rodríguez López, M., Piñeiro Sánchez, C., & Del Llano Monelos, P. (diciembre de 2013). Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos. *Atlantic Review of Economics*, 2, 29 p.

Superintendencia Financiera de Colombia. (1995). *Circulares: Superfinanciera*. Obtenido de Superfinanciera Web site:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?!Servicio=Publicaciones&Tipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=15466>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2014). *Circulares: Superfinanciera*. Obtenido de Superfinanciera Web site: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?!Servicio=Publicaciones&Tipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10083443>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2017). *Boletín* . Obtenido de Superfinanciera Web site: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?!Servicio=Publicaciones&Tipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=20046>

Superintendencia Financiera de Colombia. (2017). *Normatividad General: Superfinanciera*. Recuperado el 2017, de Superfinanciera Web site: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?!Servicio=Publicaciones&Tipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=16268>

12. BIBLIOGRAFÍA

ALFONZO, Ilis M. Técnicas de investigación bibliográfica. Contexto Ediciones. Caracas, 1994. Citado por: MORALES, Oscar Alberto. Fundamentos de la investigación documental y la monografía. En: Manual para la elaboración y presentación de la monografía. Mérida, Venezuela: grupo multidisciplinario de investigación en odontología, facultad de Odontología, Universidad de los Andes. 2003. 14 p.

AMERICAN ACCOUNTING ASSOCIATION. A journal of practice & theory. 2014

CARVAJAL PARDO, Paola; y RAMÍREZ CRUZ, Mónica Andrea. La auditoría al disponible y la seguridad razonable sobre las cifras reveladas. Monografía de grado Contador Público. Santiago de Cali: Universidad del Valle. Facultad de Ciencias de la Administración. Programa Académico de Contaduría Pública, 2010. 160 p.

CASTELLANOS, José. Gestión del riesgo empresarial [en línea]. QSL, 2016 [consultado 01 de febrero de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.qsl.cl/noticias/archivo/jose/Ed.35P36-37-38.pdf>

Entendiendo la administración de riesgo empresarial: Un modelo emergente para generar valor al accionista [en línea]. KPMG, 2016 [consultado 15 de enero de 2017]. Disponible en Internet: <http://www.riesgooperacional.com/docs/19%20ERM%20Paper.pdf>

GARCÍA HANSON, Jessica y SALAZAR ESCOBAR Paola. Métodos de administración y evaluación de riesgos. Seminario trabajo de grado Ingeniería en Información y Control de Gestión. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Facultad de Economía y Negocios. Escuela de Sistemas de Información y Auditoría, 2005. 166 p.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; y BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana Editores. 4ª. Edición. México, 2006. 808 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Gestión del Riesgo: Principios y directrices. NTC-ISO 31000. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2011. 12 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Op. cit., p. 4; y Guía ISO/CEI 73 [en línea]. 2009 [consultado 22 de enero de 2017]. Disponible en Internet: http://www.agers.es/wp-content/uploads/2013/08/Guia_ISO-CEI_73.pdf

MEJÍA QUIJANO, Rubi Consuelo. El riesgo y la historia empresarial antioqueña. Tres casos de estudio. Medellín: 2011. Fondo editorial Universidad EAFIT. 312 p.

PÉREZ CASTAÑEDA, Suly Sedy; y CRUZ RAMÍREZ, Dorie. Propuesta de evaluación de riesgos empresariales en microempresas manufactureras. En: QUIPUKAMAYOC, Revista de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). 2014, vol. 22, no. 41. 10 p.

RODRÍGUEZ LÓPEZ, Manuel; PIÑEIRO SÁNCHEZ, Carlos; Y DE LLANO MONELOS, Pablo. Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos. En: Revista Atlántica de Economía. 2013, vol. 2. 29 p.

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA [documento pdf]. Guía de opciones de grado. Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables. Fusagasugá: 2012. 38 p

13. ANEXOS

Anexo A. Tabulación de las respuestas a la encuesta

	Fortalezas de Motoestado		%	
Costos	21		87,5%	
Cubrimiento		3	12,5%	
			100,0%	
	Ventajas ofrecidas		%	
Costo	21		87,5%	
Obsequio		3	12,5%	
			100,0%	
	Tiempo de usar la póliza		%	
Un año	11		45,8%	
Dos años		13	54,2%	
			100,0%	
	Comité evaluador			%
Si	3			12,5%
No		7		29,2%
No sabe			14	58,3%
				100%
	Requerimientos		%	
Si	2		8,3%	
No		22	91,7%	
			100,0%	
	Dificultades en Cobro de amparos			%
Si	0			0,0%
No		5		20,8%
No ha sido necesario			19	79,2%
	Claridad sobre exclusiones			%
Si	13			54,2%
No		4		16,7%
No está seguro			7	29,2%
				100,0%
	Deseo de seguir con la póliza		%	
Si	11		45,8%	
No		13	54,2%	
			100,0%	

Anexo B. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de la infraestructura en la póliza Motoestado

Calculador de Riesgo e Intervalos de Confianza				
<i>Infraestructura</i>				
Basado en: http://sign.ac.uk/methodology/risk.xls				
F. Riesgo	Daño		Incidencia	
	Si (+)	No (-)		
Fortalezas u Oportunidades (+)	18	58	76	23,7%
Debilidades o Amenazas (-)	6	43	49	12,2%
Total	24	101	125	19,2%
Chi cuadrado	2,51			
p Value	0,1129131			
Estimación de Riesgo				
			95% IC	
			Inferior	Superior
Riesgo Absoluto en fortalezas u oportunidades (Incidencia en fortalezas u oportunidades)	23,7%		14,1%	33,2%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en debilidades o amenazas)	12,2%		3,1%	21,4%
Reducción absoluta del riesgo (Riesgo atribuible RA)	11,4%		-1,8%	24,7%
RA%	48,30%			
Riesgo Relativo (RR)	1,93		0,83	4,53
Reducción del riesgo relativo	-0,93		-3,53	0,17
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)	19,2%		12,3%	26,1%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en los No expuestos)	12,2%		3,1%	21,4%
Reducción absoluta del riesgo en la Población (Riesgo atribuible RAP)	6,96%		-4,8%	18,7%
RAP%	36,224%			
Odds ratio en fortalezas u oportunidades	31,0%			
Odds ratio en debilidades o amenazas	14,0%			
Odds ratio (OR)	2,22		0,81	6,07

Exp Freq			
15	14,6	61,4	76
61	9,41	39,6	49
9	24	101	125
40	0,8	0,2	
	1,2	0,3	

Anexo C. Calculador de riesgo e intervalos de confianza del personal en la póliza Motoestado.

Calculador de Riesgo e Intervalos de Confianza				
<i>Personal</i>				
Basado en: http://sign.ac.uk/methodology/risk.xls				
F. Riesgo	Daño		Incidencia	
	Si (+)	No (-)		
Fortalezas u Oportunidades (+)	15	75	90	16,7%
Debilidades o Amenazas (-)	9	26	35	25,7%
Total	24	101	125	19,2%
Chi cuadrado		1,33		
p Value		0,2488570		
Estimación de Riesgo				95% IC
				Inferior Superior
Riesgo Absoluto en fortalezas u oportunidades (Incidencia en fortalezas u oportunidades)			16,7%	14,1% 33,2%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en debilidades o amenazas)			25,7%	3,1% 21,4%
Reducción absoluta del riesgo (Riesgo atribuible RA)			-9,0%	-1,8% 24,7%
RA%			-54,29%	
Riesgo Relativo (RR)			0,65	0,83 4,53
Reducción del riesgo relativo			0,35	-3,53 0,17
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)			19,2%	12,3% 26,1%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en los No expuestos)			25,7%	3,1% 21,4%
Reducción absoluta del riesgo en la Población (Riesgo atribuible RAP)			-6,51%	-4,8% 18,7%
RAP%			-33,929%	
Odds ratio en fortalezas u oportunidades			20,0%	
Odds ratio en debilidades o amenazas			34,6%	
Odds ratio (OR)			0,58	0,81 6,07

Exp Freq			
17	17,3	72,7	90
73	6,72	28,3	35
7	24	101	125
28	0,3	0,1	
	0,8	0,2	

Anexo D. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de los procesos en la póliza Motoestado.

Calculador de Riesgo e Intervalos de Confianza					
<i>Procesos</i>					
Basado en: http://sign.ac.uk/methodology/trisk.xls					
F. Riesgo	Daño			Incidencia	
	Si (+)	No (-)			
Fortalezas u Oportunidades (+)	11	45	56	19,6%	
Debilidades o Amenazas (-)	7	56	63	11,1%	
Total	18	101	119	15,1%	
Chi cuadrado 1,68 p Value 0,1947969					
Estimación de Riesgo				95% IC	
				Inferior	Superior
Riesgo Absoluto en fortalezas u oportunidades (Incidencia en fortalezas u oportunidades)			19,6%	14,1%	33,2%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (Incid. en debilidades o amenazas)			11,1%	3,1%	21,4%
Reducción absoluta del riesgo (Riesgo atribuible RA)			8,5%	-1,8%	24,7%
RA%			43,43%		
Riesgo Relativo (RR)				0,83	4,53
Reducción del riesgo relativo			-0,77	-3,53	0,17
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)			15,1%	12,3%	26,1%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (Incid. en los No expuestos)			11,1%	3,1%	21,4%
Reducción absoluta del riesgo en la Población (Riesgo atribuible RAP)			4,01%	-4,8%	18,7%
RAP%			26,543%		
Odds ratio en fortalezas u oportunidades			24,4%		
Odds ratio en debilidades o amenazas			12,5%		
Odds ratio (OR)			1,96	0,81	6,07

Exp Freq			
8	8,47	47,5	56
48	9,53	53,5	63
10	18	101	119
53	0,8	0,1	
	0,7	0,1	

Anexo E. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de los sistemas en la póliza Motoestado.

Calculador de Riesgo e Intervalos de Confianza					
<i>Sistemas</i>					
Basado en: http://sign.sc.uk/methodology/risk.xls					
F. Riesgo	Daño		Incidencia		
	Si (+)	No (-)			
Fortalezas u Oportunidades (+)	13	57	70	18,6%	
Debilidades o Amenazas (-)	11	44	55	20,0%	
Total	24	101	125	19,2%	
Chi cuadrado 0,04 p Value 0,8404722					
Estimación de Riesgo				<i>55% IC</i>	
Riesgo Absoluto en fortalezas u oportunidades (Incidencia en fortalezas u oportunidades)	18,6%			Inferior	Superior
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en debilidades o amenazas)	20,0%			14,1%	33,2%
Reducción absoluta del riesgo (Riesgo atribuible RA)	-1,4%			-1,8%	24,7%
RA%	-7,69%				
Riesgo Relativo (RR)	0,93			0,83	4,53
Reducción del riesgo relativo	0,07			-3,53	0,17
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)	19,2%			12,3%	26,1%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en los No expuestos)	20,0%			3,1%	21,4%
Reducción absoluta del riesgo en la Población (Riesgo atribuible RAP)	-0,80%			-4,8%	18,7%
RAP%	-4,167%				
Odds ratio en fortalezas u oportunidades	22,8%				
Odds ratio en debilidades o amenazas	25,0%				
Odds ratio (OR)	0,91			0,81	6,07

Exp Freq			
13	13,4	56,6	70
57	10,6	44,4	55
11	24	101	125
44	0,0	0,0	
	0,0	0,0	

Anexo F. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de factores económicos en la póliza Motoestado

Calculador de Riesgo e Intervalos de Confianza				
Económicos				
Basado en: http://sign.ac.uk/methodology/risk.xls				
F. Riesgo	Daño		Incidencia	
	Si (+)	No (-)		
Fortalezas u Oportunidades (+)	22	30	52 42,3%	
Debilidades o Amenazas (-)	2	71	73 2,7%	
Total	24	101	125 19,2%	
Chí cuadrado 0,08 p Value 0,0000000				
Estimación de Riesgo			95% IC	
			Inferior	Superior
Riesgo Absoluto en fortalezas u oportunidades (Incidencia en fortalezas u oportunidades)	42,3%		28,9%	55,7%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en debilidades o amenazas)	2,7%		-1,0%	6,5%
Reducción absoluta del riesgo (Riesgo atribuible RA)	39,6%		25,6%	53,5%
RA%	93,52%			
Riesgo Relativo (RR)	15,44		3,80	62,82
Reducción del riesgo relativo	-14,44		-61,82	-2,80
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)	19,2%		12,3%	26,1%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en los No expuestos)	2,7%		-1,0%	6,5%
Reducción absoluta del riesgo en la Población (Riesgo atribuible RAP)	16,46%		1,4%	31,6%
RAP%	85,731%			
Odds ratio en fortalezas u oportunidades	73,3%			
Odds ratio en debilidades o amenazas	2,8%			
Odds ratio (OR)	26,03		5,76	117,75

Exp Freq			
9,984	9,984	42,016	52
42,016	14,016	58,984	73
14,016	24	101	125
58,984	14,5	3,4	
	10,3	2,4	

Anexo G. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de factores medioambientales en la póliza Motoestado.

Calculador de Riesgo e Intervalos de Confianza				
Medioambientales				
Basado en: http://sign.ac.uk/methodology/risk.xls				
F. Riesgo	Daño		Incidencia	
	Sí (+)	No (-)		
Fortalezas u Oportunidades (+)	16	63	79	20,3%
Debilidades o Amenazas (-)	8	38	46	17,4%
Total	24	101	125	19,2%
Chi cuadrado 1,48 p Value 0,6952292				
Estimación de Riesgo				
			95% IC	
			Inferior	Superior
Riesgo Absoluto en fortalezas u oportunidades (Incidencia en fortalezas u oportunidades)			28,9%	55,7%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en debilidades o amenazas)			-1,0%	6,5%
Reducción absoluta del riesgo (Riesgo atribuible RA)			25,6%	53,5%
RA%			14,13%	
Riesgo Relativo (RR)				
Riesgo Relativo (RR)			3,80	62,82
Reducción del riesgo relativo			-61,82	-2,80
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)				
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)			12,3%	26,1%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en los No expuestos)			-1,0%	6,5%
Reducción absoluta del riesgo en la Población (Riesgo atribuible RAP)			1,4%	31,6%
RAP%			9,420%	
Odds ratio				
Odds ratio en fortalezas u oportunidades			25,4%	
Odds ratio en debilidades o amenazas			21,1%	
Odds ratio (OR)			1,21	117,75

Exp Freq			
15,168	15,168	63,832	79
63,832	8,832	37,168	46
8,832	24	101	125
37,168	0,0	0,0	
	0,1	0,0	

Anexo H. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de factores políticos en la póliza Motoestado.

Calculador de Riesgo e Intervalos de Confianza						
Políticos						
Basado en: http://sign.ac.uk/methodology/risk.xls						
F. Riesgo	Daño		Incidencia			
	Sí (+)	No (-)				
Fortalezas u Oportunidades (+)	19	78	97	19,6%		
Debilidades o Amenazas (-)	5	23	28	17,9%		
Total	24	101	125	19,2%		
Chi cuadrado 0,00 p Value 0,8377314						
Estimación de Riesgo						
				95% IC		
				Inferior	Superior	
Riesgo Absoluto en fortalezas u oportunidades (Incidencia en fortalezas u oportunidades)			19,6%	28,9%	55,7%	
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en debilidades o amenazas)			17,9%	-1,0%	6,5%	
Reducción absoluta del riesgo (Riesgo atribuible RA)			1,7%	25,6%	53,5%	
RA%			8,83%			
Riesgo Relativo (RR)						
Riesgo Relativo (RR)			1,10	3,80	62,82	
Reducción del riesgo relativo			-0,10	-61,82	-2,80	
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)						
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)			19,2%	12,3%	26,1%	
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en los No expuestos)			17,9%	-1,0%	6,5%	
Reducción absoluta del riesgo en la Población (Riesgo atribuible RAP)			1,34%	1,4%	31,6%	
RAP%			6,994%			
Odds ratio						
Odds ratio en fortalezas u oportunidades			24,4%			
Odds ratio en debilidades o amenazas			21,7%			
Odds ratio (OR)			1,12	5,76	117,75	

Exp Freq			
18,624	18,624	78,376	97
78,376	5,376	22,624	28
5,376	24	101	125
22,624	0,0	0,0	
	0,0	0,0	

Anexo I. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de factores sociales en la póliza Motoestado.

Calculador de Riesgo e Intervalos de Confianza				
Sociales				
Basado en: http://sign.ac.uk/methodology/risk.xls				
F. Riesgo	Daño		Incidencia	
	Si (+)	No (-)		
Fortalezas u Oportunidades (+)	14	62	76	18,4%
Debilidades o Amenazas (-)	10	39	49	20,4%
Total	24	101	125	19,2%
Chi cuadrado 0,08 p Value 0,7830325				
Estimación de Riesgo				
			95% IC	
			Inferior	Superior
Riesgo Absoluto en fortalezas u oportunidades (Incidencia en fortalezas u oportunidades)	18,4%		28,9%	55,7%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en debilidades o amenazas)	20,4%		-1,0%	6,5%
Reducción absoluta del riesgo (Riesgo atribuible RA)	-2,0%		25,6%	53,5%
RA%	-10,79%			
Riesgo Relativo (RR)	0,90		3,80	62,82
Reducción del riesgo relativo	0,10		-61,82	-2,80
			12,3%	26,1%
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)	19,2%		-1,0%	6,5%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en los No expuestos)	20,4%		1,4%	31,6%
Reducción absoluta del riesgo en la Población (Riesgo atribuible RAP)	-1,21%			
RAP%	-6,293%			
Odds ratio en fortalezas u oportunidades	22,6%			
Odds ratio en debilidades o amenazas	25,6%			
Odds ratio (OR)	0,88		5,76	117,75

Exp Freq	14,592	61,408	76
14,592	14,592	61,408	76
61,408	9,408	39,592	49
9,408	24	101	125
39,592	0,0	0,0	
	0,0	0,0	

Anexo J. Calculador de riesgo e intervalos de confianza de factores tecnológicos en la póliza Motoestado.

Calculador de Riesgo e Intervalos de Confianza				
Tecnológicos				
Basado en: http://sign.ac.uk/methodology/risk.xls				
F. Riesgo	Daño		Incidencia	
	Si (+)	No (-)		
Fortalezas u Oportunidades (+)	23	88	111	20,7%
Debilidades o Amenazas (-)	1	13	14	7,1%
Total	24	101	125	19,2%
Chi cuadrado 1,48 p Value 0,2241854				
Estimación de Riesgo				
			95% IC	
			Inferior	Superior
Riesgo Absoluto en fortalezas u oportunidades (Incidencia en fortalezas u oportunidades)	20,7%		28,9%	55,7%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (Incid. en debilidades o amenazas)	7,1%		-1,0%	6,5%
Reducción absoluta del riesgo (Riesgo atribuible RA)	13,6%		25,6%	53,5%
RA%	65,53%			
Riesgo Relativo (RR)	2,90		3,80	62,82
Reducción del riesgo relativo	-1,90		-61,82	-2,80
Riesgo Absoluto en la población total (Incid. En la población)	19,2%		12,3%	26,1%
Riesgo Absoluto en debilidades o amenazas (incid. en los No expuestos)	7,1%		-1,0%	6,5%
Reducción absoluta del riesgo en la Población (Riesgo atribuible RAP)	12,06%		1,4%	31,6%
RAP%	62,798%			
Odds ratio en fortalezas u oportunidades	26,1%			
Odds ratio en debilidades o amenazas	7,7%			
Odds ratio (OR)	3,40		5,76	117,75

Exp Freq			
21,312	21,312	89,688	111
89,688	2,688	11,312	14
2,688	24	101	125
11,312	0,1	0,0	
	1,1	0,3	

Anexo K. Base de datos en la póliza Motoestado

USUARIO	MARCA	LÍNEA	MODELO	COLOR	CILINDRAJE	VALOR ASEGURADO
1	YAMAHA	XTZ	2010	AZUL	125	\$ 3.300.000
2	YAMAHA	XTZ	2010	NEGRA	125	\$ 3.300.000
3	YAMAHA	XTZ	2010	AZUL	125	\$ 3.300.000
4	YAMAHA	XTZ	2010	AZUL	125	\$ 3.300.000
5	YAMAHA	XTZ	2009	AZUL	125	\$ 3.100.000
6	HONDA	CGL	2005	AMARILLO	125	\$ 1.700.000
7	YAMAHA	XTZ	2011	AZUL	125	\$ 3.500.000
8	YAMAHA	CRYPTON	2005	AZUL	110	\$ 1.700.000
9	YAMAHA	DT	2001	AZUL	125	\$ 1.200.000
10	HONDA	XR	2011	NEGRO	125	\$ 4.600.000
11	SUZUKI	GN	2014	AZUL	125	\$ 3.200.000
12	SUZUKI	GN	2014	AZUL	125	\$ 3.200.000
13	SUZUKI	GN	2014	AZUL	125	\$ 3.200.000
14	SUZUKI	GN	2014	AZUL	125	\$ 3.200.000
15	HONDA	XR	2014	AZUL	125	\$ 5.700.000
16	HONDA	XR	2014	AZUL	125	\$ 5.700.000
17	HONDA	CB	2015	NEGRO	150	\$ 5.900.000
18	YAMAHA	XTZ	2015	AZUL	125	\$ 3.000.000
19	YAMAHA	DT	1998	BLANCA	125	\$ 1.000.000
20	HONDA	XR	2013	BLANCA	600	\$ 3.500.000
21	YAMAHA	XTZ	2014	BLANCA	125	\$ 3.000.000
23	SUZUKI	GS	2009	ROJO	125	\$ 2.100.000
24	SUZUKI	GS	2009	ROJO	125	\$ 2.100.000

Anexo L. Entrevista para compañía de seguros.



PREGUNTAS DE ENTREVISTA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO

CUESTIONARIO PARA COMPAÑÍA DE SEGUROS

Objetivo:

Diagnosticar el estado de riesgo de la póliza de seguros Motoestado desde la visión de la compañía de seguros en aspectos generales, de estructura de gobierno, recursos y auditoría.

Fecha de realización: Día ___ Mes ___ Año 20___

Preguntas generales:

1. ¿En su opinión cuales son las principales fortalezas y debilidades de la póliza de seguros Motoestado?
2. ¿Qué condiciones ofrece la compañía aseguradora para favorecer la venta de pólizas Motoestado en su zona de influencia y que factores lo dificultan?
3. ¿Siente que la oferta de la póliza Motoestado evolucionó durante los años 2015-2016?

Estructura de gobierno:

4. ¿Ha existido o existe en la actualidad un comité específico en la compañía aseguradora o en la empresa intermediaria que evalúe permanentemente el comportamiento de la póliza Motoestado?
5. Si la respuesta es positiva, ¿con qué frecuencia se conocen los informes y propuestas para mejorar la adquisición de la póliza?
6. ¿Conoce cómo han evolucionado los controles internos y las prácticas de administración de riesgos de la aseguradora en general y de la póliza Motoestado en particular durante los años 2015/16?
7. ¿Existen mecanismos que administren potenciales conflictos de interés en la expedición de la póliza Motoestado? ¿Cuáles identifica?
8. ¿Existen medidas para proteger los derechos de los asegurados en la compañía o en la intermediaria? Y si existen, enumere cuales son las principales diferencias entre los asegurados y la compañía aseguradora.

Recursos:

9. ¿Qué recursos o mecanismos de fallo están disponibles para los asegurados de la póliza Motoestado?
10. ¿Existe una base de datos disponible con el análisis de las quejas de los asegurados en la póliza Motoestado?
11. ¿Existen actuarios que analicen el comportamiento de las pólizas ofrecidas por compañía de seguros, específicamente en la póliza Motoestado? De acuerdo a su respuesta, ¿por qué considera que no existe o que si existe?

Anexo M. Entrevista para usuarios asegurados.



PREGUNTAS DE ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO

CUESTIONARIO PARA USUARIOS ASEGURADOS

Objetivo:

Diagnosticar el estado de riesgo de la póliza de seguros Motoestado desde la visión de los asegurados en aspectos generales, de estructura de gobierno, recursos y auditoría.

Fecha de realización: Día __ Mes __ Año 20__

Instrucciones:

- La encuesta consta de 10 preguntas. Por favor lea cada una de ellas atentamente y elija la respuesta con la que más se identifique.
- Marque la respuesta con una X detrás de ella.
- Si se equivoca al marcar o quiere corregir la respuesta por favor encierre en un círculo la alternativa que desea eliminar y seleccione la nueva opción de acuerdo a lo explicado en el punto anterior.
- Con el objeto de contar con la mayor objetividad y sinceridad en las respuestas no es necesario escribir su nombre,

Preguntas generales:

1. ¿En su opinión cuales son las principales fortalezas de la póliza de seguros Motoestado?
 - Costos
 - Cubrimiento
 - Facilidades de pago
 - Otro ¿cuál? _____
2. ¿Qué ventajas le ofreció la agencia intermediaria de seguros para adquirir la póliza Motoestado?
 - Costo total
 - Facilidades de pago
 - Obsequio adicional
 - Otro ¿cuál? _____
3. ¿Cuánto tiempo hace que adquirió la póliza Motoestado?
 - Un año
 - 2 años
 - 3 años
4. ¿Existe un comité en la compañía aseguradora o en la empresa intermediaria que evalúe permanentemente el comportamiento de su póliza Motoestado?
 - Si
 - No
 - No sabe
5. ¿Con qué frecuencia se ha aumentado el costo de su póliza de seguros Motoestado desde que la adquirió por primera vez?
 - Anualmente
 - Semestralmente
 - Otra ¿cuál? _____
6. ¿Ha tenido necesidad de hacer algún requerimiento de la póliza Motoestado?
 - Si
 - No
7. En caso afirmativo a la pregunta anterior, ¿por qué motivo ha sido?
 - Responsabilidad civil



PREGUNTAS DE ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE RIESGO

- Daños
 - Pérdida total
 - Hurto
 - Otro amparo adicional ¿cuál? _____
8. ¿Ha tenido dificultades para cobrar los amparos que se han presentado?
- Si
 - No
 - No ha sido necesario
9. ¿Tiene claridad sobre cuáles son las exclusiones de la póliza Motoestado?
- Si
 - No
 - No está seguro
10. ¿Está dispuesto a seguir adquiriendo la póliza Motoestado en tanto tenga el vehículo?
- Si
 - No
 - ¿Por qué?

Gracias por su colaboración

Anexo N. Información medicina legal.



Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia

Bogotá, 10 de abril de 2017
Requerimiento No 286 GCRNV-SSF-2017

Señoritas

DIANA JIMENEZ ACOSTA
YESICA PAOLA BAQUERO

Estudiantes Contaduría
Pública

Universidad de Cundinamarca

Correo electrónico: dianitajimenez2662@gmail.com,yekita-21@hotmail.com

Referencia: Datos estadísticos sobre cifras de muertes y lesiones accidentales en tránsito cuando en motocicletas, en el municipio de Fusagasugá y el departamento de Cundinamarca, Años 2015 y 2016*.

En atención a su solicitud sobre el tema de la referencia por medio de la presente comunicación remito la información solicitada de acuerdo con la disponibilidad de la misma, no sin antes realizar algunas observaciones que consideramos relevantes para su correcta interpretación:

1. La misión fundamental del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses – INMLCF, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 35 de la Ley 938 de 2004, es prestar auxilio y soporte científico y técnico a la administración de justicia en todo el territorio nacional, en lo concerniente a medicina legal y las ciencias forenses.
2. Los criterios de inclusión contemplan la exigencia que la fecha del hecho se haya dado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año de análisis que, además se presente como un caso que haya sido conocido por el sistema médico forense colombiano mediante petición de oficio o solicitud proveniente de autoridad competente. Por lo tanto, son excluidos del análisis los casos a los que se les practicó examen médico legal médico legal durante el período señalado, pero que sucedieron en fechas diferentes a las establecidas. La información remitida corresponde a la estadística directa, es decir los casos valorados por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses en sus puntos de atención.

Una vez aclarado estos aspectos, a continuación suministramos la información estadística correspondiente a su solicitud.



Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia

Cuadro No 1. Muertes en accidentes de transporte, según condición y sexo de la víctima, Cundinamarca. Año 2016*

Condición de la víctima	Hombre	Mujer	Total 2015	Hombre	Mujer	Total 2016	Total
Conductor	133	13	146	177	11	188	334
Pasajero	13	23	36	13	16	29	65
Total	146	36	182	190	27	217	399

* Información preliminar sujeta a cambios por actualización. Consulta base 05-01-2017

Base: Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres—SIRDEC. Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF / Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia – GCRNV.

Cuadro No 2. Muertes en accidentes de transporte, según condición y sexo de la víctima, Fusagasugá. Año 2016*

condición de la víctima	Hombre	Mujer	Total 2015	Hombre	Mujer	Total 2016	Total
Conductor	6	1	7	10	-	10	17
Pasajero	-	4	4	3	1	4	8
Total	6	5	11	13	1	14	25

* Información preliminar sujeta a cambios por actualización. Consulta base 05-01-2017

Base: Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres—SIRDEC. Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF / Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia – GCRNV.

Cuadro No 3. Muertes en accidentes de transporte, según clase de accidente y sexo de la víctima, Cundinamarca. Año 2016*

Clase de accidente	Hombre	Mujer	Total 2015	Hombre	Mujer	Total 2016	Total
Atropello	1	-	1	-	-	-	1
Caída del ocupante	7	4	11	14	3	17	28
Caída del vehículo a un precipicio	-	-	-	3	-	3	3
Choque	110	25	135	151	20	171	306
Sin información	21	7	28	18	4	22	50
Volcamiento	7	-	7	4	-	4	11
Total	146	36	182	190	27	217	399

* Información preliminar sujeta a cambios por actualización. Consulta base 05-01-2017

Base: Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres—SIRDEC. Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF / Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia – GCRNV.

Cuadro No 4. Muertes en accidentes de transporte, según clase de accidente y sexo de la víctima, Fusagasugá. Año 2016*

Clase de accidente	Hombre	Mujer	Total 2015	Hombre	Mujer	Total 2016	Total
Caída del ocupante	-	1	1	2	-	2	3
Caída del vehículo a un precipicio	-	-	-	1	-	1	1
Choque	6	1	7	9	1	10	17
Sin información	-	3	3	-	-	-	3
Volcamiento	-	-	-	1	-	1	1
Total	6	5	11	13	1	14	25

* Información preliminar sujeta a cambios por actualización. Consulta base 05-01-2017

Base: Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres—SIRDEC. Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF / Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia – GCRNV.



Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia

Cuadro No 5. Lesiones en accidentes de transporte, según condición y sexo de la víctima, Cundinamarca. Año 2016*

condición de la víctima	Hombre	Mujer	Total 2015	Hombre	Mujer	Total 2016	Total
Conductor	748	165	913	654	122	776	1689
Pasajero	110	207	317	96	191	287	604
Total	858	372	1230	750	313	1063	2293

* Información preliminar sujeta a cambios por actualización. Consulta base 05-01-2017
 Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF / Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia – GCRNV. Bases: Sistema de Información de Clínica y Odontología Forense - SICLICO

Cuadro No 6. Lesiones en accidentes de transporte, según condición y sexo de la víctima, Fusagasugá. Año 2016*

condición de la víctima	Hombre	Mujer	Total 2015	Hombre	Mujer	Total 2016	Total
Conductor	30	4	34	28	5	33	67
Pasajero	3	9	12	2	7	9	21
Total	33	13	46	30	12	42	88

* Información preliminar sujeta a cambios por actualización. Consulta base 05-01-2017
 Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF / Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia – GCRNV. Bases: Sistema de Información de Clínica y Odontología Forense - SICLICO

Cuadro No 7. Lesiones en accidentes de transporte, según clase de accidente y sexo de la víctima, Cundinamarca. Año 2016*

Clase de accidente	Hombre	Mujer	Total 2015	Hombre	Mujer	Total 2016	Total
Atropello	19	6	25	-	-	-	25
Caída de ocupante	48	40	88	82	34	116	204
Caída del vehículo a un precipicio	13	3	16	3	5	8	24
Choque con otro vehículo	570	271	841	649	267	916	1757
Choque con objeto fijo o en movimiento	23	9	32	-	-	-	32
Lesión dentro de vehículo	1	-	1	3	1	4	5
Sin información	170	39	209	-	-	-	209
Volcamiento	14	4	18	13	6	19	37
Total	858	372	1230	750	313	1063	2293

* Información preliminar sujeta a cambios por actualización. Consulta base 05-01-2017
 Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF / Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia – GCRNV. Bases: Sistema de Información de Clínica y Odontología Forense - SICLICO



Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia

Cuadro No 7. Lesiones en accidentes de transporte, según clase de accidente y sexo de la víctima, Fusagasugá. Año 2016*

Clase de accidente	Hombre	Mujer	Total 2015	Hombre	Mujer	Total 2016	Total
Atropello	2	-	2	-	-	-	2
Caída del ocupante	2	-	2	2	1	3	5
Choque con otro vehículo	29	13	42	28	11	39	81
Total	33	13	46	30	12	42	88

* Información preliminar sujeta a cambios por actualización. Consulta base 05-01-2017

Fuente: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses - INMLCF / Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia - GCRNV. Bases: Sistema de Información de Clínica y Odontología Forense - SICLICO

El INMLCF solicita que al hacer referencia a los datos suministrados se cite la fuente y tener en cuenta las observaciones realizadas sobre la utilización de los mismos.

Atentamente,

Original Firmado

SANDRA LUCÍA MORENO LOZADA
Coordinadora - GCRNV
Grupo Centro de Referencia Nacional sobre Violencia

Proyectó: José Raúl Insuasty Mora Profesional Especializado Grupo Centro de Referencia
Revisó: Diego Canesto- Profesional-GCRNV.
Aprobó: Sandra Lucía Moreno Lozada. Coordinadora GCRNV.