

*Maestría en*

**Gestión de Riesgos**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del título de  
Magíster en Gestión de Riesgos**

**AUTORES:**

David Paul Granja Ortiz  
Edison Jose López Herrera  
Jaime Alejandro López Herrera  
Daniel Alberto Moreno Maldonado  
Byron Fernando Pinzón Chamba  
Freddy Gerardo Sarzosa Méndez

**TUTORES:**

**Paloma Manzano Martínez**  
**Enrique Molina Suarez**  
**Wilson Goyes Arroyo**  
**David Genaro Benavides Gutiérrez**

**Propuesta de diseño de un manual de Gestión de Riesgos basado en la  
Norma ISO 31000:2018 para la Agencia de Comunicación: ATREVIA Ecuador S. A.**

**Quito, (abril 2026)**

## RESUMEN

La presente investigación presenta una propuesta del diseño de un manual de gestión de riesgos basado en la Norma ISO 31000:2018 para la empresa ATREVIA Ecuador S. A., consultora que está especializada en comunicación estratégica, asuntos corporativos, marketing y reputación. El trabajo se inicia con el análisis de la organización, el contexto operativo, los procesos de estratégicos, operativos y de apoyo, así como también el análisis de sus principales indicadores financieros y de exposición. En base a este diagnóstico se establece un sistema de gestión que está orientado a fortalecer la toma de decisiones, proteger la información, asegurar la continuidad operativa y preservar la reputación institucional. La propuesta contempla principios, marco de referencia, proceso de gestión del riesgo, criterios de evaluación, tratamiento, seguimiento, comunicación, auditoría interna y acciones correctivas, los cuales están adaptados a la realidad de la operación de la empresa en el Ecuador y su interrelación con la estructura corporativa internacional. De la misma manera, se incorporan elementos que se vinculan a la seguridad de la información, tratamiento de datos personales, gestión de incidentes, riesgos reputacionales y tecnológicos, y control documental. Como principales resultados el trabajo establece una herramienta metodológica aplicable y escalable, la cual permite a la organización la identificación, análisis valoración y tratamiento de sus riesgos de forma sistemática, logrando con ello una cultura preventiva, fortaleciendo la resiliencia institucional y una mejor capacidad de respuesta frente a escenarios adversos

*Palabras Claves:* gestión de riesgos, ISO 31000:2018, comunicación estratégica, seguridad de la información, continuidad operativa.

## ABSTRACT

This research presents a proposal for the design of a risk management manual based on the ISO 31000:2018 standard for the company ATREVIA Ecuador S. A., a consultancy firm specialized in strategic communication, corporate affairs, marketing, and reputation. The work begins with an analysis of the organization, its operational context, strategic, operational, and support processes, as well as an analysis of its main financial and exposure indicators. Based on this diagnosis, a management system is established aimed at strengthening decision-making, protecting information, ensuring operational continuity, and preserving institutional reputation. The proposal includes principles, a reference framework, the risk management process, evaluation criteria, treatment, monitoring, communication, internal auditing, and corrective actions, all adapted to the reality of the company's operations in Ecuador and its interrelation with the international corporate structure. Likewise, elements related to information security, personal data processing, incident management, reputational and technological risks, and document control are incorporated. The main results of the work establish an applicable and scalable methodological tool that allows the organization to identify, analyze, assess, and treat its risks systematically, thereby fostering a preventive culture, strengthening institutional resilience, and improving its ability to respond to adverse scenarios.

*Keywords:* risk management, ISO 31000:2018, strategic communication, information security, operational continuity.