

Importancia de la Gestión del Manejo de Riesgos Aplicada a Proyectos Para la Empresa Fortem Dev Services

Importance of Risk Management Applied to Projects for the Company Fortem Dev Services

Sofía Barboza Sánchez¹, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
2024

Resumen

El departamento de Desarrollo, de la empresa Fortem Dev Services, con oficinas ubicadas en el cantón de Santa Ana, San José, Costa Rica, cuenta con 63 empleados, entre los cuales se destacan los Gerentes de Proyectos, líderes técnicos, desarrolladores, personal de aseguramiento de la calidad, dueños de producto y diseño. La presente investigación trata sobre la gestión de riesgos específicamente aplicada a proyectos. Se elige a partir del problema planteado acerca de la falta de un sistema de gestión de riesgos, lo que produce errores por parte de las personas encargadas de los pases a producción; atrasos en las entregas que se deben hacer a producto; así como un incremento en el costo económico debido a los problemas generados y dinero que se pierde por los fallos que se producen. El estudio se realiza a través de un enfoque cuantitativo dentro del cual se aplica una encuesta a 50 empleados del departamento de Desarrollo, tomando en cuenta todas sus subáreas. En ella se desarrolla cada uno de los objetivos específicos planteados, con el fin de entender mejor el estudio y cada una de las perspectivas que poseen individualmente los encuestados. La investigación arroja detalles importantes tales como que la mayoría de los encuestados sí cuenta con algún conocimiento sobre gestión de riesgos aplicado a proyectos; sin embargo, este no es alto, por lo que constituye un aspecto por mejorar. Además, es conveniente resaltar que los aspectos más importantes de este tema sí los conocen la mayoría; a pesar de no haber ningún departamento sobre riesgos o no recibir capacitaciones. Para futuras investigaciones es recomendable incluir otros aspectos que permitan aumentar y enriquecer los temas planteados, así como también, expandir la investigación a todos los departamentos para tener un mejor y más amplio panorama de este tema dentro de la empresa.

Palabras Clave

Gestión de riesgos, proyectos, desarrollo de software, prevención, priorización.

Abstract

The Development department of the company Fortem Dev Services, with offices located in the canton of Santa Ana, San José, Costa Rica, has 63 employees, among which are Project Managers, technical leaders, developers, quality assurance, product owners and design. This research deals with risk management specifically applied to projects, which is chosen due to the search that is intended to clarify the problem to be raised, which is the lack of a risk management system, which produces errors due to part of the people in charge of the transfers to production, also delays in deliveries that must be made to the product, the economic cost that these problems can generate

¹ *Bachiller en Ingeniería Industrial, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, actualmente, Gerente de Proyectos para una empresa de desarrollo de software, ORCID (0009-0006-1802-9073), estudiante de la Maestría en Gerencia de Proyectos, ULACIT, correo sbarbozas297@ulacit.ed.cr*

and the money that is lost due to the failures that occur. The study was done through a quantitative approach within which a survey was carried out with 50 employees of the Development department, considering all the subareas that this department has, which were mentioned previously. The detail of what was consulted through the survey was to develop each of the specific objectives set, this to better understand the study and each of the perspectives that the respondents had individually. The research revealed important details such as that most respondents do have some knowledge about risk management applied to projects, however, this understanding is not high, so this is an aspect to improve. Furthermore, it is convenient to highlight that the most important aspects of this topic are known to the majority, despite there being no risk department or not receiving training. For future research, it is advisable to include other aspects that allow increasing and enriching the topics raised, as well as expanding the research to all departments of the company to have a better and broader status of this topic within the company.

Key Words

Risk management, projects, software development, prevention, prioritization

Introducción

Descripción del Proyecto

En la empresa Fortem Dev Services existen diferentes departamentos, entre ellos Marketing, Finanzas, Producto, Administración, Recursos Humanos, Desarrollo, entre otros. Este último, es el escogido para desarrollar el trabajo de investigación, el cual se realizará a lo largo de 7 semanas para mejorar la gestión de los riesgos de los proyectos que se ejecutan en este departamento en específico. Actualmente, el departamento de Desarrollo no cuenta con un sistema o herramienta que permita al personal la identificación de riesgos; ni mucho menos la creación de planes de contingencia en caso de que alguno se materialice. Por esta razón, el tema escogido se asocia directamente a la solución al problema que actualmente tiene la empresa en cuestión de riesgos y su manejo adecuado.

Justificación

Esta investigación busca desarrollar y entender las razones por las cuales, un correcto y adecuado manejo de la gestión de riesgos, es importante en el mejoramiento de los proyectos de la empresa Fortem Dev Services, específicamente en el área de Desarrollo. Este constituye un tema relevante, porque busca identificar y reconocer las mejoras que conlleva su aplicación, logrando mejores resultados del área en estudio. El tema no solo debería interesarles a unas cuantas personas dentro de la compañía; sino a todos, puesto que entender las ventajas que produce el buen manejo de los riesgos aplicado a proyectos, trae consigo muchas mejoras y beneficios.

Beneficios del Trabajo Para la Empresa

Este trabajo pretende entender cuál es el manejo actual de la gestión de riesgos que tiene la empresa Fortem Dev Services, específicamente en el departamento de Desarrollo. De esta manera, se logra identificar las áreas en que la compañía puede iniciar la implementación de esta herramienta. El departamento tiene como fin la resolución de problemas a nivel de software, por lo que una correcta implementación de gestión de riesgos ayudará a mejorar temas como prevención de errores, reprocesos, problemas en producción, la interrupción del negocio, agilizar el proceso

de toma de decisiones, reducción de costos y alcanzar objetivos de una manera estructurada previamente.

Detalle del Problema de la Investigación

Actualmente, la empresa Fortem Dev Services no cuenta con un sistema de gestión de riesgos, lo cual genera problemáticas a nivel de todos sus departamentos. En esta investigación el proyecto se centrará solamente en el departamento de Desarrollo; el cual cumple un rol importante dentro de la compañía, por lo que este faltante ha producido errores constantes, problemas en producción y atrasos en entregas que han costado tiempo y sobre todo dinero a la empresa.

Formulación de la Pregunta de Investigación

¿Cuál es la importancia de la gestión del manejo de riesgos aplicada a proyectos para la empresa Fortem Dev Services?

Objetivo General

Determinar la importancia de la gestión del manejo de riesgos aplicada a proyectos para la empresa Fortem Dev Services.

Objetivos Específicos

1. Evaluar las fases de gestión de riesgos que se adecúan mejor a la empresa.
2. Establecer el grado de conocimiento del personal sobre gestión de riesgos.
3. Examinar la manera en que la empresa trata los riesgos.
4. Determinar el proceso de seguimiento y revisión de la empresa ante los riesgos.

Forma de Alcanzar los Objetivos

El enfoque de esta investigación es cuantitativo ya que los resultados se esperan obtener por medio de cuestionarios. El tipo de investigación es exploratoria y descriptiva. Es exploratoria debido a que se debe investigar a fondo el problema que la empresa enfrenta en su gestión de riesgos, y descriptiva, ya que se pretenden utilizar análisis estadísticos mediante los datos cuantificables por obtener de los resultados. Las fuentes para obtener los datos de la investigación son de tipo primaria y secundaria; por un lado, con datos de primera mano de la muestra por escoger, y también de artículos y recursos bibliográficos necesarios para ampliar el conocimiento de gestión de riesgos.

Se trabaja con una muestra por conveniencia, debido a que se selecciona a las 50 personas para el cuestionario de forma previa, tomando en cuenta el factor de que sean únicamente miembros del área por estudiar, en este caso el departamento de Desarrollo. El instrumento por aplicar son cuestionarios relacionados específicamente a la gestión de riesgos. El tiempo para realizar la investigación consta de 7 semanas.

Marco Teórico

Gestión de Riesgos

De acuerdo con *Asana* (Martins, 2024) la gestión de riesgo es la identificación, el análisis y la respuesta a distintos riesgos que se pueden dar en los proyectos. Es necesario que esta gestión sea efectiva con el fin de lograr la detección de diferentes tipos de riesgos y evitar que sucedan. Esto permite que el proyecto pueda continuar sin inconvenientes, mantenerlo dentro del presupuesto y lograrlo con éxito. La gestión

de riesgos se debe generar en la etapa de planificación del proyecto, ser proactiva y no reactiva. Por ello, se consideran posibles riesgos, no materializados; de ahí su importancia. El primer paso para la gestión de los riesgos es lograr identificarlos; una vez hecho este proceso, los posibles riesgos se pueden analizar y posteriormente, controlar para que no sucedan a lo largo de la ejecución del proyecto. Existen distintos tipos de riesgos, como lo pueden ser desastres naturales, financieros, pérdidas, amenazas de ciberseguridad o de mercado.

Este tipo de gestión es recomendable utilizarla en proyectos complejos que tengan un alcance robusto. En el caso de proyectos sencillos, los riesgos se pueden definir en una reunión con los miembros involucrados, sin tanto planeamiento. Para aquellos más complejos, es necesario asegurarse que el proyecto esté dentro del alcance previamente dispuesto. Una evaluación de riesgos proactiva permite estar preparado en caso de que así se requiera. De esta manera, es posible cumplir con el cronograma, la planeación, permanecer dentro del presupuesto y lograr cada objetivo del proyecto (Martins, 2024).

Proyectos

Según la *OBS Business School* (Pérez, 2022) un proyecto es toda la planificación, las acciones por realizar y los recursos por utilizar para lograr un fin específico, con objetivos determinados. También indica que un proyecto consta de distintos elementos como el tiempo, el cual es el lapso que tardará el proyecto en realizarse; el alcance, que son los límites y donde se definen claramente los objetivos; el coste que es el total de recursos necesarios para finalizar el proyecto; la organización y planificación, que son todas las actividades por realizar y los resultados que se obtienen de la medición de los objetivos. Pérez (2022) comenta, además, que los proyectos se pueden dividir o clasificar según el tipo. Por ejemplo, según la financiación, se encuentran públicos, privados o mixtos. De acuerdo con el contenido pueden ser de construcción, empresariales o informáticos; según la complejidad se clasifican en simples o complejos; y según la finalidad se consideran como sociales, educativos, académicos o de investigación.

Desarrollo de Software

El desarrollo de software comprende actividades informáticas en aspectos como creación, diseño, despliegue y compatibilidad de software. El software está constituido por instrucciones que le indican a la computadora lo que debe hacer; no depende del hardware, pero es lo que permite que visualmente la computadora se pueda utilizar. Existen 3 tipos: el software del sistema que incluye el sistema operativo, la administración de discos o de hardware; el software de programación que trabaja con compiladores, editores de texto o depuradores; y finalmente, el software de aplicaciones el cual permite a los usuarios ejecutar tareas específicas, como por ejemplo, aplicaciones web como Microsoft Office o distintos navegadores de internet. Las personas que trabajan en su desarrollo se llaman desarrolladores de software, y participan en proyectos ejecutando escrituras de código, transformando requisitos específicos en funciones dentro de la computadora, así como también realizando pruebas y mantenimientos al software (*¿Qué es el Desarrollo de Software?*, s. f.).

Prevención de Riesgos

Nutcache (Durán, 2021) expresa que el ser humano tiende a evadir las amenazas, o bien, de resistir o escapar de los peligros; lo cual sucede también en las empresas.

La prevención de riesgos se puede definir como las actividades o medidas que están previstas en cada una de las etapas o fases del proyecto. Se aplica con el propósito de evitar o disminuir los riesgos que se pueden encontrar en la ejecución de un proyecto (*¿Qué se entiende por Prevención de Riesgos Laborales?*, s. f.).

Identificación de Riesgos

Asana (Martins, 2024) plantea que para este proceso, lo primero que se debe hacer es una lista de todos los posibles riesgos que puedan afectar el proyecto. Los riesgos son todos aquellos aspectos que afectan directa y negativamente el cronograma, el presupuesto o el éxito del proyecto. También expresa que hay diferentes maneras en las que los riesgos se pueden identificar. Por ejemplo, consultando quienes serán las personas que participarán en el proyecto, según su experiencia. También se puede organizar una lluvia de ideas con el equipo del proyecto para que cada uno opine cuáles riesgos considera importante tener en cuenta durante la ejecución del proyecto. Otros dos aspectos que permiten identificar los riesgos son la documentación de supuestos; es decir, generar suposiciones, aunque se considere que pueden nunca ser una realidad ya que no existen garantías o hechos de que puedan suceder, y finalmente, la consulta de listas de verificación que consiste en generar una lista de riesgos comunes.

Análisis de Riesgos

Un aspecto importante del proceso de planificación de un proyecto es generar un análisis de riesgos. Este permite tener claridad sobre los riesgos que puede presentar un proyecto y logra prevenirlos o tener planes para futuros posibles riesgos. Generar un análisis de riesgos consiste en la identificación y análisis de todos los diferentes riesgos que se pueden presentar en el proyecto y se debe prestar mayor atención a aquellos procesos que tienen contacto directo con el producto o servicio final. Existen dos tipos de análisis de riesgos. El primero es el análisis cuantitativo de riesgos y el segundo el cualitativo de riesgos. El cuantitativo se resume como una metodología que conlleva más tiempo y recursos, se utiliza cuando el riesgo es elevado o para toma de decisiones. Este análisis otorga un valor numérico a cada riesgo identificado. Se divide en análisis de sensibilidad, análisis del valor monetario esperado; y análisis de modelado y simulación. El análisis cualitativo de riesgos es un método que se utiliza para riesgos de empresas que no cuentan con muchos recursos. Algunos ejemplos son lluvia de ideas, entrevistas y evaluación de expertos (Asana, 2024).

Priorización

Para poder generar las prioridades en un proyecto es necesario contestar cuáles riesgos tienen una mayor probabilidad de presentarse y cuáles tienen un mayor impacto en el éxito del proyecto. En este caso, existen dos variables importantes, la probabilidad y el impacto; por lo que, una vez identificados todos los posibles riesgos, se debe indicar cuáles tienen mayor probabilidad de suceder y cuáles generan un mayor impacto. Claro está que aquellos con un mayor impacto y una mayor probabilidad, son a los que se les debe prestar más atención, puesto que no todos los riesgos se podrían atender al mismo tiempo. De aquí la importancia de su priorización (*Matriz de riesgos: Cómo evaluar los riesgos para lograr el éxito del proyecto*, 2024).

De acuerdo con lo anterior, la probabilidad y el impacto se incluyen en una matriz de riesgos, la cual permite generar escalas graduales para identificar ambas variables, según se requiera. El impacto se puede clasificar desde insignificante, menor,

moderado, serio o catastrófico; o bien, con una escala de bajo, medio, alto o crítico. Por otro lado, la probabilidad se puede dividir en poco probable, probable, posible, improbable o rara. Además, la priorización de los riesgos puede ser por actitud, tal como el apetito de riesgo que constituye el grado de incertidumbre que se puede aceptar sin afectar los objetivos; la tolerancia al riesgo, referida a lo que la empresa puede resistir; y el umbral de riesgo o nivel de incertidumbre que la empresa está dispuesta a tener. Por ejemplo, por debajo del umbral, el riesgo se acepta y por encima del umbral, se rechaza. (*Escuela Europea de Excelencia, 2020*)

Materialización de Riesgos

Pese a los esfuerzos que las empresas puedan implementar para evitar los posibles riesgos que puede tener un proyecto, en algunas ocasiones es inevitable que sucedan. A esta acción se le denomina materialización del riesgo. Por esta razón, los procesos deben revisarse constantemente y es necesario aplicar medidas de contingencia para poder actuar oportunamente (*ControlT, 2023*).

Seguimiento

Según la *OBS Business School* (Pérez, 2021) en el seguimiento se debe recopilar la información correspondiente y generar la documentación de cada avance y del progreso de todos los riesgos previamente identificados; además de todos aquellos que se materializaron, en caso de que esto aplique. Por medio de este seguimiento se tiene información real y actualizada del proyecto, lo cual permite la supervisión de los riesgos y de los cambios. También es posible tomar decisiones oportunas durante la ejecución del proyecto y así prever problemas o dificultades mayores. Finalmente, se pueden monitorear los retrasos en el cronograma y mantener los costos dentro de los límites aceptables.

Metodología de la Investigación

Enfoque de la Investigación

Según Pita y Pértegas (2002) la investigación con enfoque cuantitativo es aquella que recoge y analiza datos que son cuantificables, es decir, que se pueden contar y medir (p. 1). De acuerdo con lo anterior, la presente investigación analizará y medirá el manejo de la gestión de los riesgos del departamento de Desarrollo de la empresa Fortem Dev Services, lo cual se logrará mediante la creación de cuestionarios de la cual se recopilarán datos cuantificables.

Tipo de Investigación

Durante el análisis y la ejecución de este proyecto se debe realizar un profundo trabajo investigativo para poder entender la terminología y la situación actual de la empresa en cuanto a gestión de riesgos y otros temas de los cuales no se tiene previo conocimiento. Además, se busca la obtención de datos y recopilación de información pertinente y necesaria, mediante datos estadísticos. De acuerdo con lo anterior, se puede indicar que el tipo de investigación es exploratoria ya que según *Cimec* (2023) se debe plantear un objetivo que se pone en estudio, ya que existe un problema que no está definido, es poco conocido y no ha sido estudiado. Además, la investigación también es de tipo descriptiva ya que requiere la recolección de datos para poder probar una hipótesis, o bien, para que la población escogida responda las preguntas necesarias del estudio (Nicomedes, s. f., p. 2).

Tamaño de Población, Muestra y Tipo de Muestreo

La población es un grupo de personas; o bien, objetos, de los cuales se desea conocer algún aspecto dentro de una investigación. En el proyecto, la población es el personal que labora para la empresa Fortem Dev Services. La muestra se define como una parte o subgrupo representativa de la población previamente definida; en este caso, la muestra será el departamento de Desarrollo. Ahora bien, existen dos tipos de muestreo, pero se desarrollará el no probabilístico ya que la población escogida no tiene la misma posibilidad de ser seleccionada; es decir, se aplica un muestreo por conveniencia, el cual no es aleatorio y, por lo tanto, no se tiene conocimiento de la probabilidad de selección de cada unidad o elemento de la población. Este tipo de muestreo, a su vez, se divide en tres elementos de los cuales es que más se adapta a esta investigación en particular es el de tipo intencional o deliberado, ya que la persona que está realizando el estudio, según los objetivos, escoge quiénes serán parte de la muestra (López, 2004).

Hipótesis

Bautista (2009) indica que la hipótesis es una herramienta para lograr conocimientos en los que se pueda confiar; es decir, son afirmaciones que pueden someterse a diferentes pruebas para obtener soluciones, ya sean ciertas o no. Para esta investigación, la hipótesis es: la gestión de riesgos es aplicada en el manejo de los proyectos en el departamento de Desarrollo de la empresa Fortem Dev Services.

Instrumentos

Mejía (2005) indica que seleccionar instrumentos seguros de medición es importante ya que se pueden cuantificar los datos recopilados de los mismos (p. 57). El instrumento utilizado es el cuestionario, pues permite que ni la apariencia personal, ni el estado de ánimo, ni la conducta del investigador influya en los resultados finales. Cabe resaltar que el cuestionario se realizó en español y en inglés ya que la muestra lo requería de esta forma.

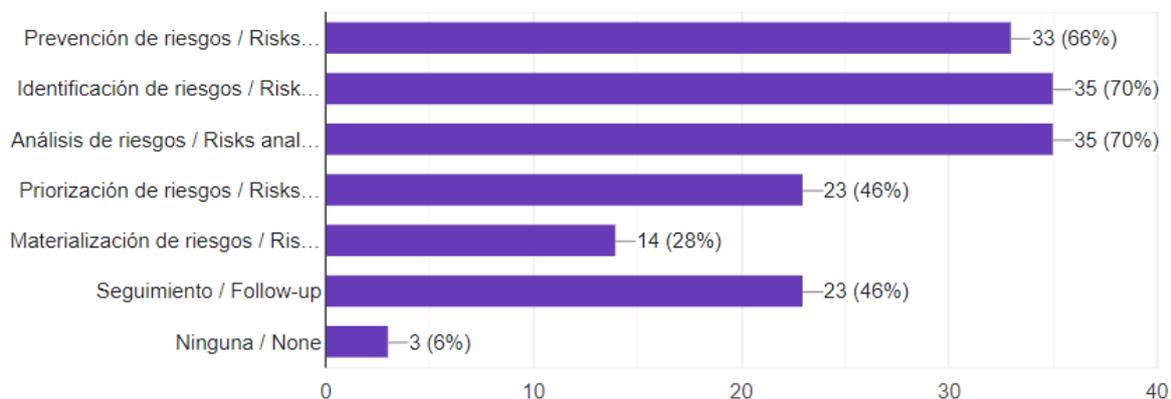
Análisis de Resultados

Con el fin de analizar los resultados de la pregunta de esta investigación, constatar la hipótesis planteada y desarrollar cada uno de los objetivos previamente propuestos, se realiza una encuesta a 50 personas que laboran para el área de Desarrollo de la empresa Fortem Dev Services con el fin de analizar cada uno de los resultados obtenidos y así conocer la situación actual en el manejo de gestión de riesgos. A continuación, se detallan los hallazgos obtenidos de dicha encuesta, mediante la recopilación de los datos cuantitativos, separados por los cuatro objetivos de esta investigación.

Objetivo Específico 1: Evaluar Cuáles Fases de Gestión de Riesgos se Adecúan Mejor a la Empresa.

Figura 1

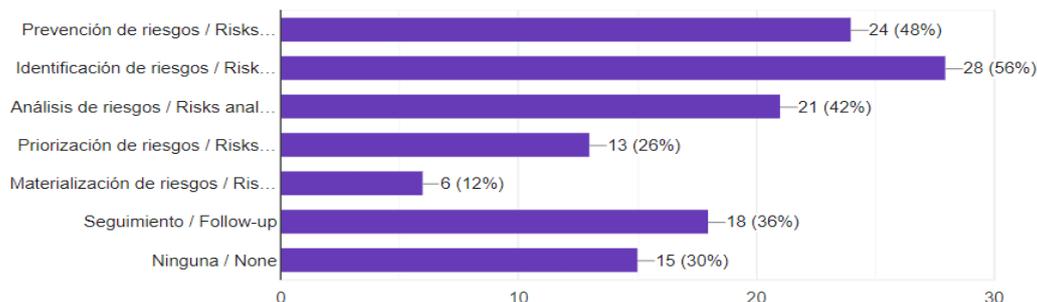
Fases que conocen sobre gestión de riesgos



De acuerdo con los encuestados, los tres aspectos que más conocen respecto a gestión de riesgos son la identificación, el análisis y su prevención. Los tres aspectos que menos conocen son la priorización, la materialización y el seguimiento de los riesgos. Solo el 6%, es decir, 3 personas, no conocen ninguna fase de gestión de riesgos.

Figura 2

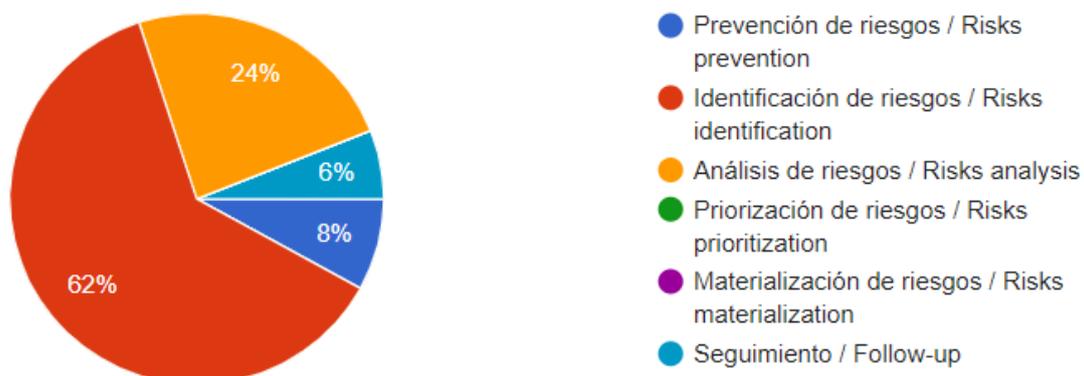
Fases que se aplican en su departamento sobre gestión de riesgos



Según los resultados obtenidos, el 56% de los empleados indica que en el departamento de Desarrollo sí se realiza una identificación de riesgos; el 48% señala que se realiza una prevención de riesgos y el 42% afirma que existe un análisis de riesgos. Además, 15 de las 50 personas encuestadas, indican que no existe ninguna gestión de riesgos.

Figura 3

Primer paso para ejecutar la gestión de riesgos

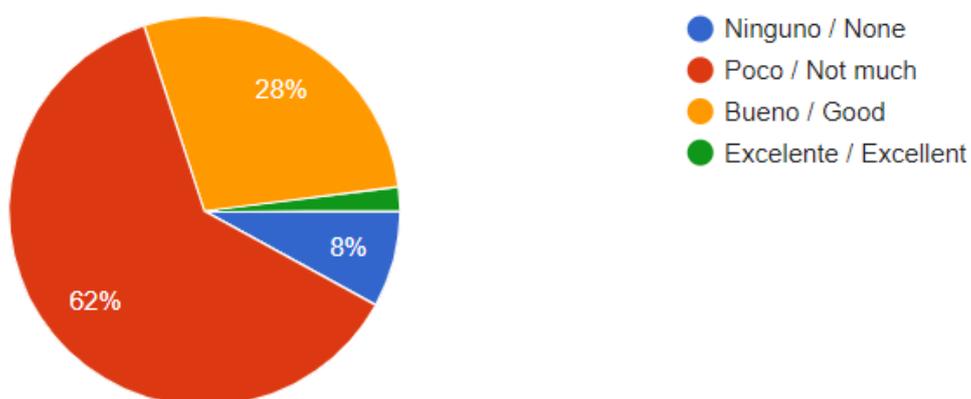


Más de la mitad de los encuestados (31 personas), con un 62%, indica que el primer paso para la gestión de riesgos es su identificación. Seguidamente, se señala que es el análisis de riesgos con un 24%, mientras que la tercera posición es la prevención de los riesgos con un total de 4 personas (8%).

Objetivo Específico 2: Establecer el Grado de Conocimiento del Personal Sobre Gestión de Riesgos

Figura 4

Grado de conocimiento sobre gestión de riesgos de proyectos

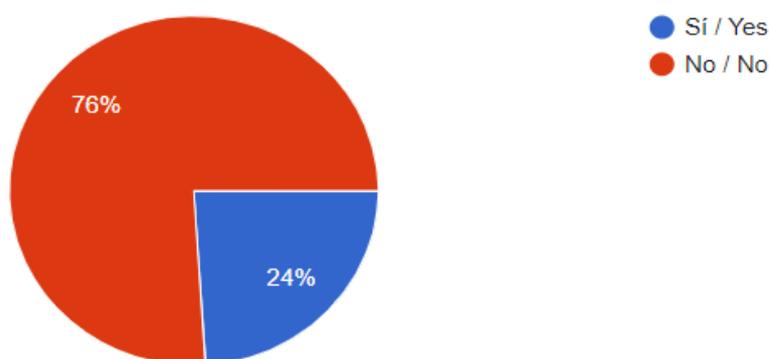


De los 50 encuestados, 31 indicaron que tienen poco conocimiento; 14 señalaron que poseen un conocimiento bueno; 4 afirmaron que no cuentan con conocimiento y solamente 1 persona indica que cuenta con excelente conocimiento sobre gestión de riesgos.

Tabla 1*Mayor importancia de la gestión de riesgos en proyectos*

Mención	Cantidad de menciones
Prevención de riesgos	18
Identificación de amenazas o riesgos	8
Evitar los riesgos	5
Ejecución del proyecto correctamente	4
Mitigar los riesgos	4
Ejecución de un plan de riesgos	2
No retrasar el proyecto	2
N/A	2
Tener claridad en los escenarios	1
Respuesta oportuna ante la materialización del riesgo	1
Mejor manejo de riesgos	1
Hacer un seguimiento correcto	1
Ordenar los procesos	1

Como se observa en la Tabla 1, la mayoría de los encuestados indica que la mayor importancia de la gestión de riesgos es su prevención de estos; seguida de la identificación de las amenazas y en tercer lugar, el evitar que los riesgos sucedan.

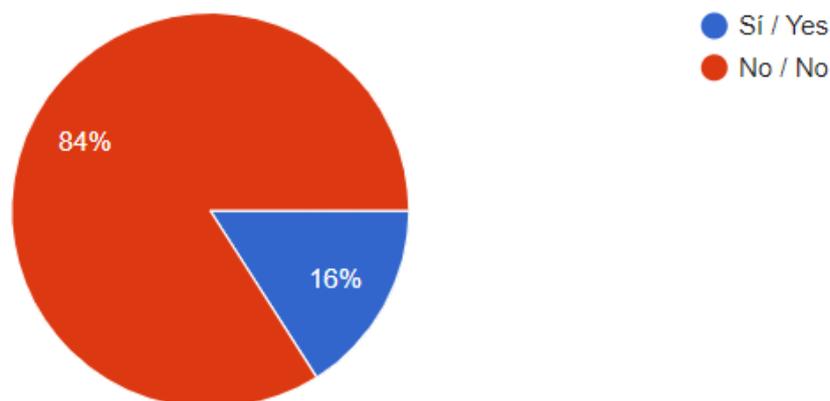
Figura 5*Capacitación en su empresa sobre gestión de riesgos*

Un 76%, es decir, 38 personas, indican que no han recibido ninguna capacitación sobre gestión de riesgos; mientras que el 24% señala que sí ha recibido capacitación en la empresa.

Objetivo Específico 3: Examinar la Manera en que la Empresa Trata los Riesgos:

Figura 6

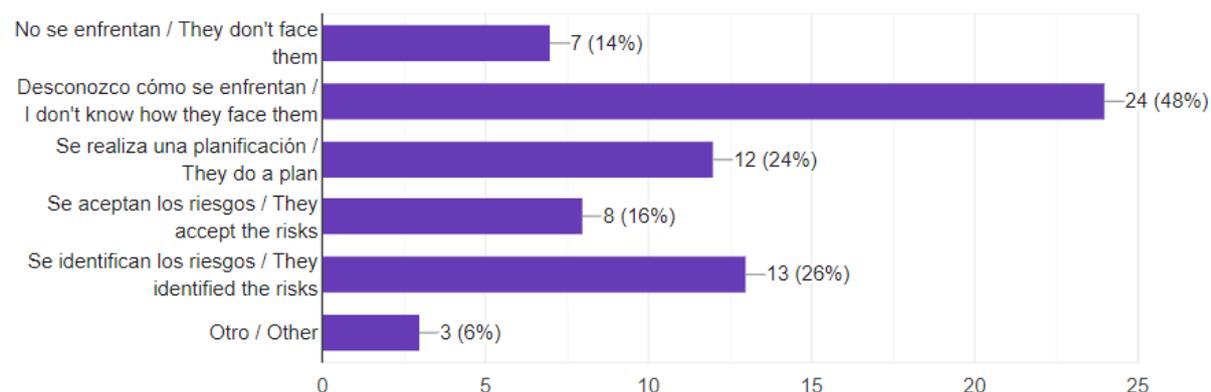
Existencia de algún departamento dedicado a la gestión de riesgos



En cuanto a la pregunta si existe algún departamento dedicado a gestión de riesgos, 42 de las 50 personas encuestadas indica que no; mientras que 8 personas señalan que sí existe.

Figura 7

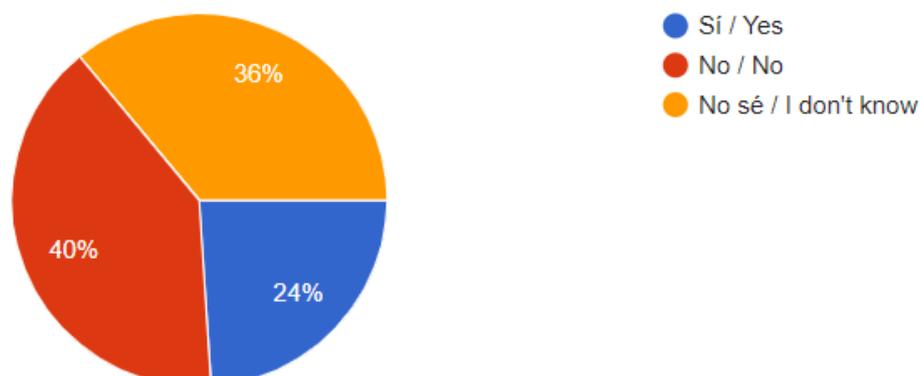
Manera en que enfrentan los riesgos en su empresa



Casi la mitad de los encuestados (24 personas) indica que desconoce cómo se enfrentan los riesgos en su departamento; 13 de ellas señalan que en el departamento de Desarrollo se enfrentan los riesgos identificándolos, y 12 de ellas afirma que se realiza una planificación.

Figura 8

Ejecución de algún plan para prevenir los posibles riesgos asociados en su empresa

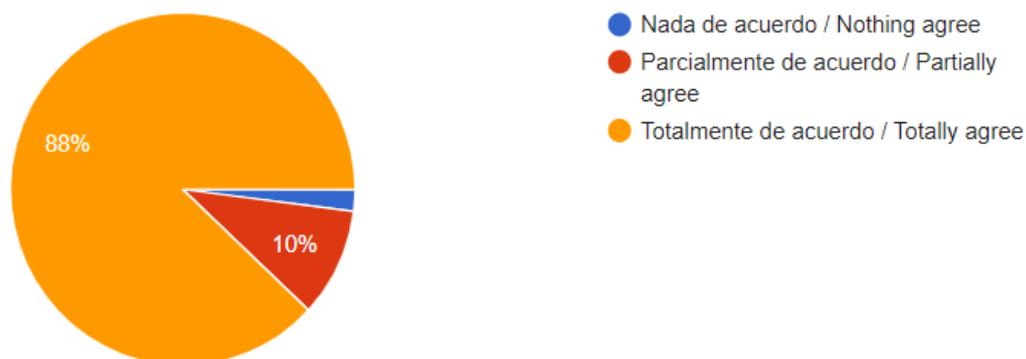


Los resultados de la pregunta sobre si hay algún plan en el departamento para prevenir riesgos son muy similares; 20 personas indican que no, 18 personas señalan que no saben, y finalmente, 12 personas afirman que sí existe.

Objetivo Específico 4: Determinar el Seguimiento y Revisión de la Empresa a los Riesgos:

Figura 9

La gestión de riesgos debe tener un seguimiento



Casi el total de los encuestados, es decir, un 88%, indica que están totalmente de acuerdo con que se debe dar un seguimiento a la gestión de riesgos; mientras que 5 personas señalan que están parcialmente de acuerdo, y finalmente, 1 persona afirma que no está de acuerdo.

Tabla 2

Importancia de aplicar un seguimiento o no en la gestión de riesgos

Mención	Cantidad de menciones
Prevención del riesgo en el futuro	9
Importante para el bienestar de la empresa	7
Seguimiento adecuado	6
Evitar que el riesgo suceda	5
Evaluar efectividad de estrategias y métricas	4
Estudiar los riesgos	3
Ayuda a identificar los riesgos	3
Cumplir el plan de acción	2
Minimizar costos	2
Impacto del riesgo	2
Mitigar y minimizar el impacto del riesgo	2
N/A	2
Mejora continua	1
Controlar cambios	1
Evitar atrasos	1

Según los resultados, en la tabla 2 se indica que la mayor importancia de aplicar un seguimiento en la gestión de riesgos está en prevenir que sucedan en el futuro. También los encuestados señalan que garantiza el bienestar de la empresa, y el tercer punto por resaltar es que este seguimiento debe ejecutarse de manera adecuada y correcta.

Discusión

La investigación realizada revela diferentes e interesantes hallazgos, los cuales permiten una mejor comprensión del presente estudio con respecto a la gestión de riesgos de la empresa, específicamente en su departamento de Desarrollo. Cada percepción individual de los 50 encuestados ayuda a fortalecer los resultados obtenidos y permite ejecutar criterios al respecto. Dichos resultados se estarán discutiendo ya que algunos de ellos tienen variados resultados y otros, por el contrario, fueron los esperados.

Al realizar este estudio se debe tomar en cuenta la situación actual del departamento de Desarrollo. Esto implica analizar el tiempo que tiene cada encuestado siendo parte de esta área. Al menos un 14%, es decir, 7 de las personas encuestadas tienen más de 3 años en la empresa. El porcentaje restante, es decir, el 86% que equivale a 43 personas encuestadas, tienen menos de 3 años en la empresa. A su vez, de este porcentaje restante, el 36% que equivale a 18 personas del total encuestadas tiene menos del año siendo parte del departamento. Es importante hacer esta mención ya que, al interpretar los resultados obtenidos, es necesario entender el contexto que vive en este momento el área de Desarrollo. Además, se debe tomar en cuenta el factor de la modalidad con la que se trabaja en esta empresa, la cual es 100% remota para todos los empleados. Adicionalmente, es importante observar que el 56%, es decir, 28 empleados pertenecen directamente a la planilla de la empresa, el restante 44% trabaja para el área estudiada, pero tienen contrato con empresas de terceros.

Como se menciona anteriormente, parte de los resultados son los esperados, mientras que otros no. Dentro de los principales hallazgos obtenidos que sí se esperaban se tiene que la mayoría de las personas indica que efectivamente la gestión de riesgos requiere un seguimiento; pero no solo eso, sino que se debe ejecutar de manera correcta y adecuada, para garantizar el éxito. Este seguimiento debe medirse, debe evitar que los riesgos se materialicen y que sucedan nuevamente en el futuro.

Al realizar una conexión entre el marco teórico, la hipótesis planteada y los resultados obtenidos se logra identificar que los resultados fueron variados. Sin embargo, se respalda el hecho de que la mayoría de los empleados no tiene un conocimiento amplio sobre la gestión de riesgos en los proyectos que se ejecutan dentro del Departamento. Adicionalmente, a excepción de una persona, el resto de los empleados indica que la importancia de ejecutar un plan de seguimiento para cada riesgo es indispensable en la ejecución de la gestión en estudio. Según la hipótesis previamente expuesta se logra confirmar que los empleados de la empresa tienen diferentes criterios respecto al tema estudiado, lo cual genera la obtención de las respuestas variadas.

Dentro de los resultados inesperados obtenidos se resaltan dos. El primero es que 8 personas indican que sí existe un área o departamento encargado de la gestión de riesgos; sin embargo, esto no es así. Actualmente, la empresa no tiene un área 100% dedicada a este tipo de gestiones, por lo que se esperaba que el 100% de los encuestados indicara que la respuesta a esta consulta era no. El segundo punto por destacar como resultado inesperado es que 12 personas señalan que sí se realiza un plan de gestión de riesgos sobre posibles riesgos al iniciar un proyecto, lo cual no es correcto; ya que al dar inicio a un proyecto se toman en cuenta factores como la definición de listo, definición de hecho, tener todos los requerimientos y criterios de aceptación, también la descripción del proyecto y otros aspectos de la metodología ágil que se utiliza; sin embargo, una gestión de riesgos con lo que esto conlleva, no se realiza en el Departamento.

Como análisis general de los resultados obtenidos se resalta que, si bien es cierto la empresa no cuenta con un departamento para la gestión de riesgos ni tampoco ha realizado capacitaciones al respecto, al menos no en los últimos dos años, los empleados del área de Desarrollo tienen conocimientos sobre este tema.

Ciertamente, el conocimiento indicado por la mayoría no es excelente, en caso de que la empresa desee iniciar este proceso de gestión correctamente, será más sencilla la implementación ya que solo 4 personas, de las 50 encuestadas afirma que no tiene ningún conocimiento. Además, cabe resaltar que las dos preguntas de respuesta corta que contenía el cuestionario son contestadas de manera amplia y clara por los encuestados, lo que permite analizar desde sus propias palabras y percepción lo que conocen y entienden sobre el tema estudiado.

Para futuras investigaciones es necesario dar un plazo de al menos un año para realizar una comparativa entre ambos estudios. Además, es importante examinar y estudiar los demás departamentos. Esto implica realizar el mismo estudio para analizar su percepción ante la gestión de riesgos de proyectos; pues los riesgos en los proyectos que enfrenta el departamento de Desarrollo no son iguales en comparación con los que puede enfrentar el área Finanzas, Recursos Humanos, TI o Marketing. Es indispensable que este punto se desarrolle si se quiere entender la apreciación que tiene la empresa en general sobre el tema estudiado y, de esta manera, tener un mayor alcance y una cobertura total sobre la gestión de riesgos.

Otros aspectos para tomar en cuenta para investigaciones posteriores incluyen analizar el impacto económico que tendría la situación actual de la empresa con un bajo nivel de conocimiento, contra la situación posterior de implementar medidas que permitan que este nivel aumente. Esto permitirá poder contrastar el antes y el después y validar qué tanto se beneficiaría la empresa. También se pueden acatar medidas y aplicar estrategias de manera que las futuras investigaciones sean más fluidas para las personas participantes, permitiendo que la obtención de resultados sea más sencilla. Finalmente, se puede incluir más aspectos al estudio, como preguntas de acuerdo con cada área específica o más detalladas que permitan resultados más precisos y concisos.

Conclusiones

Evaluación de Fases de Gestión de Riesgos en la Empresa

Respecto a los resultados obtenidos sobre las fases que implica la gestión de riesgos, dentro del conocimiento que presenta la muestra estudiada se resaltan las que se presentan al inicio de la implementación de la gestión; es decir, la muestra tiene algún conocimiento sobre las primeras fases. No obstante, no cuentan con mucho conocimiento sobre las fases finales o las que se deben aplicar cuando los riesgos se materializaron; así como tampoco del seguimiento que se debe aplicar una vez implementada la gestión correctamente. Además, se puede identificar que al menos alguna de las fases se ha implementado en el departamento de Desarrollo, a pesar de no tener un departamento dedicado únicamente a este tipo de gestión. Finalmente, es indispensable resaltar que la mayoría de los empleados sí conoce que la primera fase para la gestión de riesgos es la identificación.

Recopilación del Grado de Conocimiento del Personal Sobre Gestión de Riesgos

Al analizar los resultados respecto al grado de conocimiento que tienen los encuestados sobre la gestión de riesgos en proyectos, se logra identificar que cuentan con algún conocimiento sobre este tema. De acuerdo con esto, se puede indicar que no es de su total desconocimiento de qué se trata o qué implica esta gestión. Es evidente que los encuestados poseen poco conocimiento, tal como lo auto percibe la

mayoría; o bien cuentan con buen conocimiento. Es posible afirmar que, al menos, los aspectos más relevantes de la gestión sí los conocen en algún grado y pudieron brindar su opinión libre y acertada sobre la de mayor importancia.

Examinación del Tratamiento que se le da a los Riesgos

La empresa no cuenta con un departamento para la ejecución y realización de la gestión, lo cual es entendido por la mayoría de las personas. Parte de lo que indicaron los encuestados es que desconocen cómo se enfrentan los riesgos en la empresa o bien, saben que del todo no se enfrentan. Parte de este análisis resalta que algunas personas sí han podido trabajar en sus proyectos aplicando de una u otra forma alguna planeación, identificación o aceptación de los riesgos que han surgido. Finalmente, la mayoría desconoce que no se aplica ningún plan de gestión de riesgos antes de iniciar algún proyecto en el departamento.

Determinación del Seguimiento y Revisión de la Empresa a los Riesgos

Es importante que, para procesos específicos en una empresa, se ejecute un correcto y adecuado seguimiento y revisión. Esto dependerá de lo que se espera y de la naturaleza del proceso. Para este caso en específico, parte de la implementación de la gestión de riesgos incluye que sí se realice. Los encuestados tienen esto claro, casi que el 100% está de acuerdo y las justificaciones al respecto son variadas. Las más relevantes señalan prevenir y evitar que los riesgos sucedan en el momento de la ejecución del proyecto y también en el futuro; ejecutar el seguimiento de manera correcta, cumplir los planes de acción que se deban tomar en cuenta, estudiar y analizar los riesgos y con esto lograr minimizar los costos por atrasos, evitar impactos altos de los riesgos al proyecto y generar estrategias y métricas efectivas.

Recomendaciones

Evaluación de Fases de Gestión de Riesgos en la Empresa

- Analizar otras investigaciones que profundicen en el tema específico de la aplicación, ejecución e implementación de todas y cada una de las fases de gestión de riesgos.

Recopilación del Grado de Conocimiento del Personal Sobre Gestión de Riesgos

- Realizar capacitaciones que permitan a todo el personal tener igual conocimiento respecto a la gestión de riesgos.
- Realizar estudios de investigación sobre este tema a nivel de empresa, tomando en cuenta todos los departamentos que la conforman.

Examinación del Tratamiento que se le da a los Riesgos

- Crear un departamento de al menos 2 personas dedicadas al proceso de gestión de riesgos con el fin de iniciar la aplicación de gestión de riesgos en el departamento estudiado.

Determinación del Seguimiento y Revisión de la Empresa a los Riesgos

- Aplicar evaluaciones de seguimiento a largo plazo, permitiendo mayores y mejores resultados en la gestión de riesgos.

Referencias

- Asana. (2024, 3 febrero). *Cómo realizar un análisis de riesgos y ejemplos*. Asana. <https://asana.com/es/resources/project-risks>
- Bautista, R. C. (2009). *La hipótesis de la investigación*. Contribuciones a las Ciencias Sociales. <https://www.eumed.net/rev/cccss/04/rcb2.htm>
- Cimec. (2023, 5 julio). *El método exploratorio en investigación. Qué es y cómo realizarla*. CIMEC. <https://www.cimec.es/metodo-exploratorio-investigacion/>
- ControlT. (2023, 7 junio). *Cómo mitigar el impacto de un riesgo materializado*. <https://controлт.com.co/riesgo-materializado/>
- Duran, V. (2021, 10 mayo). *5 estrategias para mitigar el riesgo en la gestión de proyectos*. Nutcache. <https://www.nutcache.com/es/blog/5-estrategias-para-mitigar-el-riesgo-en-la-gestion-de-proyectos/>
- Escuela Europea de Excelencia. (2020, 30 enero). *ISO 31000: cómo priorizar la gestión de los riesgos*. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/01/iso-31000-como-priorizar-la-gestion-de-los-riesgos/>
- Instituto Europeo de Posgrado. (2018, 7 septiembre). *Prevención de riesgos, ¿qué es?* <https://iep.edu.es/prevencion-de-riesgos/>
- López, P. L. P. (2004). *Población, muestra y muestreo*. Punto Cero, 09(8), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Martins, J. (2024, 20 febrero). *Qué es la gestión de riesgos y cómo aplicarla a tu proyecto en 6 pasos*. Asana. <https://asana.com/es/resources/project-risk-management-process>
- Matriz de riesgos: Cómo evaluar los riesgos para lograr el éxito del proyecto*. (2024, 25 febrero). Asana. <https://asana.com/es/resources/risk-matrix-template>
- Mejía, E. M. M. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. UNMSM. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Nicomedes, E. N. N. T. (s. f.). *Tipos de investigación*. Repositorio Institucional - USDG. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Pérez, A. (2021, 8 septiembre). *Seguimiento de Riesgos en Proyectos*. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/seguimiento-de-riesgos-en-proyectos>
- Pérez, A. (2022, 2 agosto). *Qué es un proyecto. Una definición práctica*. OBS Business School. <https://www.obsbusiness.school/blog/que-es-un-proyecto-una-definicion-practica>

Pita, S. P. F., & Pértegas, S. P. D. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. http://www.ecominga.uqam.ca/ECOMINGA_2011/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_2/4/2.Pita_Fernandez_y_Pertegas_Diaz.pdf

¿Qué es el desarrollo de software? (s. f.). <https://www.ibm.com/es-es/topics/software-development#:~:text=El%20desarrollo%20de%20software%20se,a%20una%20computadora%20qu%C3%A9%20hacer>

¿Qué se entiende por prevención de riesgos laborales? (s. f.). Suceso: Atención de usuarios. <https://www.suseso.cl/606/w3-article-18605.html#:~:text=Es%20el%20conjunto%20de%20actividades,los%20riesgos%20derivados%20del%20trabajo>.

Anexos

Anexo 1. Cuestionario Sobre la Gestión de Riesgos de Proyectos Para la Empresa Fortem Dev Services

Cuestionario sobre la gestión de riesgos de proyectos para la empresa Fortem Dev Services	
<i>Introducción</i>	
<p>Estimado(a) participante:</p> <p>Agradezco el tiempo y dedicación al completar la siguiente encuesta. La intención de este cuestionario es recopilar información con fines académicos destinada a la investigación sobre el tema de la: "Importancia de la gestión del manejo de riesgos aplicada a proyectos para la empresa Fortem Dev Services", el cual es parte del proyecto de integración para optar al grado de Maestría en Gerencia de Proyectos de ULACIT.</p> <p>Esta encuesta abarca la investigación sobre los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fases de la gestión de riesgos. 2. Grado de conocimiento del personal sobre gestión de riesgos. 3. Formas de enfrentar los riesgos. 4. Seguimiento y revisión a los riesgos. <p>La encuesta consta de 11 preguntas, las cuales están alineadas con los objetivos de la presente investigación, el tiempo aproximado para completarla es de 8 minutos.</p> <p>Muchas gracias.</p>	
<i>Preguntas del cuestionario</i>	<i>Objetivo meta</i>
<p>1. De la siguiente lista ¿cuáles fases conoce sobre gestión de riesgos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prevención de riesgos ● Identificación de riesgos ● Análisis de riesgos ● Priorización de riesgos ● Materialización de riesgos ● Seguimiento ● Ninguna 	Objetivo 1
<p>2. De la siguiente lista ¿cuáles fases se aplican en su departamento sobre gestión de riesgos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prevención de riesgos ● Identificación de riesgos ● Análisis de riesgos ● Priorización de riesgos ● Materialización de riesgos 	Objetivo 1

<ul style="list-style-type: none"> ● Seguimiento ● Ninguna 	
<p>3. ¿Cuál considera usted que es el primer paso para ejecutar la gestión de riesgos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Prevención de riesgos ● Identificación de riesgos ● Análisis de riesgos ● Priorización de riesgos ● Materialización de riesgos ● Seguimiento 	Objetivo 1
<p>4. ¿Cuál considera usted que es su grado de conocimiento sobre gestión de riesgos de proyectos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ninguno ● Poco ● Bueno ● Excelente 	Objetivo 2
<p>5. ¿Cuál considera usted que es la mayor importancia de la gestión de riesgos en proyectos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 	Objetivo 2
<p>6. ¿Ha recibido alguna capacitación en su empresa sobre gestión de riesgos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sí ● No 	Objetivo 2
<p>7. ¿En su empresa existe algún departamento dedicado a la gestión de riesgos?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sí ● No 	Objetivo 3
<p>8. ¿De qué manera enfrentan los riesgos en su empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● No se enfrentan ● Desconozco cómo se enfrentan ● Se realiza una planificación ● Se aceptan los riesgos ● Se identifican los riesgos ● Otro 	Objetivo 3
<p>9. Al iniciar un proyecto, ¿en su empresa se ejecuta algún plan para prevenir los posibles riesgos asociados?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Sí ● No ● No sé 	Objetivo 3
<p>10. ¿Está de acuerdo en que la gestión de riesgos debe tener un seguimiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Nada de acuerdo ● Parcialmente de acuerdo 	Objetivo 4

<ul style="list-style-type: none">● Totalmente de acuerdo	
11. De acuerdo con la respuesta anterior ¿por qué considera que el seguimiento se debe o no aplicar en la gestión de riesgos? Justifique su respuesta. <ul style="list-style-type: none">●	Objetivo 4