

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

Propuesta metodológica para aplicación de una auditoria operativa enfocada en la gestión de procesos del departamento de siniestros de las compañías de seguros de Guayaquil.

AUTOR:

Lozano Lozano, Steven Isidro

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TUTOR:

CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSc.

Guayaquil, Ecuador

05 de marzo del 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: **Steven Isidro, Lozano Lozano**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: **Ingeniero en Contabilidad y Auditoría**.

TUTOR

f. José Rodríguez

CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSc

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe, MSc.

Guayaquil, 5 de marzo del 2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Lozano Lozano, Steven Isidro

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Propuesta metodológica para aplicación de una auditoria operativa enfocada en la gestión de procesos del departamento de siniestros de las compañías de seguros de Guayaquil** previa a la obtención del Título de: **Ingeniero en Contabilidad y Auditoría**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 5 de marzo del 2021

EL AUTOR

f. Steven Lozano

Lozano Lozano, Steven Isidro



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Yo, Lozano Lozano, Steven Isidro.

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación **Propuesta metodológica para aplicación de una auditoria operativa enfocada en la gestión de procesos del departamento de siniestros de las compañías de seguros de Guayaquil** cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 5 de marzo del 2021

EL AUTOR

f. Steven Lozano
Lozano Lozano, Steven Isidro

REPORTE URKUND

<https://secure.orkund.com/old/view/91435397-398533-177947#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA==>

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento' is 'TT_Lozano_Lozano_Steven_Isidro_Final.docx (D95752814)', 'Presentado' is '2021-02-16 21:18 (-05:00)', 'Presentado por' is 'José Rodríguez Samaniego (jose.rodriguez03@cu.ucsg.edu.ec)', 'Recibido' is 'jose.rodriguez03.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje' is '[0001] [Mostrar el mensaje completo](#)'. A green box indicates '0%' of the 47 pages consist of text from 0 sources. On the right, the 'Lista de fuentes' (List of sources) is visible, showing a table with columns 'Categoria' and 'Enlace/nombre de archivo'. The table lists several sources, including 'Trabajo Titulación Steven Lozano v.06.docx', 'Trabajo Titulación Steven Lozano v.05.docx', 'Trabajo Titulación Steven Lozano v.04.docx', 'Trabajo Titulación Steven Lozano v.02.docx', and 'TT Cantos Avilés Fernanda Lisbeth y Macías Bravo Milko Joshué Final.docx'. The bottom of the interface features a navigation bar with icons for search, zoom, and other functions, along with a status bar showing '0 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', and 'Compartir'.

TUTOR

f. _____

José Rodríguez

CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSc.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme fortaleza y sabiduría en los momentos más difíciles.

Agradezco a mis padres que me apoyan en todo momento. A mi papa que se sacrificó toda la vida por brindarme mis estudios con la ilusión de verme convertido en un profesional, ha sido difícil superar su partida hace 4 años, que siempre está conmigo. A mi mama que ha hecha un sacrificio enorme en estos años para seguir adelante y hacer que este gran sueño y anhelo de mi papa se haga realidad. Además, a mis Tíos y Tías que me han brindado su ayuda incondicional ayuda en momentos complicados

Agradezco a mis compañeros y amigos de la universidad: David Pazmiño, Josué Almeida, Víctor Guanoluisa por el incondicional apoyo en los momentos más difíciles tanto en la parte personal y académica.

Steven Isidro, Lozano Lozano

DEDICATORIA

Dedico esté presente trabajo a Dios, a mis padres, a mi familia, amigos, compañeros, a mi tutor que sin su apoyo nada de esto hubiese sido posible.

Steven Isidro, Lozano Lozano



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe MSc.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

CPA. Salazar Torres, Patricia María MSc.
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

CPA. Jurado Reyes, Pedro Omar, MSc.
OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CALIFICACIÓN

f. 

CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSc.

TUTOR

Índice

| | |
|--|----|
| Introducción | 2 |
| Antecedentes | 3 |
| Historia del Sector asegurador | 3 |
| Celebración de los contratos de seguro en el Ecuador | 4 |
| Evolución del mercado asegurador en el Ecuador | 5 |
| Contextualización del problema..... | 8 |
| Objetivos | 9 |
| Objetivo General | 9 |
| Objetivos Específicos..... | 9 |
| Justificación..... | 9 |
| Preguntas de investigación..... | 10 |
| Pregunta principal | 10 |
| Preguntas Complementarias..... | 10 |
| Delimitaciones..... | 10 |
| Limitaciones..... | 11 |
| Capítulo 1: Fundamentación Teórica | 12 |
| Marco Teórico..... | 12 |
| Teoría Control Interno Administrativo - Capote..... | 12 |
| Teoría del riesgo colectivo - Escalante & Arango | 12 |
| Teoría de la Burocracia de Weber..... | 13 |
| Marco Conceptual | 14 |
| Operaciones de Seguros | 14 |
| El contrato de seguro (póliza) | 15 |
| Condiciones generales..... | 16 |
| Condiciones especiales..... | 16 |
| Condiciones particulares | 17 |

| | |
|--|----|
| La prima de Seguros..... | 17 |
| El Reaseguro | 17 |
| El Coaseguro | 18 |
| Las Reservas Técnicas | 18 |
| Reserva de Siniestros Pendientes | 19 |
| Reserva de Riesgo en Curso..... | 19 |
| Reserva de Desviación de Siniestralidad | 19 |
| Reserva matemática | 19 |
| Reserva de IBNR (Siniestros incurridos, pero no reportados):..... | 19 |
| Marco Referencial..... | 19 |
| Sistema de compañías de seguros | 20 |
| Estudio de los Ramos de seguros representativos en el Ecuador..... | 20 |
| Aspectos sociales relacionados con el sector asegurador | 21 |
| Marco Legal | 22 |
| Reglamento a la ley General de Seguros..... | 22 |
| Control interno | 23 |
| Fases de implementación del control interno..... | 23 |
| Ley de los Grandes Números | 25 |
| Capítulo 2: Metodología de la Investigación | 26 |
| Diseño de la investigación | 26 |
| Tipo de investigación | 28 |
| Fuentes de información..... | 28 |
| Enfoque de investigación | 30 |
| Herramientas de investigación | 30 |
| Entrevista a Profundidad..... | 31 |
| Guía de preguntas para las entrevistas | 32 |
| Población..... | 33 |

| | |
|---|----|
| Muestra..... | 34 |
| Tipos de muestra | 34 |
| Capítulo 3: Resultados de Investigación..... | 36 |
| Resultados de entrevistas a expertos | 36 |
| Entrevista a experto No. 1 | 36 |
| Entrevista a experto No. 2..... | 38 |
| Entrevista a experto No. 3..... | 40 |
| Análisis de entrevistas a expertos | 42 |
| Análisis de las entrevistas | 51 |
| Entrevistado #1..... | 51 |
| Entrevistado #2..... | 51 |
| Entrevistado #3..... | 51 |
| Capítulo 4: Propuesta | 52 |
| Objetivos de una auditoria operativa..... | 52 |
| Pasos una auditoria operativa..... | 53 |
| Conocimiento del negocio de la Compañía Aseguradora | 53 |
| Organigrama de Seguros Guayaquil S.A | 56 |
| Departamento de emisión de pólizas..... | 57 |
| Modelos de pólizas y Condiciones a tomar en cuenta para casos de siniestralidad... 57 | |
| Descripción de las condiciones | 61 |
| Estructura del departamento comercial (Emisión de pólizas)..... | 62 |
| Departamento de siniestros | 63 |
| Estructura del departamento de siniestros..... | 64 |
| Aplicación de la auditoria operativa efectuada por un auditor externo al departamento de siniestros de la compañía de seguros Guayaquil S.A | 65 |
| Fase 1: Planificación | 65 |
| Representantes Seguros Guayaquil S.A..... | 66 |

| | |
|--|----|
| Información a revelar | 67 |
| Plan de Auditoría..... | 67 |
| Fase 2: Ejecución | 69 |
| Análisis de la información existente relativa al departamento de siniestros, aplicación de la ficha de observación..... | 69 |
| Conectores de flujograma | 70 |
| Flujograma para el proceso de siniestralidad | 71 |
| Matriz FODA | 72 |
| Indicadores de Gestión..... | 74 |
| Matriz de valoración de riesgo | 74 |
| Valoración y respuesta al riesgo | 76 |
| Fase 3: Informe Final | 77 |
| Carta dirigida al Gerente Nacional de Siniestros | 78 |
| Resumen de los hallazgos en la auditoria operativa..... | 79 |
| Conclusiones | 80 |
| Recomendaciones..... | 82 |
| Referencias Bibliográficas | 83 |

Índice De Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 1..... | 43 |
| Tabla 2 Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 2..... | 44 |
| Tabla 3 Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 3..... | 44 |
| Tabla 4 Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 4..... | 46 |
| Tabla 5 Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 5..... | 47 |
| Tabla 6 Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 6..... | 47 |
| Tabla 7 Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 7..... | 48 |
| Tabla 8 Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 8..... | 49 |
| Tabla 9 Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 9..... | 49 |
| Tabla 10 Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 10..... | 50 |
| Tabla 11. Gerencias a cargo de la planificación..... | 66 |
| Tabla 12. Plan de trabajo para aplicación de auditoría | 68 |
| Tabla 13. Formas o símbolos de Flujograma | 71 |
| Tabla 14. Valoración de los riesgos siniestros | 74 |
| Tabla 15. Evaluación y Actividades de control..... | 75 |
| Tabla 16. Decisiones para asumir el riesgo..... | 76 |
| Tabla 17. Resultados finales..... | 79 |

Índice Gráficos

| | |
|--|----|
| Figura 1. Evolución del mercado de Seguros en el Ecuador | 6 |
| Figura 2. Reservas y costos de siniestralidad..... | 6 |
| Figura 3. Crecimiento de los gastos de operación | 7 |
| Figura 4. Utilidad Neta y rentabilidad en el patrimonio | 7 |
| Figura 5. Principios de la burocracia de Weber | 13 |
| Figura 6. Factores que inciden en la actividad aseguradora | 21 |
| Figura 7. Fases del control interno..... | 23 |
| Figura 8. Ley de los Grandes números | 25 |
| Figura 9. Teoría y práctica de los conocimientos científicos..... | 26 |
| Figura 10. Tipos de fuentes de información | 29 |
| Figura 11. Claves de la investigación cualitativa..... | 31 |
| Figura 12. Tipos de población..... | 33 |
| Figura 13. Clases de muestra | 34 |
| Figura 14. Ubicación de Seguros Guayaquil S.A | 54 |
| Figura 15. Directorio Seguros Guayaquil S.A | 56 |
| Figura 16. Modelo de póliza ramo Marítimo | 58 |
| Figura 17. Modelo ramo póliza Vehículos..... | 59 |
| Figura 18. Modelo póliza ramo Lucro cesante | 60 |
| Figura 19. Modelo póliza ramo Montaje de maquinaria..... | 61 |
| Figura 20. Directorio departamento comercial | 62 |
| Figura 21. Directorio departamento de siniestros | 64 |
| Figura 22. Datos a revelar | 67 |
| Figura 23. Pasos para reportar la siniestralidad | 71 |
| Figura 24. División de la Matriz Foda | 72 |

Resumen

El desarrollo de la presente investigación está enfocada la aplicación de una auditoría operativa en la gestión de procesos del departamento de siniestros de las compañías de seguros de la ciudad de Guayaquil. El sector asegurador juega un papel fundamental para la sociedad el cual busca salvaguardar de manera eficiente los diferentes bienes o servicios de las personas por lo cual se debe contar con una adecuada gestión de los procesos llevadas a cabo por el departamento de siniestros, sin embargo, está determinada gestión de los procesos

Los cuales son llevados a cabo por el departamento de siniestros, sin embargo, está determinada gestión de los procesos puede ocasionar inconvenientes en lo que respecta a los recursos, el tiempo estimado para llevar a cabo los procesos respectivos, ya que la situación de cada asegurado se debe llevar cabo de diferentes maneras, dependerá del tipo de seguro contratado.

Palabras claves: seguros, siniestros, procesos, control interno, gestión, operativo

Introducción

La presente investigación se centra en el estudio de la parte operativa referente a la gestión de procesos del departamento de siniestros en las compañías de seguros de la ciudad de Guayaquil. Es un tema primordial ya que las personas con un alto porcentaje de siniestralidad optan por la contratación de un seguro de cualquier tipo, con la finalidad de que en el caso que ocurra un siniestro el asegurado tenga la garantía que la compañía aseguradora responderá de manera inmediata a los daños que se presenten sean estos totales o parciales del objeto que fue descrito al momento de la contratación del seguro. Sin embargo, en la ejecución de los diversos procesos al momento de proceder a atender los casos de siniestralidad existen inconvenientes que pueden ocasionar problemas en el personal e inconformidad con los clientes.

Hoy en día el sector de seguros juega un papel fundamental en la sociedad misma que busca salvaguardar de manera eficiente los diferentes bienes o servicios de las personas por lo cual se debe contar con una adecuada gestión de los procesos llevados a cabo por el departamento de siniestros. Sin embargo, la gestión de los procesos puede ocasionar inconvenientes en lo que respecta al manejo de los recursos y el tiempo estimado para llevar a cabo los procesos respectivos, debido a que la situación de cada asegurado se debe tratar de diferentes maneras, dependerá del tipo de seguro contratado.

El mencionado trabajo de titulación tiene como finalidad, desarrollar una propuesta metodológica de auditoría operativa al departamento de siniestros en lo que respecta a la gestión de los procesos misma que permitirá a través del control interno implementar una mejora en los procesos internos de dicho departamento en una compañía de seguros. Por lo tanto, esta propuesta metodológica busca aportar mejoras en el sector de las compañías de seguros en los diversos procedimientos llevados a cabo en el área de siniestros.

En los siguientes capítulos se menciona una propuesta metodológica en la cual se efectuará una aplicación de una auditoría operativa en las compañías de seguros de la ciudad de Guayaquil, la cual proporcione mejoras en la gestión de procesos del departamento de Siniestros.

Antecedentes

Historia del Sector asegurador

El sector de seguros se remonta a las antiguas civilizaciones de Egipto, Grecia, hindú entre otros donde sus habitantes tenían la particularidad de celebrar contratos con las asociaciones o comunidades religiosas con la finalidad de recolectar los fondos de cada uno de sus miembros para formar una caja común que consistía en que si uno de sus miembros en determinado momento fallecía se le entregara a los respectivos miembros de su familia una indemnización por haber sido parte de dicha asociación y haber aportado durante su tiempo de vida con la misma.

Por lo que de esta manera es factible hacer frente a diversas situaciones como la alimentación, ataque de especies salvajes y la muerte, todas estas situaciones se podían manejar gracias a que existía una asociación que contaba con los recursos necesarios para poder solventar las necesidades de todas las familias.

(Flores & De Jesús, 2000) indicaron lo siguiente:

Cuando un hombre moría otro adoptaba a la familia que quedaba desamparada y adquiría la responsabilidad total para protegerla, esto representa una noción muy primitiva de protección y seguridad pública que da origen a un riesgo compartido y una vez que la unión y solidaridad entre varios individuos demostró fortaleza se fueron eliminando algunos elementos de incertidumbre y de riesgo. (pp 7-8)

Reseña del siniestro de mayor impacto en Latinoamérica

Un 19 de noviembre de 1984 aconteció uno de los hechos más impactantes de siniestralidad ocurrida en los últimos tiempos en toda Latinoamérica el siniestro de San Juan Ixhuatepec-México en la cual se suscitó la detonación de varios contenedores de gas de la empresa Pemex lo cual ocasionó un incendio que se expandió a zonas cercanas de la ciudad de México.

Por ello (López-Molina et al., 2012) mencionaron lo siguiente:

Los registros definitivamente mostraron una disminución en la presión iniciando a las 5:10. La emisión continuó por algunos minutos y los testigos oculares indican que se formó una nube de alrededor de 2m de alto. La nube cubrió un área de alrededor de 200x150m² que se movía lentamente. El viento prevalecía en calma, alrededor de 0.4m/s, soplando en dirección sureste durante una madrugada particularmente fría de invierno. Cuando la nube explotó y se incendió, la afectación cubrió no solo a la planta sino a las casas-habitación vecinas, muchas de las cuales

estaban construidas con tabique, pero con techos de madera o cartón corrugado. El fuego eventualmente produjo una serie de explosiones lo que representó un efecto dominó de grandes dimensiones. Mas explosiones fueron producidas después del BLEVE, cuando el vapor penetró en las casas vecinas causando la explosión de los tanques de gas domésticos de 30kg. El uso de este tipo de tanques continúa siendo una forma de suministro de gas en México. La explosión dejó un cráter de 200 metros de radio con, oficialmente, 503 personas muertas y 7.000 heridas. (p.3)

Celebración de los contratos de seguro en el Ecuador

El contrato de seguro o de suscripción es el procedimiento en el cual se procede a un acuerdo a través de una póliza en que la entidad aseguradora establece las condiciones del contrato y el potencial resarcimiento económico al asegurado por la potencial ocurrencia de un siniestro el cual será previamente verificado por la compañía.

Por ello, la Superintendencia de Bancos del Ecuador en sección IV de los derechos y obligaciones de las partes (2020) indicó lo siguiente;

Art. 19.- El contrato de seguro, excepto el de vida puede, ser resuelto unilateralmente por los contratantes. Por el asegurador, mediante notificación escrita al asegurado en su domicilio con antelación no menor de diez días; por el asegurado, mediante notificación escrita al asegurador, devolviendo el original de la póliza. Si el asegurador no pudiere determinar el domicilio del asegurado, le notificará con la resolución mediante tres avisos que se publicarán en un período buena de circulación del domicilio del asegurador, con intervalo de tres días entre cada publicación.

Art. 20.- El asegurado o el beneficiario están obligados a dar aviso de la ocurrencia del siniestro, al asegurador o su representante legal autorizado, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que hayan tenido conocimiento del mismo. Este plazo puede ampliarse, mas no reducirse, por acuerdo de las partes.

Art. 21.- Igualmente está obligado el asegurado a evitar la extensión o propagación del siniestro y a procurar el salvamento de las cosas amenazadas. El asegurador debe hacerse cargo de los gastos útiles en que razonablemente incurra el asegurado en cumplimiento de estas obligaciones, y de todos aquellos que se hagan con su aquiescencia previa. Estos gastos en ningún caso

pueden exceder del valor de la suma asegurada. Lo dispuesto en este artículo no se aplica a los seguros de personas. (pp. 4-5)

Evolución del mercado asegurador en el Ecuador

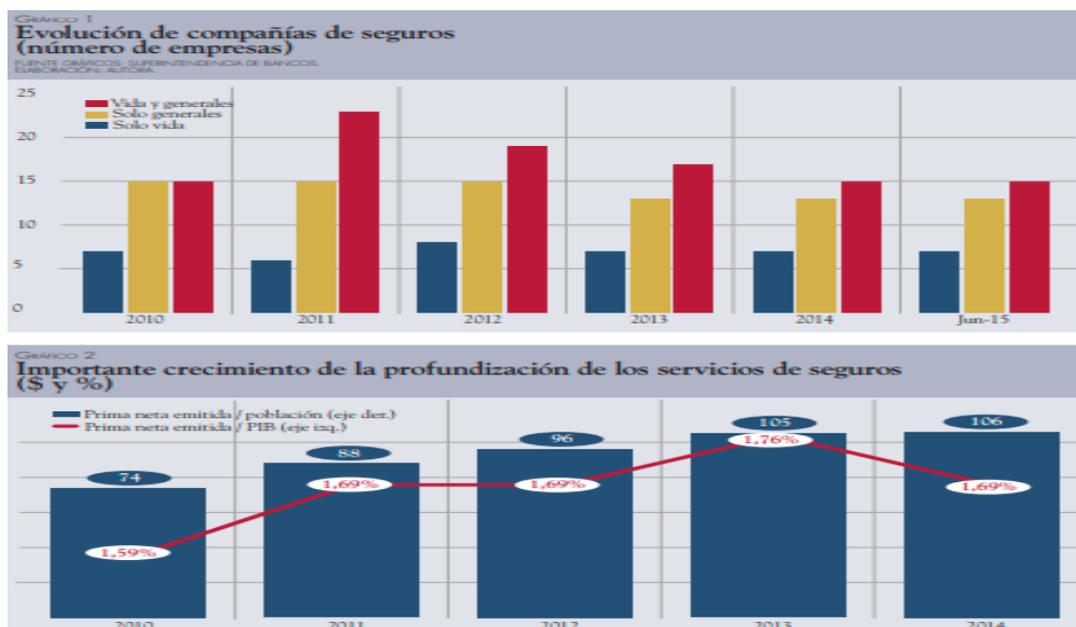
La celebración de contratos de seguros en el Ecuador que se efectúa en el país desde el año 1886 en cual ya se efectuaban contratos de seguros en el que se estipulaban coberturas básicas las cuales eran suficientes para atender a los siniestros que se presentaban en dichos años los cuales tenían un bajo impacto en el bien o servicio asegurado sin embargo ya se establecía que en todo contrato de seguro debe estar presenta una cobertura sin importar el impacto que tenga la siniestralidad

En los últimos años el país ha mantenido un sistema de seguros sólido y en constante crecimiento. Mientras que en el año 2010 el sistema de seguros registró activos por \$ 849 millones de dólares y primas netas emitidas por \$ 1.108 millones de dólares, en el año 2014 los activos de las empresas ascendieron a \$ 1.853 millones de dólares y las primas netas ascendieron a \$ 1.703 millones de dólares. Según información de la Superintendencia de Bancos (SB), en el país existen 35 compañías de seguros, de las cuales siete se especializan en la venta exclusiva de seguros de vida, 13 operan en ramos generales y las 15 compañías de seguros restantes operan tanto en los ramos de vida como en los ramos generales. Durante los últimos cinco años, la actividad de seguros en el Ecuador ha mostrado un importante crecimiento en el aumento de productos y servicios a través de la apertura de nuevos ramos de seguros, y en el incremento del volumen de las operaciones y de los ingresos dentro de este tipo de compañías.(Saltos, 2014)

Este incremento en el volumen de las operaciones, tanto en ingresos, constitución de reservas técnicas, costos y gastos y utilidades y su evolución durante los años 2010 al 2015 se presenta a continuación en las siguientes figuras:

Figura 1.

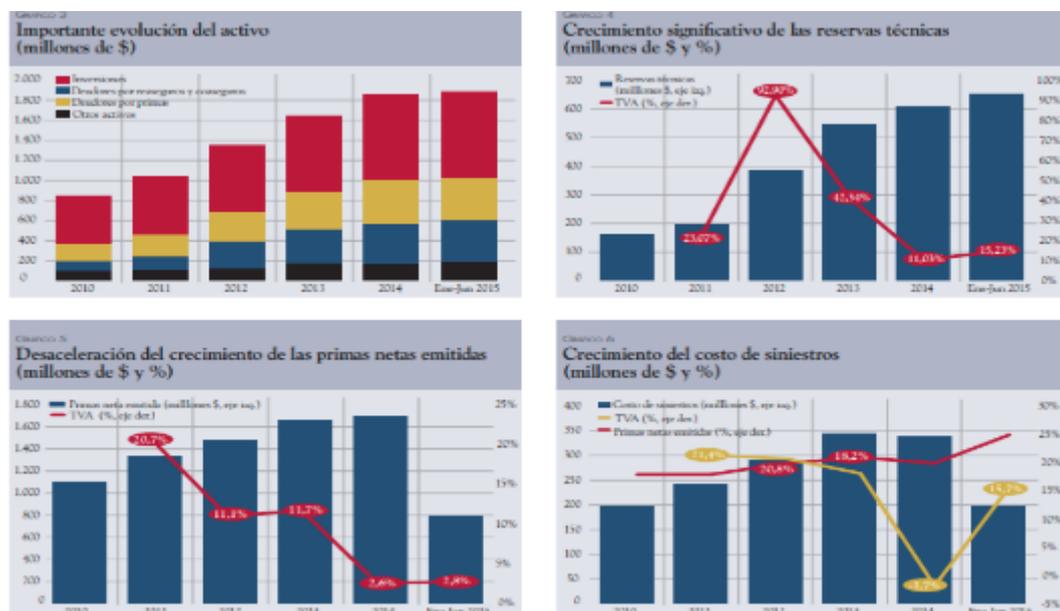
Evolución del mercado de Seguros en el Ecuador



Nota: Tomado de “Importante evolución del mercado de seguro”, por Saltos 2016. Revistas Gestión Ecuador.

Figura 2.

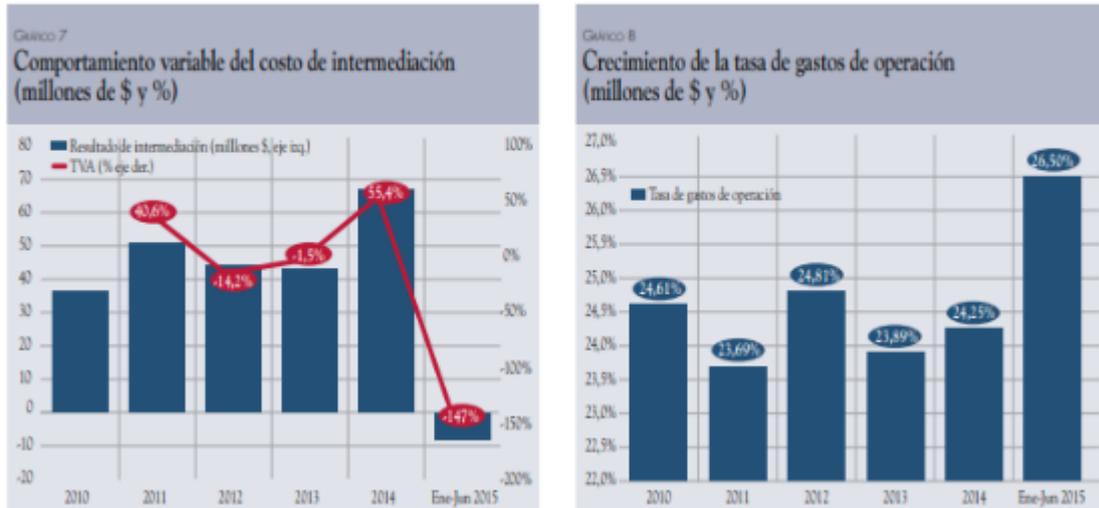
Reservas y costos de siniestralidad



Nota: Tomado de “Importante evolución del mercado de seguro”, por Saltos 2016. Revistas Gestión Ecuador.

Figura 3.

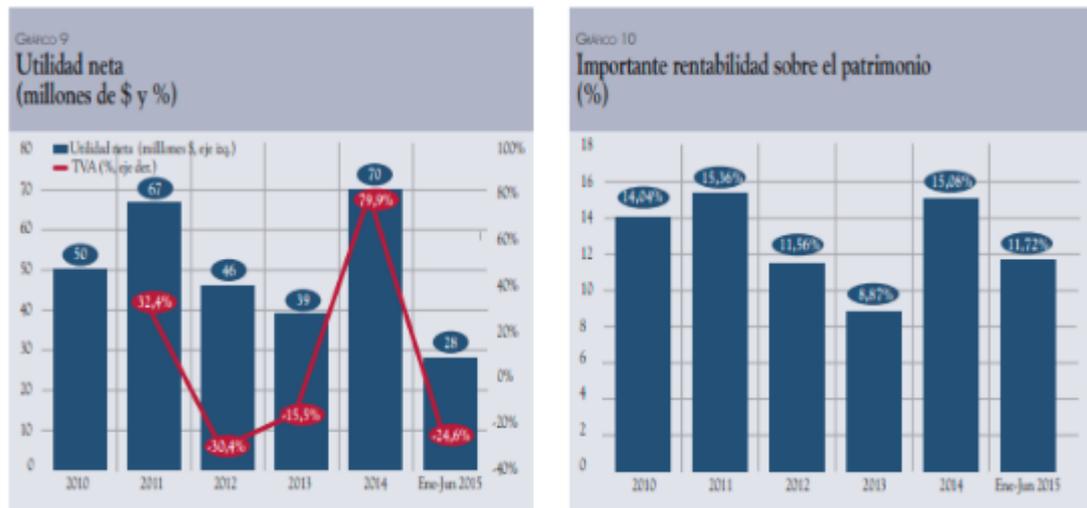
Crecimiento de los gastos de operación



Nota: Tomado de “Importante evolución del mercado de seguro”, por Saltos 2016. Revistas Gestión Ecuador.

Figura 4.

Utilidad Neta y rentabilidad en el patrimonio



Nota: Tomado de “Importante evolución del mercado de seguro”, por Saltos 2016. Revistas Gestión Ecuador.

Contextualización del problema

Una correcta instauración del control interno es trascendental para las compañías. Debido a que, contribuye a la prevención de riesgos y permite optimizar eficazmente los diferentes recursos con las que cuenta una entidad, logrando de esta manera obtener excelentes niveles de productividad. Gracias a ello se evita la aparición de riesgos significativos de gran impacto como el fraude que pudiese afectar la gestión y funcionamiento en general de una entidad.

El sector de seguros tiene una gran importancia debido a su alta incidencia dentro de la economía. En Ecuador, los seguros aportan un 1,7% al Producto Interno Bruto (PIB) y, potencializándolo, podría generar mayores ingresos; en los países desarrollados, por ejemplo, llegan a tener hasta una representatividad del 10% de su economía. La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros es el ente que controla a las compañías de seguros desde el año 2015 por lo que vigila, audita, interviene, y supervisa su régimen.(Lucero, 2020)

Por ello, las diferentes funciones o procedimientos efectuados en el departamento de Siniestros son vitales dentro las compañías aseguradoras. Debido a que, se efectúan desembolsos que permiten atender los reclamos de los clientes, siendo o pudiendo ser un sacrificio de recursos bastante significativo dentro de este tipo de compañías. Por lo que, la gestión de recursos debe llevar a cabo de una óptima manera, pero en la actualidad al existir diferentes tipos de casos cada uno con su respectiva complejidad se originan inconsistencias en la gestión de procesos de la compañía y determinar el grado de eficacia en la que son controlados los recursos de la entidad.

Hernández (2017) indicó lo siguiente:

Mientras la mayoría de las organizaciones intentan gestionar sus operaciones evitando y controlando la mayoría de riesgos internos y externos a los que están expuestas, la naturaleza de las operaciones de seguro es aceptar los riesgos suscritos por los asegurados a cambio de una prima. En este contexto, se puede definir el riesgo como la probabilidad de sufrir una inesperada pérdida financiera. Adicionalmente, para obtener beneficios, las aseguradoras necesitan gestionar los riesgos aceptados, siendo elementos clave de este proceso de gestión de riesgos el agrupamiento (*pooling*) y la diversificación de riesgos, el control de la exposición al riesgo y la obtención de protección apropiada de reaseguro. (p.7)

La mayoría de los casos o situaciones puede llegar a ser el más importante de las empresas, esta es la importancia de poner especial atención a los procesos llevados a cabo para atender los reclamos por siniestros. Existen riesgos puntuales dentro del proceso de atención de siniestros y surgen distintos riesgos tales como: (a) riesgo de fraude; y, (b) demora de atención a los asegurados por reporte tardío de los casos de siniestralidad.

Centrándose exclusivamente en el fraude de seguros diversos (incluyendo accidentes personales) (Del Río & Del Amo, 2020) presentaron al concurso de ICEA casi 1.700 casos distribuidos entre los distintos ramos (Responsabilidad Civil General, Multirriesgo de Hogar, Comercios, Comunidades e Industrial, y Transportes) y el sector con mayor número de casos presentados fue el de Hogar, que representó el 53% del total, de los casos comunicados en Riesgos Diversos.

Objetivos

Objetivo General

- Proponer una propuesta metodológica enfocada a la gestión de procesos a través de la aplicación de una auditoría operativa en el departamento de siniestros de las compañías de seguros de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos

- Sustentar la información que comprende el marco teórico donde consta el tema a proponer.
- Establecer la metodología para la realización del trabajo y el respectivo levantamiento de la información para la recolección de datos.
- Efectuar una auditoría operativa aplicada a la mejora de gestión de procesos del área de siniestros de las aseguradoras de la ciudad de Guayaquil.

Justificación

Dentro del ámbito profesional, la implementación de este estudio metodológico permite al sector asegurador mantener un manejo eficaz y un análisis detallado de la parte operacional en lo que respecta a la gestión de los procesos en el área de siniestros, gracias se tendrá un mejor control y una mejor toma decisiones en lo que respecta a los procedimientos los cuales se efectuaran dentro del tiempo establecido.

En el ámbito académico a través del trabajo de titulación se presenta propuestas que pueden solventar y los diversos inconvenientes identificados al efectuar o aplicar la auditoría operativa de gestión de procesos en el departamento de siniestros de las compañías del sector asegurador, además la presente investigación tiene como justificación servir como una guía para los futuros estudiantes y potenciales profesionales de la carrera de Contabilidad y Auditoría o profesiones afines que deseen conocer cuál es el manejo de la gestión de procesos en el área de siniestros del sector asegurador post aplicación de la propuesta mencionada.

En lo referente a lo social las compañías aseguradoras siempre han tenido la finalidad de satisfacer las necesidades o exigencias de sus clientes, así como que los bienes y servicios cuenten con la cobertura respectiva estipulada en el contrato y que en el caso de que ocurra un suceso de siniestralidad tenga la seguridad que no sufrirán ningún tipo de perjuicio económico.

Preguntas de investigación

Pregunta principal

¿Cuáles son los aspectos se debe tomar en consideración en la propuesta metodológica para la aplicación de una auditoría operativa aplicada a la gestión de procesos del departamento de siniestros de las compañías aseguradoras de la ciudad de Guayaquil?

Preguntas Complementarias

¿Qué factores se debe toma en cuenta para la ejecución de una auditoría operativa en el área de siniestros de las compañías aseguradoras de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuáles han sido los inconvenientes o dificultades durante la ejecución de los procesos?

¿Qué políticas y procedimientos se establecen para el manejo de los procesos?

Delimitaciones

El presente trabajo de titulación se enfoca de una propuesta metodológica para la aplicación de una auditoría operativa enfocada al departamento de siniestros tomando como referencia los procesos ejecutados en dicha área. El análisis a efectuarse se llevará a cabo en la ciudad de Guayaquil en el centro concretamente en la Avenida Nueve de Octubre que es un sector donde se encuentran varias compañías

aseguradoras entre las más destacadas tenemos: a) Seguros Sucre, b) Seguros Condor, c) Seguros Oriente entre otras aseguradoras las cuales serán de gran ayuda para el presente trabajo.

Limitaciones

El impacto de la pandemia del COVID-19 ha afectado a las compañías de seguros de la ciudad de Guayaquil de diversas maneras principalmente en la continuación del ejercicio y la atención con los clientes ya que estos trámites conllevan procesos en gran parte deben efectuarse de manera presencial sin embargo por la pandemia del Coronavirus gran parte de ellos se ejecutan virtualmente.

La negativa de acceso a la información por parte de la administración de las compañías aseguradoras a personas externas.

Capítulo 1: Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Para el trabajo de titulación las teorías a utilizar tendrán un enfoque en a) control interno administrativo, b) teoría del riesgo colectivo Weber y c) teoría de la burocracia de Weber.

Teoría Control Interno Administrativo - Capote

En la teoría del control interno administrativo definida por Cordovés (2001) como la principal responsabilidad de una gerencia o dirección de empresa u organización, es operarla eficientemente con el fin de lograr las mayores utilidades posibles o si se trata de una entidad no lucrativa, hacer el mejor uso de los recursos que le asignan o de que dispone. En ambos tipos de entidades las gerencias deben producir sus productos o servicios a un costo aceptable y con una calidad óptima. Deben desarrollar productos y servicios nuevos y mejorados. Para lograr esos objetivos es necesario aplicar políticas que promuevan la eficiencia en todas las actividades, tales como compras, producción, prestación de servicios, distribución y otras. Se entiende por Control Interno Administrativo u Operacional al Plan de Organización y todos los métodos y medidas adoptados dentro de la entidad, para promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas. Dentro de esta forma de control interno se pueden incluir distintas acciones de verificación interna de carácter físico.

Debido a que, el control interno es primordial dentro de las organizaciones en especial en las áreas o departamentos ya que esto permite mejorar de manera significativa la atención al cliente además ejecutar con eficiencia un determinado número de actividades las cuales son de gran importancia para las entidades en lo que respecta al plan operacional administrativo y económico.

Teoría del riesgo colectivo - Escalante & Arango

El modelo de riesgo colectivo según Escalante & Arango (2004) estudia la suma de un número aleatorio de variables aleatorias, en el contexto actuarial. Aunque no se conoce una solución analítica general para la distribución de probabilidad de la variable aleatoria correspondiente, es posible caracterizarla a través del cálculo de sus tres primeros momentos centrales y del análisis de algunos casos especiales que permiten soluciones analíticas.

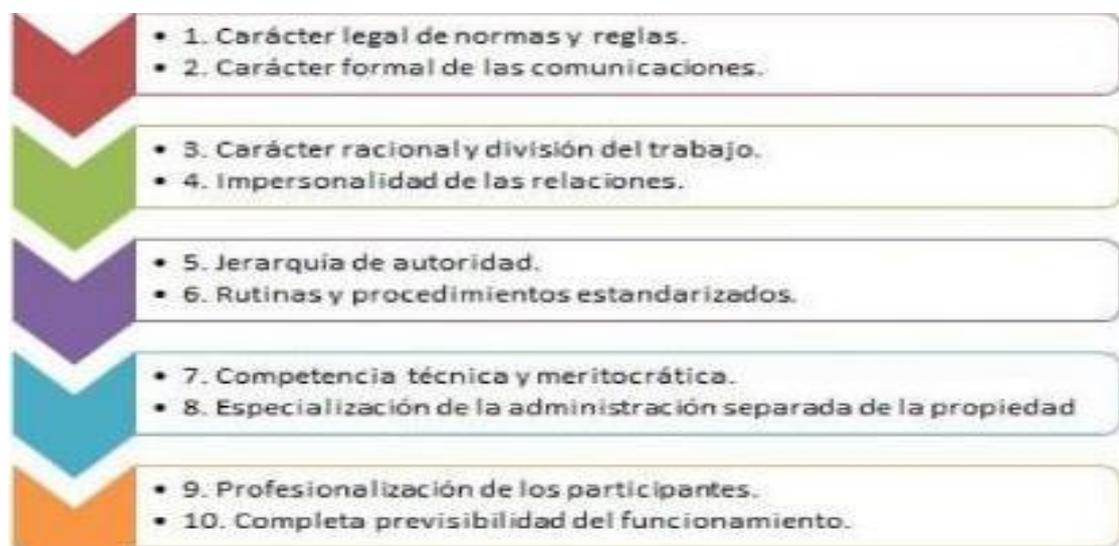
Esta teoría indica que la ocurrencia de un suceso puede constar de diferentes situaciones es decir no se puede conocer con exactitud la problemática del mismo por ello se tiene la necesidad de realizar diferentes procesos en los cuales se pueden obtener un análisis más detallado, en el caso del sector asegurador al existir un número elevado de reportes de casos de siniestralidad es difícil obtener un resultado sin previamente haber efectuado lo anterior.

Teoría de la Burocracia de Weber

La teoría de la burocracia de (Weber, 1920) consiste en una forma de organización jerárquica del trabajo donde los funcionarios o trabajadores están especializados en su campo y funciones. Para Weber, la burocracia es un instrumento de dominación. Weber establece las condiciones para que una persona con poder justifique su legitimidad; además, explica cómo los sujetos sobre los que se ejerce tal poder son sometidos a él. Además de legitimar el poder, para que sea posible el ejercicio del poder es necesario cierto grado de organización administrativa. La organización administrativa de tipo burocrático planteada por Weber proporcionará el más alto grado de eficacia en el trabajo y la organización. El objetivo de tal organización será resolver los problemas de la sociedad, y por extensión los de la empresa.

Figura 5.

Principios de la burocracia de Weber



Nota: Tomado de Los 10 principios de la Burocracia según Max Weber, por Spadaro 2019. Ensamble de ideas.

En conclusión, a lo señalado en la teoría es que toda entidad u organismos debe tener un orden jerárquico en todas sus áreas ya que esto permite ejercer una presión positiva en los integrantes, además de que esto permite optimizar de manera eficaz y eficiente los procesos efectuados en el Departamento de Siniestro de una compañía de seguros.

Marco Conceptual

El sector asegurador con el transcurrir de los años ha ido ganando competitividad ya que gracias a las continuas mejoras implementadas en cada una de sus áreas principalmente a lo relacionado con la parte operativa en la gestión de procesos especialmente en lo que respecta al departamento de siniestros el cual es uno de los más importantes dentro de las compañías de seguros.

El departamento de Siniestros como todo departamento maneja procesos para la ejecución de las actividades, sin embargo, en esta área dichos procesos tienen un grado de complejidad elevado debido los diversos casos de siniestralidad que se atienden diariamente. Por ello es importante conocer todo lo que engloba un siniestro a través de los diferentes conceptos presentes en materia de seguros.

Operaciones de Seguros

Las aseguradoras a diario se enfrentan con situaciones complejas debido a la creciente demanda y exigencia de sus clientes en recibir un servicio óptimo y de calidad como la implementación de nuevos canales tecnológicos. Deloitte (2020) Indico que “la práctica de Operativa de seguros de Deloitte trabaja con directivos del sector de los seguros para transformar operativas inconexas en un sistema integrado de ventas y servicios que permita mejorar la capacidad de la aseguradora” (p. 1)

Para el área de siniestros la implementación de estos nuevos canales de tecnología permitirá a la parte operativa tener un desempeño óptimo y eficiente de los procesos efectuados tanto en este departamento como a nivel general de la entidad aseguradora.

Liderazgo de programa

Es un servicio destinado a poner en práctica determinados programas o proyectos con la finalidad de que las compañías aseguradoras lo puedan adoptar y aplicarlo en el personal que labora dentro del departamento de siniestros.

Transformación del modelo operativo

La implementación de modelos en el ámbito operativo como office profesional o software destinado a las aseguradoras el cual permite reducir los costos y la carga de trabajo además de tener una excelente operativa en el departamento de siniestros ya que al existir casos de diferente índole con el apoyo de estas nuevas herramientas los tiempos en llevar cada caso se reducen de manera considerable.

Tecnología de seguros

Con la evolución constante del mercado y por los diversos imprevistos han dado lugar a que el sector asegurador incremente la aplicación de la tecnología y la adapte a sus diferentes procesos. Por ello Deloitte (2020) “establece servicios de apoyo para todos los aspectos de la tecnología estratégica de seguros, por ejemplo, desde la evaluación y selección del sistema central de seguros a la consolidación del centro de datos y el diseño de la empresa de TI contratada” (p. 1).

El contrato de seguro (póliza)

El contrato de seguro es aquel que celebra entre el asegurador y la entidad aseguradora, en dicho contrato se utiliza como documento la póliza de seguros que es donde se describe todos los componentes y las cláusulas determinadas que tendrá el bien o el servicio contratado, por su parte el contrato puede ser: a) bilateral, b) oneroso, c) principal, d) conmutativo, e) aleatoria y f) de buena fe. A continuación, se detalla lo que indica cada uno;

Contrato oneroso y bilateral: Por cuanto al tomador del seguro se le impone la obligación de pagar la prima y al asegurador la asunción del riesgo de la que deriva la prestación del pago de la indemnización de la que queda liberado si no se ha pagado la prima antes del siniestro. Por lo anterior también se trata de un contrato sinalagmático (recíproco) y bilateral.

Contrato aleatorio: Aunque ha sido largamente discutido (ya que toda la técnica aseguradora tiende a aminorar la aleatoriedad) no cabe duda de que individualmente considerado el contrato de seguro se celebra sin conocer las consecuencias económicas que para las partes que lo conciertan va a tener.

Contrato de adhesión o en masa: Según constante jurisprudencia, dada la forma en que las entidades aseguradoras emiten sus pólizas.

Contrato de duración continuada: En tanto que la obligación del asegurador de cubrir el riesgo se mantiene durante un cierto periodo de tiempo, normalmente un año.

Contrato consensual: Es decir, no formal; se perfecciona mediante el acuerdo de las partes.(CyberConta, 2021)

Condiciones principales de la póliza

Condiciones generales

Torres (2011) indico lo siguiente;

La Superintendencia de Bancos y Seguros, con respecto a las condiciones generales, se manifiesta indicando que: "Las cláusulas, condiciones o estipulaciones generales de la póliza, son aquellas que tienen por objeto establecer las responsabilidades básicas de los contratantes, los derechos y obligaciones de las partes, los procedimientos para el uso y correcta aplicación de tales derechos y obligaciones de conformidad a las disposiciones legales en vigencia y con las normas y principios de la técnica.

Condiciones que en su integridad son de observancia obligatoria para los contratantes, y, por lo tanto, forman parte del contrato, impresas en el interior de la póliza, deben encontrarse aprobadas previamente por la Superintendencia de Bancos...". En definitiva, son las que se aplican a todos los contratos de un mismo tipo, otorgados por un mismo asegurador y, en la generalidad de los casos, aplicadas por los aseguradores del mismo mercado. Estas condiciones deben tener la aprobación de la Superintendencia de Bancos de acuerdo al Art. 25 de la Ley General de Seguros. (pp 48-49)

Condiciones especiales

Al respecto, la Superintendencia de Bancos, sobre estas condiciones señala: "Se denominan cláusulas, condiciones o estipulaciones especiales de la póliza, a aquellas que tienen por objeto precisar la aplicación de las condiciones generales; ampliar o restringir las coberturas, introducir modalidades de procedimientos o coberturas no previstas, limitar las exclusiones o incluir como cobertura los riesgos excluidos, siempre y cuando tales modificaciones no se opongan a las disposiciones legales en vigencia, ni a las normas y principios de la técnica...". Pueden identificarse a través de la práctica contractual, como condiciones que, sin ser generales, participan de su naturaleza más que de las condiciones particulares.(Torres, 2011)

Condiciones particulares

Torres (2011) indico lo siguiente;

"Constituyen cláusulas, condiciones o estipulaciones particulares, además de las que queden señaladas en la póliza, aquellas que tengan por objeto proporcionar mayores detalles y por menores del contrato de seguro, así como aclarar, limitar o definir sus alcances, a fin de individualizarlo. Por su naturaleza, el contenido de éstas es variable y, por lo tanto, pueden ser modificadas de acuerdo entre los contratantes, a través de un anexo, sin requerir la aprobación previa del Superintendente de Bancos.

Hay que anotar que las condiciones particulares prevalecen sobre las generales, en el caso de incongruencia. Sin que constituyan un listado completo, se citan a las siguientes, como otras de las cláusulas, condiciones o estipulaciones particulares: a) Franquicia, b) depreciación, c) límite de circulación, d) cambio de domicilio, e) ocupación de bienes, f) traspaso de bienes, g) modificación del riesgo y h) financiación. (pp 51-52)

La prima de Seguros

La Prima "Es la contraprestación a cargo del tomador y a favor de la aseguradora, por el hecho de asumir el amparo frente a la ocurrencia de un determinado siniestro". La aseguradora cuando recibe el pago de la prima (o acuerda una forma de pago) acepta el riesgo y debe llegar a optimizar la administración de estas primas. Disposiciones legales, técnicas y administrativas.(Oriente Seguros, 2016)

Esta punto queda estipulado al momento de celebrarse el contrato el cual asegurado esta con el conocimiento respectivo que al ocurrir un suceso de siniestralidad la compañía aseguradora hace la respectiva indemnización al asegurado por los daños suscitados a los bienes y servicios protegidos sin embargo no será en su totalidad del 100% al asegurado le corresponde asumir el 10% por ejemplo para el pago de un siniestro de un vehículo el monto por el cual se lo aseguro es de \$30.000 es decir la aseguradora de dicho valor reconocerá el 90% que es igual a los \$27.000

El Reaseguro

En términos sencillos al reaseguro se lo conoce como el seguro del seguro, puede sonar como una expresión redundante o errónea, pero es la forma correcta de definirlo en pocas palabras. Torres (2011) indico que "el reaseguro, es una actividad de seguro privado, consistente en una modalidad del seguro. En la que el asegurado es una entidad de seguros y el asegurador es un reasegurador" (p 67).

Esta figura del reaseguro es sumamente importante en la evaluación de los procesos dentro del departamento de siniestros ya que al momento de realizar la indemnización se establece cual es el monto que le corresponde a la entidad reaseguradora.

El Coaseguro

Herrera (2018) indico lo siguiente;

El coaseguro es representado por un porcentaje el cual define cuánto deberás pagar del total de los gastos cubiertos por el seguro después del deducible. Por ser un porcentaje, entre mayor sea el costo del imprevisto más tendrás que pagar. Algunas aseguradoras tienen definido un tope de coaseguro que es el monto máximo que deberás pagar por este concepto. Contar con un tope de coaseguro en tu póliza puede ser especialmente significativo para los seguros de gastos médicos pues existen enfermedades de gravedad cuyo costo es muy elevado. (p. 1)

En caso de siniestralidad la compañía aseguradora solo se reconocerá el monto del % que tiene el asegurado estipulado en el contrato mas no el valor asumido con la otra entidad contratante este cálculo se efectuara a través de la siguiente fórmula una regla de tres simple:

$$\text{Part. Aseguradora} = \frac{\text{Valor Asegurado del Riesgo} \times 100}{\text{Valor Real del Riesgo}}$$

Las Reservas Técnicas

Las reservas técnicas también denominadas provisiones son recursos que las entidades aseguradoras tienen resguardado en caso de la ocurrencia de hechos que provoquen un gran impacto en la compañía, es importante establecer los diferentes tipos de reservas para atender de manera oportuna las futuras indemnizaciones. En el caso del pago de siniestros es de vital importancia ya que en ocasiones el monto a cubrir por los diferentes casos es sumamente elevado.

Tipos de Reservas Técnicas

Entre las principales reservas técnicas que las compañías de seguros deben provisionar dentro de sus estados financieros en el Ecuador tenemos: a) Reserva de Siniestros Pendientes; b) Reserva de Riesgo en Curso; c) Reserva de Desviación de Siniestralidad; d) Reserva de IBNR (Siniestros Incurridos y no Reportados).

Reserva de Siniestros Pendientes: Es el monto reservado en el balance de un asegurador para cumplir con el costo último total estimado de atender todas las reclamaciones derivadas de los siniestros que han ocurrido y han sido avisados, hasta el final del balance mensual o cierre de ejercicio económico.

Reserva de Riesgo en Curso: Es el monto reservado en el balance, en adición a la reserva de riesgos en curso-primas no devengadas, con respecto a los riesgos a ser asumidos por el asegurador después de la terminación del balance mensual o cierre del ejercicio económico, en orden a atender todos los reclamos y gastos conexos con los contratos de seguros en curso que sean en exceso de las primas no devengadas y para cubrir eventos posteriores a la terminación de la vigencia y causación de la prima.

Reserva de Desviación de Siniestralidad: Es el monto de recursos que una empresa aseguradora deberá mantener en aquellos ramos en los cuales, por sus características, la siniestralidad es poco conocida, altamente fluctuante, cíclica o catastrófica.

Reserva matemática: Es el valor actuarial presente del pasivo de un asegurador por los futuros pagos de beneficios, incluyendo beneficios ya declarados, después de deducir el valor actuarial presente de aquellos componentes de futuras primas que puedan ser asignados al cumplimiento de los pasivos correspondientes a vida individual, rentas vitalicias y planes de pensiones

Reserva de IBNR (Siniestros incurridos, pero no reportados): Corresponde al monto reservado en el balance de un asegurador para cumplir con el costo último total estimado de atender todas las reclamaciones derivadas de los siniestros que habiendo ocurrido hasta el final del balance mensual o cierre de ejercicio económico, no han sido avisados.(Velastegui & Peña, 2010)

Marco Referencial

A través del tiempo se han efectuado varios estudios que se han centrado en la propuesta de la gestión de procesos operativos del departamento de siniestros en el sector asegurador de la ciudad de guayaquil, a través de la investigación se han ido descubriendo mejoras que pueden potenciar el área de siniestros de las compañías aseguradoras.

Sistema de compañías de seguros

El sistema de las entidades aseguradoras de seguros privados se divide en seguros de vida, generales y mixtos. En lo que respecta a los seguros de vida son aquellos que ofrecen servicios relacionado solo al ramo de vida todo lo que engloba la salud, accidentes por partes del asegurado entre otros, y en lo que se refiere a los seguros generales como su nombre lo indica se ofertan ramos generales y finalmente lo que es los seguros mixtos se ofrecen seguros tanto de vida como de carácter general, este último es el que más optan los asegurados por los beneficios que otorgan.

Sin embargo, al momento de realizar la liquidación por siniestralidad en el contrato de seguro mixto se debe efectuar el cálculo del monto de reposición de manera individual ya que cada ramo conlleva un tratamiento y proceso diferente.

Estudio de los Ramos de seguros representativos en el Ecuador

Ramo de Vehículos

El estudio del ramo vehículos es uno de los contratos de seguros representativos para las entidades ya que en el mercado representa un alto volumen en cuanto al pago de la prima neta con un promedio aproximado del 24% durante el periodo 2015. De acuerdo a Camino-Mogro et al.(2019) en los últimos cuatro años su evolución en relación a la prima neta emitida ha sufrido variantes, como se puede apreciar en la Ilustración 31; en el período 2015 registró un monto de 438 millones de USD; mientras que en el año 2016 el nivel de la prima disminuyó al obtener 383 millones de USD representando un decrecimiento de 12.5%. En el período 2017, el volumen de primas disminuyó por segundo año consecutivo hasta llegar a los 379 millones de USD con un decrecimiento de 1.2%; por otra parte, en el año 2018 la prima neta emitida incrementó en un 5.7% de variación anual alcanzando los 385 millones de USD; sin embargo, este no alcanza al monto de primas netas emitidas a inicios del periodo analizado ya que presenta una caída del 12% respecto al año 2015.

Ramo de Vida

Este ramo a pesar que representa un mínimo porcentaje en el mercado en lo que refiere al costo de la prima neta es importante, sin embargo, en el mercado se encuentra entre los primeros cinco tipos de contratos de seguros con mayor volumen, la principal la razón es por lo que el asegurado en caso de fallecer por casos de siniestralidad tiene la consigna de dejar protegido tanto a su familia como a sus respectivos bienes y servicios.

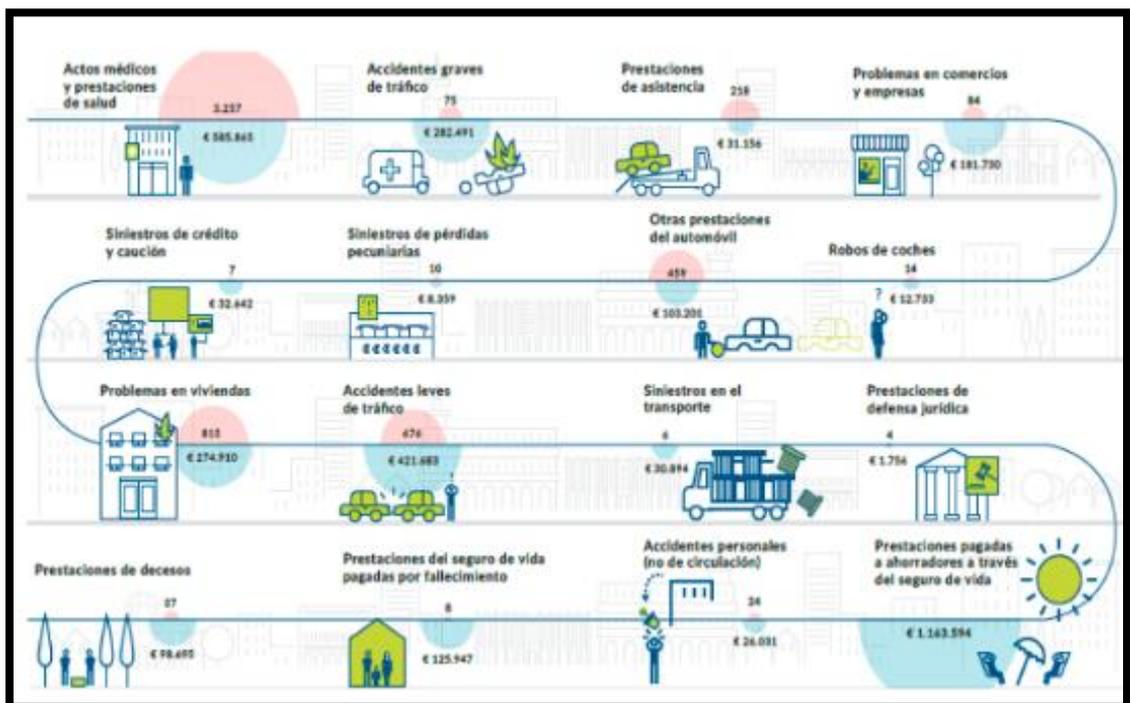
De acuerdo al estudio (Camino-Mogro et al., 2019) indicaron lo siguiente; El costo de siniestros para el segmento de vida colectiva incrementa gradualmente cada período; en el término 2015 se sitúa en 91 millones de dólares (Ilustración 37), mientras que en el año 2016 presenta una tasa de crecimiento de 31.4% anual alcanzando los 120 millones de dólares. Por su parte, durante el periodo 2017 se registran 127 millones de dólares en costo de siniestros con un crecimiento de 6.1% respecto al año anterior; finalmente en 2018 el volumen aumenta en un 13.8% alcanzando los 144 millones de dólares. (p. 46)

Aspectos sociales relacionados con el sector asegurador

En el ámbito social el sector asegurador tiene una gran relevancia en lo que respecta al aspecto económico y social. en donde el tema de la siniestralidad es lo que prevalece en el cual se destaca la presencia de accidentes de tráfico, robo de coches, incendios de vivienda entre otros. A continuación, en la siguiente gráfica se muestra un compendio de los distintos factores que inciden en el ámbito de la actividad aseguradora.

Figura 6.

Factores que inciden en la actividad aseguradora



Nota: Tomado de "Esquema resumen de factores que inciden sobre la actividad aseguradora", por Memoria Social 2015.

Marco Legal

Reglamento a la ley General de Seguros

El reglamento de la ley general de seguros es la que contra a las organizaciones personas naturales, jurídicas y todos aquellas que conforman el sistema de seguro las cuales son las siguientes: a) Compañías de Seguros, b) Asesores de seguros, c) Intermediarios (Bróker), d) Peritaje, e) Entidades que ejecuten operaciones en base a seguros. En lo que respecta a las compañías de seguros existen artículos que es de suma importancia resaltar para el desarrollo del presente trabajo de titulación.

De acuerdo al (Reglamento a la ley General de Seguros, 1998) se menciona lo siguiente:

Art. 35.- La reserva para desviación de siniestralidad representa aquel monto constituido en exceso de las reservas de primas o de siniestros, por las desviaciones detectadas respecto de éstas, y su finalidad es cubrir siniestros futuros y actuales, respectivamente, para alcanzar la estabilidad técnica de cada ramo o riesgo. La reserva para eventos catastróficos debe constituirse cuando se estime que un determinado riesgo de la naturaleza puede revestir caracteres de catástrofe. Las entidades aseguradoras y reaseguradoras deberán constituir para los ramos que determine la Superintendencia, además de la reserva de riesgo en curso, una reserva catastrófica, la que se establecerá mediante norma que impartirá la Superintendencia de Bancos.

Art. 49.- Las pólizas de seguro deben contemplar las disposiciones del artículo 25 de la Ley General de Seguros y del Decreto Supremo No. 1147. Cualquier condición en contrario deberá ir en beneficio del asegurado mas no del asegurador, bajo pena de nulidad de la estipulación respectiva. Esta nulidad no afectará los derechos del asegurado.

Art. 51.- Las primas e indemnizaciones de los seguros emitidos a plazos superiores a un año, que cubran daños a las personas y a los bienes inmuebles, deberán concertarse en moneda extranjera o en unidades de valor constante, UVCs, u otra forma de ajuste autorizada por la Superintendencia de Bancos, vigentes a la fecha efectiva de pago de las primas y de las indemnizaciones. El valor de la divisa extranjera será el valor de venta que publique diariamente la Superintendencia de Bancos en la página Web. El valor de la UVC será el que publique el Banco Central del Ecuador. (pp.7-10-11)

En base a estos artículos se puede conocer todos los lineamientos que deben cumplir las compañías aseguradoras al momento de proceder a la liquidación o pago de los diferentes casos de siniestralidad basándose en las cláusulas estipuladas en el contrato de seguro (*Insurance policy*) además que esto permite que los procesos operativos llevados a cabo en área de siniestros sean optimizados en un 70%.

Control interno

Es una herramienta aplicada por las organizaciones la cual le va a permitir gestionar de buena manera la ocurrencia de sucesos que conlleven algún tipo de desviación en la parte operativa, financiera y administrativa, todo con la finalidad de no alterar el desarrollo de los diversos procesos efectuados por las compañías. Este debe ser puesto en marcha en conjunto por la alta gerencia y la junta directiva.

De acuerdo Feria(2017) indicó;

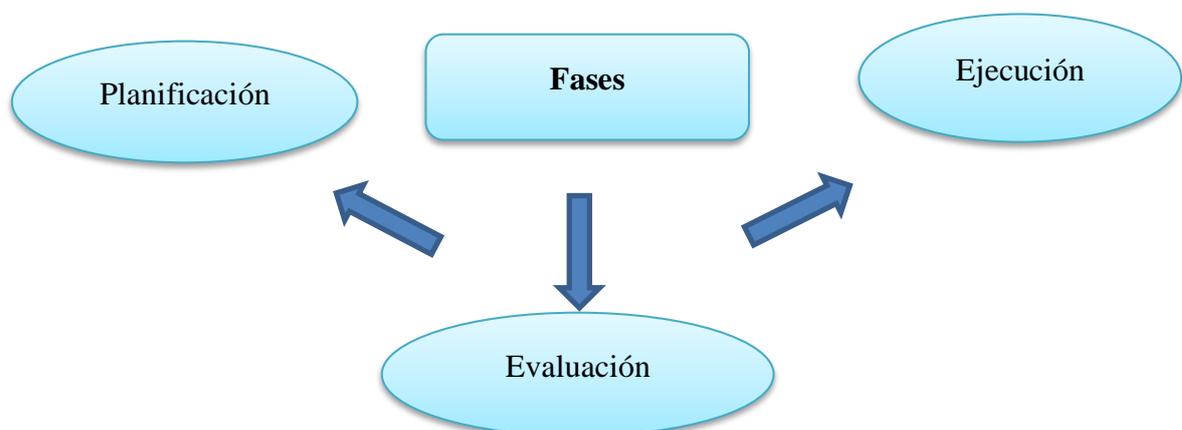
Que el control interno deber ser siempre parte de la gestión y el plan táctico de una organización, permite asignar tareas, deberes y grandes responsabilidades, así mismo establece todas las medidas necesarias para proteger no solo los activos de la empresa, sino además aquellas cosas que por su importancia logran promover la eficiencia, le eficacia y la efectividad en la información y los resultados obtenidos. (p.7)

Fases de implementación del control interno

La implementación del control interno se puede dividir en tres fases: a) planificación; b) ejecución y c) evaluación.

Figura 7.

Fases del control interno



Nota: Elaborado por: el autor

Planificación

Es la etapa inicial del control interno el cual es llevado a cabo por la junta directiva de las organizaciones y los encargados de llevar a cabo la ejecución de diferentes procesos con la finalidad de obtener diagnósticos o resultados previos de cómo se encuentra el sistema del control interno, en caso de que resultase con inconvenientes se procede aplicar los lineamientos tanto de la normativa del control interno como el manual de gestión de procesos de la entidad.

En el caso de las compañías de seguros siempre están supeditadas a evaluaciones constantes para determinar cómo se está llevando a cabo de los diferentes procesos especialmente en el área de siniestros ya que en ella se efectúa la planificación de como la entidad va actuar antes los casos de siniestralidad que se vayan presentado.

Ejecución

Es el siguiente al ser efectuado en base a la planificación previa en la cual se debe evaluar tanto el nivel de la entidad como el nivel de los procesos ya que en el primero se debe instaurar el manual de políticas y procedimientos, por su parte en el segundo la detección de los procesos críticos de las compañías, analizar qué tipo de riesgo puede se puede suscitar.

En la calificación que hace la super de compañías valores y seguros a las aseguradoras mientras más alta sea su calificación mayor su nivel de rentabilidad será el mejor es decir la entidad como tal consta de todos los requerimiento necesarios para su operación y en la caso de los procesos específicamente en el área de siniestros al detectarse una falla en la operatividad de los procesos de manera inmediata se procede a la evaluación del mismo para determinar el inconveniente en los respectivos controles.

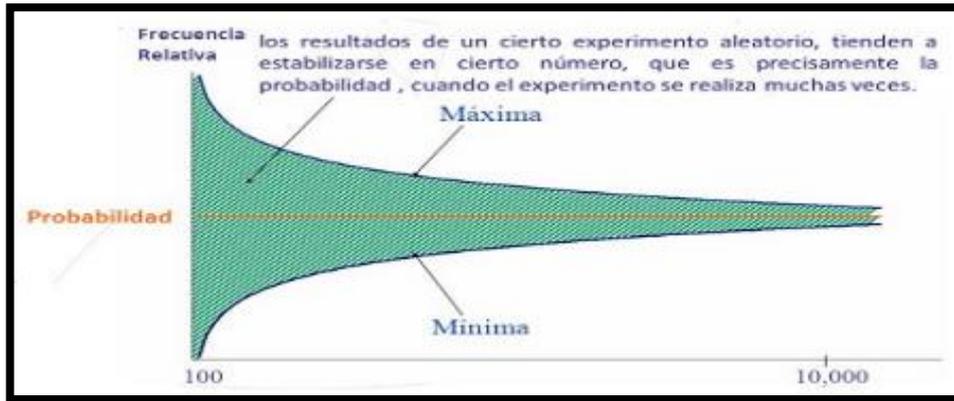
Evaluación

La última etapa de evaluación del control interno en la cual se determina si la organización o entidad están aplicando adecuados controles para la gestión de procesos. Según Contraloría General de la Republica (2020) establece como “fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua”.(p.1)

Ley de los Grandes Números

Figura 8.

Ley de los Grandes números



Nota: Tomado de “Management Empresarial”, por Domínguez 2015.

Es un teorema fundamental establece que si se efectúa la repetición constante de diferentes actividades o procesos existe una alta posibilidad de que este termine ocurriendo. De acuerdo a Roldán (2017) La ley de los grandes números fue mencionada por primera vez por el matemático Gerolamo Cardano, aunque sin contar con ninguna prueba rigurosa. Posteriormente, Jacob Bernoulli logró hacer una demostración completa en su obra “*Ars Conjectandi*” en 1713. En los años 1830’s el matemático Simeón Denis Poisson describió con detalle la ley de los grandes números, lo que vino a perfeccionar la teoría. Otros autores también harían aportaciones posteriores.

Con la repetición permanente de las diversas actividades en el departamento de siniestros existe una gran posibilidad de éxito en la gestión de los diferentes procesos del mismo ya que al ejecutarse este debe pasar por diversas correcciones para volver a efectuarse.

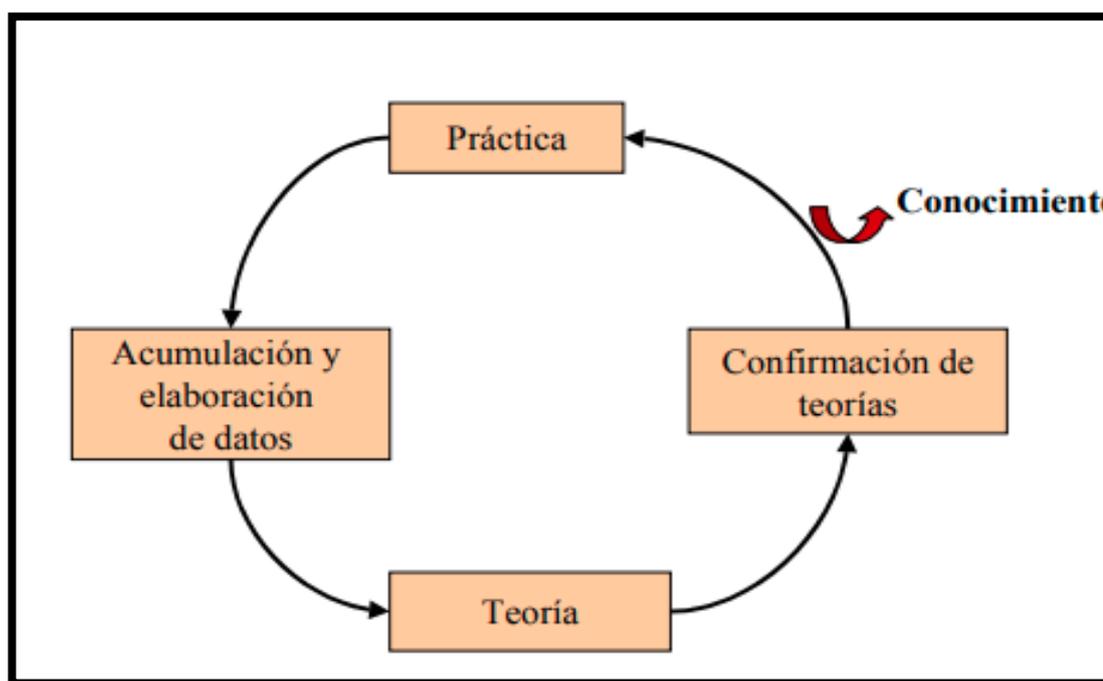
Capítulo 2: Metodología de la Investigación

El presente trabajo de investigación tiene la finalidad de diseñar una propuesta metodológica enfocada a la gestión de procesos del departamento de siniestros en el sector asegurador de la ciudad de Guayaquil, por lo cual es importante seleccionar la metodología de investigación más adecuada para el desarrollo del presente capítulo entre las cuales están; (a) el diseño de la investigación, (b) el tipo de investigación que se va a efectuar, (c) fuentes de información, (d) el enfoque de la investigación, (e) los instrumentos acorde a lo que se busca lograr con el presente trabajo de titulación.

Diseño de la investigación

Figura 9.

Teoría y práctica de los conocimientos científicos.



Nota: Tomado de Esquema que caracteriza la relación entre teoría y práctica en la formación de los conocimientos científicos por: Rosa Jiménez. Metodología de la investigación.

Para la elaboración del presente trabajo de titulación es importante escoger el diseño de la investigación el cual permite saber cómo se van a desarrollar los diferentes procesos que se aplicaran para poder efectuar un análisis eficaz de lo que va suscitar en dicho estudio.

Luis (2012) establece lo siguiente;

Explica cómo se realiza el trabajo objeto de investigación, los parámetros que se establecen y los datos estadísticos usados para evaluar la información recolectada. Mediante este enfoque se describe si es un estudio de investigación exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. En esta sección es importante resaltar que el tipo de pregunta hecha por el investigador determinará en última instancia el tipo de enfoque necesario para completar una evaluación precisa del tema de la investigación. (p.5)

El diseño de investigación escogido es el observacional, según un artículo científico indicó lo siguiente;

Los estudios observacionales (EO) corresponden a diseños de investigación cuyo objetivo es la observación y registro de acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos. Las mediciones, se pueden realizar a lo largo del tiempo (estudio longitudinal), ya sea de forma prospectiva o retrospectiva; o de forma única (estudio transversal). Por otra parte, los estudios observacionales pueden ser descriptivos, cuando lo que se pretende es describir y registrar lo observado, como descriptivos, cuando lo que se pretende es describir y registrar lo observado, como el comportamiento de una o más variables en un grupo de sujetos en un periodo de tiempo; o analíticos, que son aquellos que permiten comparar grupos de sujetos sin que exista un proceso de asignación de los individuos en estudio a una intervención determinada, siendo por ende el investigador un mero observador y descriptor de lo que ocurre. Como todo tipo de diseños, tienen fortalezas y debilidades.(Manterola y Otzen, 2014)

Por ende, el tipo de investigación enfocada en el estudio observacional es prospectiva ya que se lo realiza en el momento, en el departamento de siniestros se efectúa una revisión de la gestión de los diferentes procesos llevados a cabo con la finalidad de recoger información necesaria, que permita conocer cuáles son las debilidades que deben corregirse.

Tipo de investigación

Al momento de efectuar un trabajo de investigación se debe seleccionar un tipo de investigación el cual dependerá de las necesidades y de los objetivos de encargado de llevar a cabo dicho trabajo. La investigación se clasifica en (a) exploratoria, (b) descriptiva, y (c) explicativos. Shuttleworth (2020) indicó lo siguiente;

El Diseño de investigación descriptiva es un método válido para la investigación de temas o sujetos específicos y como un antecedente a los estudios más cuantitativos. Aunque hay algunas preocupaciones razonables en relación a la validez estadística, siempre y cuando las limitaciones sean comprendidas por el investigador, este tipo de estudio representa una herramienta científica invaluable. (p.1)

En lo que respecta a los procesos ejecutados en el departamento de siniestro de las compañías aseguradoras de la ciudad de Guayaquil en la que se debe observar cómo se están llevando a cabo las diferentes actividades para su posterior descripción y con ello determina las deficiencias o inconvenientes que se suscitan.

Fuentes de información

Al momento de realizar un estudio es sumamente importante contar con varias fuentes de búsqueda en la cual se puede obtener información eficaz y relevante del tema que se está efectuando el estudio, por ello la presente investigación se utilizarán datos primarios y secundarios. De acuerdo a (Maranto Y Gonzáles, 2015) indicaron lo siguiente;

Fuentes primarias:

Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros.

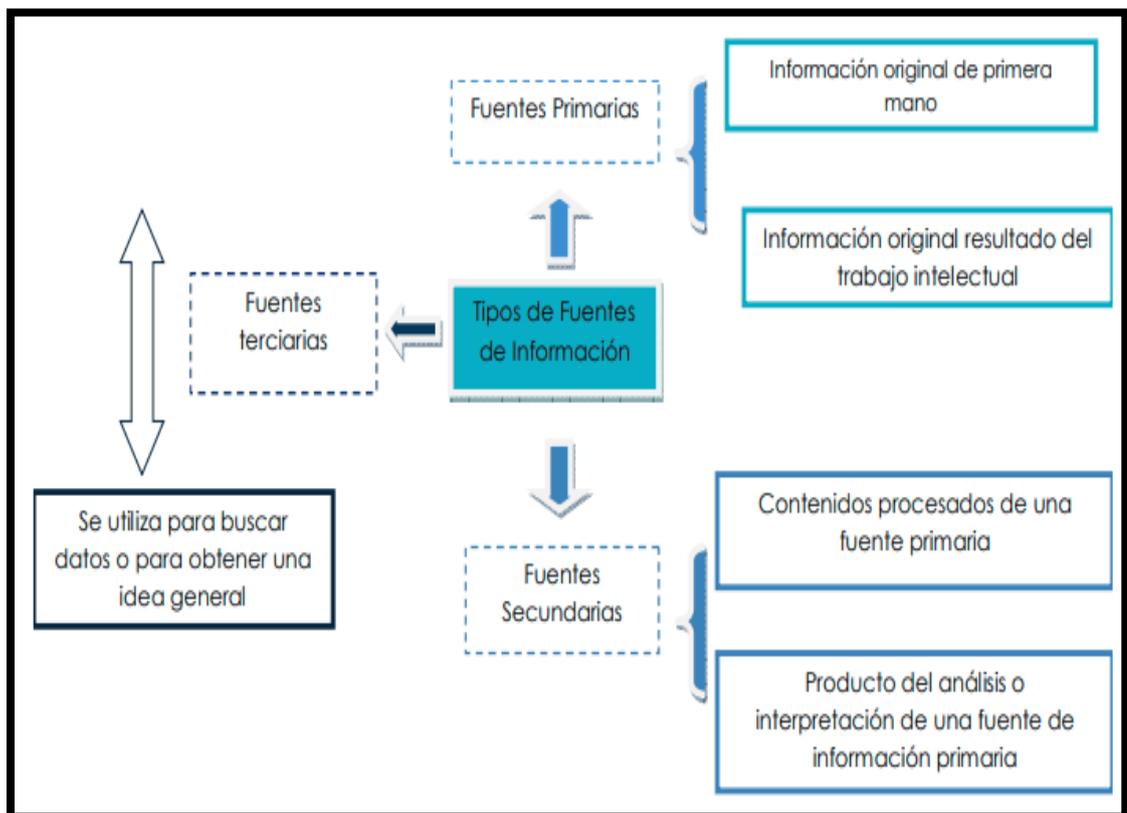
Fuentes secundarias:

Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria. (p. 3)

El presente trabajo conseguirá la información requerida por medio de una entrevista, la cual sea efectuada a un especialista en el sector asegurador con experiencia en los departamentos de (a) cobranza, (b) emisión y (c) siniestros y en lo relacionado a las fuentes secundarias su información será obtenida de los siguiente: (a) artículos científicos, (b) Sitios webs oficiales, (c) reglamentos entre otros.

Figura 10.

Tipos de fuentes de información



Nota: Tomado de Fuentes de información, por Maranto González 2015. Universidad Autónoma de Hidalgo.

Enfoque de investigación

Según Cadena-Iñiguez et al. (2017) indicaron lo siguiente;

Que la investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, la relación y estructura dinámica, por otro lado, la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de las asociaciones o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para ser inferencia en una población. Los métodos cualitativos para la recopilación de datos tienen una función muy importante en la evaluación de impacto, ya que proporcionan una valiosa información para comprender los procesos que existen tras los resultados. (p.5)

Por lo mencionado con anterioridad el enfoque de investigación que se aplicará en el trabajo de titulación será del tipo cualitativo, por lo que este método de investigación es de gran ayuda en lo que respecta a resolver las dudas que se vayan presentado en el desarrollo del presente trabajo.

Herramientas de investigación

La herramienta que se utilizará en el presente trabajo de titulación será la entrevista a profundidad la cual permitirá tener un mayor conocimiento del manejo de los procesos en el departamento de siniestros y las respectivas mejoras que pueden aplicarse. De acuerdo a Díaz-Bravo et al.(2013) indicaron que “la entrevista se define como “una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos” (p.1).

Figura 11.

Claves de la investigación cualitativa



Nota: Elaboración propia.

Como se mencionó con anterioridad se utilizará la investigación del tipo cualitativa y se aplicará la entrevista como herramienta en la cual a través de las cual especialistas en el sector asegurador puedan proporcionar información importante de cómo se llevan a cabo las diferentes actividades y procesos en las compañías de seguros de la ciudad de Guayaquil.

Entrevista a Profundidad

Según Robles (2011) es un instrumento más de análisis, explora, detalla y rastrea por medio de preguntas, cuál es la información más relevante para los intereses de la investigación, por medio de ellas se conoce a la gente lo suficiente para comprender qué quieren decir, y con ello, crear una atmósfera en la cual es probable que se expresen libremente. En compañías como las aseguradoras este tipo de entrevista es la más recomendada ya que puede recaudar opiniones detalladas del tema a consultar. Por ello es la herramienta a utilizar a continuación se presenta el cuestionario con las preguntas a utilizar en la entrevista.

Los entrevistados son personas expertas área de siniestros del sector asegurador de la ciudad de Guayaquil, se ha seleccionado a quienes integren dicho departamento y aquellas que trabajen directamente con el mismo como es el caso de los **Brókers** o

también llamados asesores de seguros los cuales se especializan en dar un apoyo al contratante del seguro y de seguir el proceso de los casos reportados de siniestralidad a las aseguradoras por sus representados.

Guía de preguntas para las entrevistas

Cuestionario de preguntas, para entrevistas dirigidas a expertos en el sector asegurador departamento de siniestros.

1. ¿Tiene conocimiento respecto a que consiste una auditoria operativa o de procesos?
2. ¿Qué opina usted respecto de la necesidad de efectuar una auditoria operativa en el área de siniestros en una compañía de seguros?
3. ¿Cuáles son los factores de riesgo que considera usted existen dentro del departamento de siniestros que deba establecer especial atención una auditoría operativa?
4. ¿De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles considera usted los principales inconvenientes y/o dificultades que se han presentado dentro del departamento de siniestros?
5. ¿Quiénes son los encargados de establecer las directrices con las que se maneja el departamento de siniestros?
6. ¿Considera usted adecuadas las directrices establecidas para la atención de siniestros?
7. ¿Qué situaciones considera usted que se pudieran mejorar dentro del departamento de siniestros?
8. ¿Qué ramos presentan la mayor siniestralidad en cuanto a términos monetarios?
9. ¿Qué ramos presentan la mayor cantidad de número de siniestros que deben ser atendidos?
10. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles son los ramos con mayor problemática para la compañía al momento de atender los siniestros y por qué?

Población

La población es el conjunto de personas, objetos y animales que se encuentra en un determinado espacio, de los cuales se desea de conseguir información y datos de cada uno de sus elementos, con la finalidad de llevar a cabo cualquier tipo de estudio o de investigación.

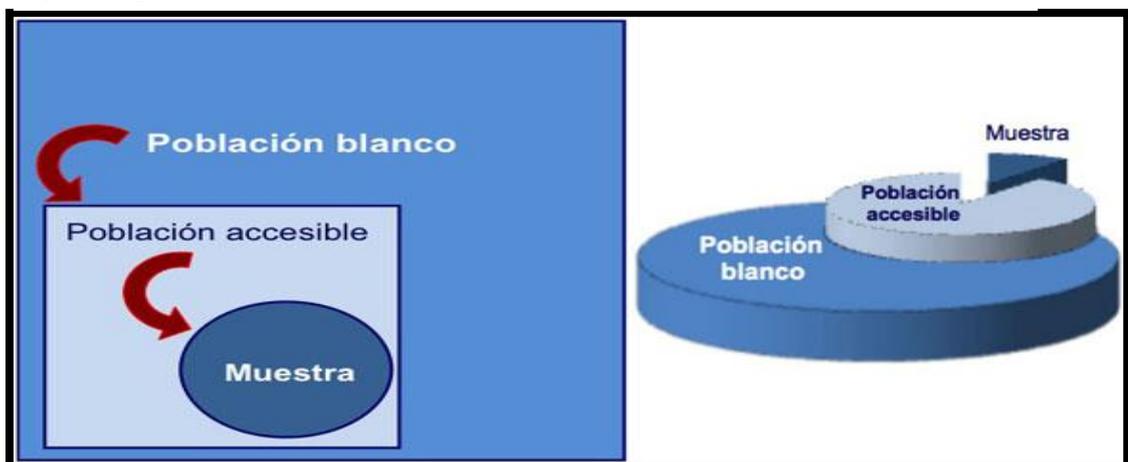
Según (Arias-Gómez et al., 2016) indicaron lo siguiente;

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados. Los objetivos de este artículo están dirigidos a especificar cada uno de los elementos que se requiere tomar en cuenta para la selección de los participantes de una investigación, en el momento en que se está elaborando un protocolo, donde se incluyen los conceptos de población de estudio, muestra, criterios de selección y técnicas de muestreo. Posterior a definir la población de estudio, el investigador debe especificar los criterios a cumplir por los participantes. Los criterios que especifican las características que la población debe tener se denominan criterios de elegibilidad o de selección. Estos criterios son los de inclusión, exclusión y eliminación, que delimitan la población elegible. (p.1)

En el presente trabajo de investigación se considerará a compañías del sector asegurador de la ciudad de Guayaquil, ubicadas en la avenida nueve de octubre al centro de la ciudad de Guayaquil.

Figura 12.

Tipos de población



Nota: Tomado de "Técnicas de muestreo sobre una población a estudio", por Manterola, Otzen 2017. Semantic Scholar.

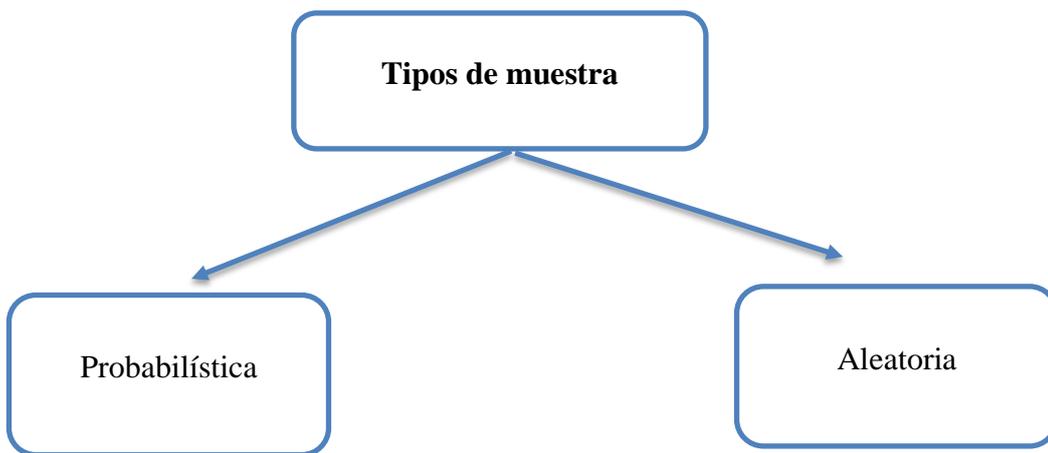
Muestra

La muestra junto con la población los dos elementos primordiales para la investigación de un estudio. López, (2004) indico que es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

Tipos de muestra

Figura 13.

Clases de muestra



Nota: Elaboración propia

Por la cual la muestra puede ser aleatoria y probabilística ambas son aplicables dependiendo del caso de estudio que se esté llevando a cabo en el caso de la auditoria operativa al departamento de siniestros de las compañías de seguros el muestreo idóneo es el no probabilístico ya que hecho estudio se va realizar en un área donde el número de personas es mínimo.

Como se lo menciona el trabajo de investigación será de tipo probabilístico, de manera que se calcula el tamaño de muestra con un margen de error de 10% y nivel de confianza de 90%, dando como resultado un tamaño de muestra de 2 empresas del sector asegurador ubicadas en la avenida nueve de octubre en la zona central de la ciudad de Guayaquil.

El tipo de muestra fue por saturación ya que la información que otorgaron los entrevistados se comienza a repetir. Por ende Martínez-Salgado (2012) indico lo siguiente:

En el ámbito de la investigación cualitativa se entiende **por saturación** el punto en el cual se ha escuchado ya una cierta diversidad de ideas y **con** cada entrevista u observación adicional no aparecen ya otros elementos. Mientras sigan apareciendo nuevos datos o nuevas ideas, la búsqueda no debe detenerse.
(p.6)

Capítulo 3: Resultados de Investigación

En el presente capítulo se presentan y analizan los resultados de la investigación efectuada a partir de los instrumentos de investigación diseñados y que se detallan en el capítulo anterior de metodología. Estas entrevistas fueron efectuadas a un grupo de personas vinculadas a las compañías aseguradoras que laboran en la ciudad de Guayaquil y que han sido seleccionadas por ser consideradas expertos en esta industria.

Las personas entrevistadas se desempeñan como: Asistente de Bróker de seguros, Asistente departamento de siniestros y jefe de tesorería.

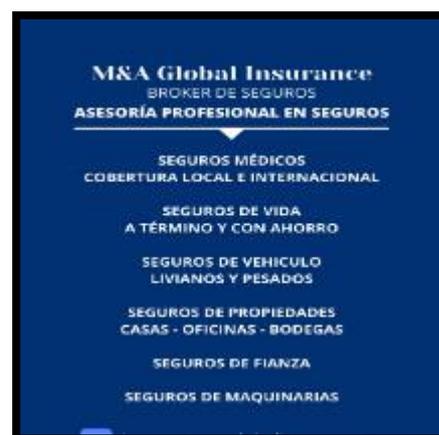
Resultados de entrevistas a expertos

A continuación, se presenta la información obtenida a través de la realización de entrevistas efectuadas al personal vinculado a la industria de las aseguradoras en la ciudad de Guayaquil. Adicional a esto, se obtuvo información relevante que se presenta posteriormente en la matriz de hallazgos.

Entrevista a experto No. 1

Nombre: Ingeniero Jorge Guerra Navarrete

Cargo: Asistente Bróker de Seguros



1. ¿Tiene conocimiento respecto a que consiste una auditoria operativa o de procesos?

Si ya que a través de esta auditoria se puede evaluar los diferentes sistemas de control y medir las fortalezas y debilidades del área o departamento.

2. ¿Qué opina usted respecto de la necesidad de efectuar una auditoría operativa en el área de siniestros en una compañía de seguros?

El punto de vista externo que mediante una evaluación objetiva y profesional de procesos de gestión de la empresa permita diagnosticar qué tan eficiente somos y manejamos nuestros recursos.

3. ¿Cuáles son los factores de riesgo que considera usted existen dentro del departamento de siniestros que deba establecer especial atención una auditoría operativa?

Cambios tecnológicos ya que el seguimiento en lo que respecta a la siniestralidad en lo que concierne a la evaluación de los diferentes tipos de casos y su posterior registro.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles considera usted los principales inconvenientes y/o dificultades que se han presentado dentro del departamento de siniestros?

Reembolsos, la falta de conocimiento del usuario en cómo manejar o donde acudir en caso de un siniestro.

5. ¿Quiénes son los encargados de establecer las directrices con las que se maneja el departamento de siniestros?

Gerente y asesores del departamento de experiencia del cliente.

6. Considera usted adecuadas las directrices establecidas para la atención de siniestros.

En efecto ya que al reportarse un caso de siniestralidad se procede de manera inmediata a su atención efectuando el respectivo seguimiento, su evaluación y el posterior pago del mismo.

7. ¿Qué situaciones considera usted que se pudieran mejorar dentro del departamento de siniestros?

La eficacia con la que se manejan las soluciones para los clientes, hacer las cosas en menos tiempo.

8. ¿Qué ramos presentan la mayor siniestralidad en cuanto a términos monetarios?

- Seguros médicos.
- Seguros vehículos.
- Seguros Incendio.

9. ¿Qué ramos presentan la mayor cantidad de número de siniestros que deben ser atendidos?

Seguros médicos son los que más grado de siniestralidad presentan sea por accidentes o en el peor de los casos muerte del asegurado.

10. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles son los ramos con mayor problemática para la compañía al momento de atender los siniestros y por qué?

Seguros médicos, comúnmente los clientes demoran en reportarlos o desconocen del producto, no entienden sobre los beneficios y a veces se les olvida consultar con los asesores sobre el manejo de reembolsos o el límite de coberturas de las pólizas. Olvidan que un seguro médico es curativo más no preventivo.

Entrevista a experto No. 2

Nombre: Anónimo

Cargo: Asistente Departamento de siniestros.

1. ¿Tiene conocimiento respecto a que consiste una auditoria operativa o de procesos?

La auditoría operativa consiste en buscar como objetivo principal evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y economía de los procesos en mención, enmarcados dentro de un marco ético profesional, además de dar recomendaciones que permitirán a la Compañía mejorar la gestión de sus procesos, minimizar los riesgos y optimizar sus recursos.

2. ¿Qué opina usted respecto de la necesidad de efectuar una auditoria operativa en el área de siniestros en una compañía de seguros?

La implementación de un departamento de auditoría interna permite identificar las deficiencias en los procesos de las compañías, monitorear los procesos que ya se

ejecuten y a servir de apoyo a la Administración para velar que el funcionamiento operativo

3. ¿Cuáles son los factores de riesgo que considera usted existen dentro del departamento de siniestros que deba establecer especial atención una auditoría operativa?

El riesgo inherente y los riesgos de control el primero guarda una relación directa con la evidencia de auditoría necesaria que ayude a validar la información, el segundo está relacionado directamente con los controles vigentes en el ente auditado.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles considera usted los principales inconvenientes y/o dificultades que se han presentado dentro del departamento de siniestros?

Uno de los principales inconvenientes es el envío de los documentos, ya que es la parte más delicada al momento de iniciar el proceso de reposición al asegurado por siniestralidad, por lo que la información presentada puede presentar inconsistencia por ende es importante hacer una revisión exhaustiva.

5. ¿Quiénes son los encargados de establecer las directrices con las que se maneja el departamento de siniestros?

Gerente del departamento de siniestros, Asesores y el jefe de tesorería

6. Considera usted adecuadas las directrices establecidas para la atención de siniestros.

En efecto son adecuadas, pero se debe procurar evitar inconvenientes con el tema de la documentación, eso se consigue logrando un adecuado seguimiento en el reclamo de los siniestros.

7. ¿Qué situaciones considera usted que se pudieran mejorar dentro del departamento de siniestros?

Optimizar el tema de las inspecciones que realizan el perito valuador de cada uno de los casos de siniestralidad en lo referente al tiempo que se lleva evaluar cada caso y el cálculo del monto final a desembolsar por la compañía.

8. ¿Qué ramos presentan la mayor siniestralidad en cuanto a términos monetarios?

- Seguro vehículos
- Seguro de vida
- Seguro incendio

9. ¿Qué ramos presentan la mayor cantidad de número de siniestros que deben ser atendidos?

El seguro de vehículos es el que mayor caso de siniestralidad es reportado en las compañías aseguradoras, el cual se debe hacer una optimización en lo referente al tiempo de atención ya que no es un solo caso que se atiende.

10. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles son los ramos con mayor problemática para la compañía al momento de atender los siniestros y por qué?

Ramo de incendio y vida generan mayores inconvenientes para las entidades aseguradoras.

Entrevista a experto No. 3

Nombre: Ing. Patricio Rodríguez V. Mg

Cargo: Gerente General Giosegura Agencia Asesora De Seguros S.A.



1. ¿Tiene conocimiento respecto a que consiste una auditoria operativa o de procesos?

Si, un tipo de auditoria enfocada a la revisión de los procesos de una compañía.

2. ¿Qué opina usted respecto de la necesidad de efectuar una auditoria operativa en el área de siniestros en una compañía de seguros?

Es muy importante porque es un área muy delicada donde se mueve mucho dinero e intereses, donde todo parte de la documentación del caso por lo que estamos

hablando de documentos, tiempos de respuesta, entrega, elaboración de contestaciones cuya implicación abarca hasta el plano de lo legal.

3. ¿Cuáles son los factores de riesgo que considera usted existen dentro del departamento de siniestros que deba establecer especial atención una auditoría operativa?

Como le indicaba se mueve muchos intereses económicos (de parte de los asegurados esperando ser resarcidos económicamente por la ocurrencia de un siniestro y de parte de las compañías que si bien es cierto deben y van a responder por los siniestros ocurridos, temen ser perjudicadas por la presentación fraudulenta de siniestros y/o que no se ajusten a hechos previstos en las condiciones contractuales de la póliza de seguros), y donde hay dinero en arca abierta hasta la justo peca dice el dicho.

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles considera usted los principales inconvenientes y/o dificultades que se han presentado dentro del departamento de siniestros?

Se presentan dentro de la parte documental en la atención de un siniestro. Estos inconvenientes pueden ser:

- Traspapelar documentos.
- Recepción con fechas erróneas.
- Tiempos de respuesta fuera de los plazos.
- No hay un correcto orden en todos los expedientes.
- Adulteración de documentos que hay que detectar y validar.

5. ¿Quiénes son los encargados de establecer las directrices con las que se maneja el departamento de siniestros?

Las Jefaturas de los departamentos de Siniestros de las compañías aseguradoras, Gerencias de estas empresas, y los departamentos de Auditoría Interna.

6. Considera usted adecuadas las directrices establecidas para la atención de siniestros?

Si, pero no son suficientes, debiendo hacer un mayor énfasis en la documentación cumpla con las condiciones contractuales de las pólizas de seguros y

el orden que deben tener estos documentos guardados en expedientes dentro del departamento de siniestros.

7. ¿Qué situaciones considera usted que se pudieran mejorar dentro del departamento de siniestros?

Una correcta línea de tiempo y gestión de procesos.

8. ¿Qué ramos presentan la mayor siniestralidad en cuanto a términos monetarios?

El ramo de Vehículos es el que genera una mayor tasa de siniestralidad monetaria.

9. ¿Qué ramos presentan la mayor cantidad de número de siniestros que deben ser atendidos?

En la actualidad y motivado por la contingencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, los ramos de gastos médicos y de vida.

10. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles son los ramos con mayor problemática para la compañía al momento de atender los siniestros y por qué?

| | |
|------------|---------------------------|
| Vida | Covid |
| Vehículos | Mala fe de los asegurados |
| Transporte | Mala fe de los asegurados |

Análisis de entrevistas a expertos

Luego de presentar los datos obtenidos a través de la técnica de entrevista a expertos, la cual fue la herramienta de investigación seleccionada en el capítulo anterior, se presentan a continuación información que el autor considera relevante al tema de investigación, información que se presenta en la matriz de hallazgos.

Tabla 1

Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 1

1. ¿Tiene conocimiento respecto a que consiste una auditoria operativa o de procesos?

| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 |
|---|--|--|
| Evaluación los diferentes sistemas de control y medir las fortalezas y debilidades del área o departamento. | La auditoría operativa consiste en buscar como objetivo principal evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y economía de los procesos en mención, enmarcados dentro de un marco ético profesional, además de dar recomendaciones que permitirán a la Compañía mejorar la gestión de sus procesos, minimizar los riesgos y optimizar sus recursos. | Si, un tipo de auditoria enfocada a la revisión de los procesos de una compañía. |

Nota: Elaborado por: el autor

Los entrevistados concuerdan con la importancia de contar con un departamento de auditoría. Este departamento en una compañía permite verificar que los procesos sean correctos y que su aplicación ayude a alcanzar los objetivos empresariales que se han planteado. También consideran que aporta en otros departamentos previniendo fraudes y así comunicar a la administración de posibles mejoras para una correcta toma de decisiones.

Tabla 2

Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 2

| 2. ¿Qué opina usted respecto de la necesidad de efectuar una auditoría operativa en el área de siniestros en una compañía de seguros? | | |
|---|--|---|
| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 |
| El punto de vista externo que mediante una evaluación objetiva y profesional de procesos de gestión de la empresa permita diagnosticar qué tan eficiente somos y manejamos nuestros recursos. | La implementación de un departamento de auditoría interna permite identificar las deficiencias en los procesos de las compañías, monitorear los procesos que ya se ejecuten y a servir de apoyo a la Administración. | Es muy importante porque es un área muy delicada donde se mueve mucho dinero e intereses, donde todo parte de la documentación del caso por lo que estamos hablando de documentos, tiempos de respuesta, entrega, elaboración de contestaciones cuya implicación abarca hasta el plano de lo legal. |

Nota: Elaborado por: el autor

Los entrevistados concuerdan con la importancia de la optimización de la gestión de procesos, además de realizar una adecuada verificación de la documentación que esta cumpla con todos los parámetros establecidos por la administración

Tabla 3

Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 3

| 3. ¿Cuáles son los factores de riesgo que considera usted existen dentro del departamento de siniestros que deba establecer especial atención una auditoría operativa? | | |
|--|---|--|
| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 |
| Cambios tecnológicos ya que el seguimiento en lo que respecta a la siniestralidad en lo que concierne a la evaluación de los diferentes tipos de | El riesgo inherente y los riesgos de control el primero guarda una relación directa con la evidencia de auditoría necesaria que ayude a | Como le indicaba se mueve muchos intereses económicos (de parte de los asegurados esperando ser resarcidos económicamente por la |

casos y su posterior registro. validar la información, el segundo está relacionado directamente con los controles vigentes en el ente auditado. ocurrencia de un siniestro y de parte de las compañías que si bien es cierto deben y van a responder por los siniestros ocurridos, temen ser perjudicadas por la presentación fraudulenta de siniestros y/o que no se ajusten a hechos previstos en las condiciones contractuales de la póliza de seguros), y donde hay dinero en arca abierta hasta la justo peca dice el dicho.

Nota: Elaborado por: el autor

Dos de los entrevistados resaltan siempre la aplicación del control interno para poder combatir el fraude en lo que respecta a la siniestralidad y poder mitigar el riesgo con la finalidad de que la parte económica no se vea afectada por su parte el primer entrevistado hace referencia a los cambios tecnológicos principalmente hace mención a esta situación debido a la pandemia del Covid 19 la cual ha obligado a la mayoría de las entidades a adoptar nuevas modalidades para continuar ofreciendo los diversos servicios.

Tabla 4

Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 4

4. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles considera usted los principales inconvenientes y/o dificultades que se han presentado dentro del departamento de siniestros?

| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 |
|--|--|--|
| Reembolsos, la falta de conocimiento del usuario en cómo manejar o donde acudir en caso de un siniestro. | Uno de los principales inconvenientes es el envío de los documentos, ya que es la parte más delicada al momento de iniciar el proceso de reposición al asegurado por siniestralidad. | Se presentan dentro de la parte documental en la atención de un siniestro. Estos inconvenientes pueden ser: Traspapelar documentos Recepción con fechas erróneas Tiempos de respuesta fuera de los plazos No hay un correcto orden en todos los expedientes Adulteración de documentos que hay que detectar y validar |

Nota: Elaborado por: el autor

Dos de los entrevistados coinciden que el tema de la documentación que es algo fundamental para la atención de los casos de siniestros por parte de las aseguradoras. Lo que respecta a los tiempos de entrega ya que sumamente importante validar los datos por su parte el primer entrevistado hace referencia al desconocimiento que pueda tener el asegurado al iniciar el proceso de reclamo a la aseguradora en caso de haber sido objeto de un siniestro.

Tabla 5

Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 5

5. ¿Quiénes son los encargados de establecer las directrices con las que se maneja el departamento de siniestros?

| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 |
|---|---|---|
| Gerente y asesores del departamento de experiencia del cliente. | Gerente del departamento de siniestros, Asesores y el jefe de tesorería | Las Jefaturas de los departamentos de Siniestros de las compañías aseguradoras, Gerencias de estas empresas, y los departamentos de Auditoría Interna |

Nota: Elaborado por: el autor

Los entrevistados concuerdan que las gerencias que trabajan en conjunto con el área de siniestros tienen la responsabilidad de llevar a cabo este proceso en conjunto no solo quienes integran el departamento de siniestros sino las diversas áreas que de una u otra manera también tienen participación.

Tabla 6

Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 6

6. ¿Considera usted adecuadas las directrices establecidas para la atención de siniestros?

| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 |
|--|---|--|
| En efecto ya que al reportarse un caso de siniestralidad se procede de manera inmediata a su atención efectuando el respectivo seguimiento, su evaluación y el posterior pago del mismo. | En efecto son adecuadas, pero se debe procurar evitar inconvenientes con el tema de la documentación, eso se consigue logrando un adecuado seguimiento en | Si, pero no son suficientes, debiendo hacer un mayor énfasis en la documentación cumpla con las condiciones contractuales de las pólizas de seguros y el orden que deben tener estos documentos guardados en |

el reclamo de los expedientes dentro del departamento de siniestros.

Nota: Elaborado por: el autor

Los entrevistados concuerdan con la importancia de contar con un seguimiento adecuado a los respectivos casos de siniestralidad y tener la documentación respectiva para así evitar inconvenientes.

Tabla 7

Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 7

7. ¿Qué situaciones considera usted que se pudieran mejorar dentro del departamento de siniestros?

| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 |
|---|---|---|
| Eficacia con la que se manejan las soluciones para los clientes, hacer las cosas en menos tiempo. | Optimizar el tema de las inspecciones que realizan el perito valuador de cada uno de los casos de siniestralidad en lo referente al tiempo que se lleva evaluar cada caso y el cálculo del monto final a desembolsar por la compañía. | Una correcta línea de tiempo y gestión de procesos. |

Nota: Elaborado por: el autor

Los entrevistados concuerdan que la optimización de los recursos a través del tiempo es muy importante para que el peritaje pueda valorar de manera correcta los diferentes casos,

Tabla 8

Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 8

8. ¿Qué ramos presentan la mayor siniestralidad en cuanto a términos monetarios?

| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 |
|-----------------------|-----------------------|---|
| Seguros médicos. | Seguro vehículos | El ramo de Vehículos es el que genera una mayor tasa de siniestralidad monetaria. |
| Seguros vehículos. | Seguro de vida | |
| Seguros Incendio. | Seguro incendio | |

Nota: Elaborado por: el autor

Todos los entrevistados coinciden que el ramo de vehículos es el que mayores casos de siniestralidad son reportados en las aseguradoras lo cual requiere que el personal optimice lo mejor posible el tiempo de atención para cada uno.

Tabla 9

Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 9

9. ¿Qué ramos presentan la mayor cantidad de número de siniestros que deben ser atendidos?

| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 |
|--|--|--|
| Seguros médicos son los que más grado de siniestralidad presentan sea por accidentes o en el peor de los casos muerte del asegurado. | El seguro de vehículos es el que mayor caso de siniestralidad es reportado en las compañías aseguradoras, el cual se debe hacer una optimización en lo referente al tiempo de atención ya que no es un solo caso que se atiende. | En la actualidad y motivado por la contingencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, los ramos de gastos médicos y de vida. |

Nota: Elaborado por: el autor

Dos de los entrevistados coinciden que el ramo de seguro médico es el que mayor caso de siniestralidad reporta y esto en la actualidad ha sufrido un incremento debido a la situación actual que el país y el mundo está viviendo la pandemia del

Coronavirus (Covid 19) lo cual requiere mayor optimización del tiempo para la atención de cada caso como se lo menciona con anterioridad. Por su parte el segundo entrevistado indicó que el ramo de vehículos es el que mayor caso de siniestros se presentan.

Tabla 10

Matriz de Hallazgo entrevistas Pregunta 10

| 10. De acuerdo a su experiencia, ¿Cuáles son los ramos con mayor problemática para la compañía al momento de atender los siniestros y por qué? | | |
|---|---|--|
| Entrevistado 1 | Entrevistado 2 | Entrevistado 3 |
| Seguros médicos, comúnmente los clientes demoran en reportarlos o desconocen del producto, no entienden sobre los beneficios y a veces se les olvida consultar con los asesores sobre el manejo de reembolsos o el límite de coberturas de las pólizas. Olvidan que un seguro médico es curativo más no preventivo. | Ramo de incendio y vida generan mayores inconvenientes para las entidades aseguradoras. | Vida Covid Vehículos Mala fe de los asegurados Transporte Mala fe de los asegurados. |

Nota: Elaborado por el autor

Los tres entrevistados concuerdan que el ramo médico o vida es el ramo de mayor problemática para la compañía para la atención de los diferentes casos de siniestralidad y la situación actual es más agravante por la pandemia del coronavirus, pero también se afirma que el ramo de vehículos y de transporte también tiene mucha dificultad principalmente por las condiciones estipulada en la póliza de seguro.

Análisis de las entrevistas

Entrevistado #1

Como se puede observar el entrevistado tiene un excelente conocimiento de cómo es el manejo de los procedimientos en el departamento de siniestros del sector asegurador de la ciudad de Guayaquil, en el cual a través de sus respuestas se ha podido destacar que el departamento de siniestros como tal cuenta con buenas directrices para la ejecución de sus procesos, pese al tema de los cambios tecnológicos el cual es uno de los factores que se ha presentado el cual se ha sabido sobrellevar. Aunque también se ha podido detectar que existen inconvenientes en los referentes a los ramos de seguros en el cual se puede ver que en lo referente al seguro médico o también llamado de vida es el que más demanda tiene en el cual la compañía debe desembolsar grandes cantidades de dinero para el pago de los mismos

Entrevistado #2

El entrevistado al momento de responder las preguntas planteadas demuestra tener conocimiento tanto el área de siniestros y el área de emisión de póliza documento en el cual se realiza la celebración del contrato con el asegurado. De lo que más se puede resaltar en las opiniones vertidas por los expertos es que el departamento de siniestro a pesar de contar con adecuadas directrices para su funcionamiento puede presentar inconvenientes en lo que respecta a la documentación la cual debe pasar por un proceso de revisión exhaustivo antes de iniciar el proceso de seguimiento, análisis y calculo final del valor a desembolsar al asegurado.

Entrevistado #3

El Ing. Patricio Rodríguez V. Mg en sus respuestas hace énfasis en la revisión de los procesos en el departamento de siniestros ya que esto permite optimizar los tiempos que lleve la resolución de cada caso, además de evitar la aparición de riesgos.

Capítulo 4: Propuesta

Para llevar a cabo la propuesta metodológica para la aplicación de la gestión de procesos en el sector asegurador de la ciudad de Guayaquil, el presente trabajo estará enfocado a la aplicación de una auditoría operativa relacionado a los procesos llevados a cabo en el departamento de siniestros por ende se efectuó se realizó una indagación en la avenida Nueve de Octubre que es una parte donde se encuentra varias compañías aseguradoras.

Objetivos de una auditoría operativa

La Auditoría Operativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se utilizaron los recursos materiales y financieros. Asimismo, aporta las recomendaciones necesarias para lograr que los problemas detectados sean solucionados, supervisando su efectiva aplicación. Los objetivos de la Auditoría Operativa son: a) Identificar las áreas de reducción de costos. b) Mejorar los métodos utilizados por una gestión, c) incrementar la rentabilidad de la entidad de alguna de sus áreas o de alguna de sus actividades, d) determinar si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente económica y efectiva, e) determinar si existe alguna deficiencia importante en políticas, procedimientos y prácticas contables defectuosas y f) revisar los mecanismos de compras, para ver si afectan su cantidad, calidad y clases. Una auditoría operativa es opcional, pero debe realizarse como parte de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno previstas por el Informe coso. (Abdelnur, 2010)

Metodología de la auditoría operativa

No existe aún una metodología específica que aplique un auditor operativo en la realización de su labor. El auditor operativo utilizara su criterio de acuerdo a su experiencia como tal. Y este es quizás el mayor desafío de 4 una auditoría operativa: su exitosa planificación, desarrollo, conclusión y retroalimentación. Es importante que el auditor operativo tenga la suficiente idoneidad y experiencia, para poder conducir la auditoría con grandes posibilidades de obtener resultados satisfactorios. El auditor operativo tiene que tener la capacidad de innovar y proponer lo que ningún otro miembro de la organización pudiera proponer; es decir, siempre debe agregar valor con su intervención (es su razón de ser). De no ser así, el éxito del trabajo será dudoso. (Abdelnur, 2010)

Pasos una auditoria operativa

Antes de la aplicación de una auditoria operativa en caso concreto al departamento de Siniestro de la compañía de Seguros Guayaquil S.A es importante conocer los pasos a seguir para llevar a cabo dicha auditoria. Esencialmente se efectúan 4 pasos son los siguientes;

- a) **Familiarización:** Los auditores deben conocer cuáles son los objetivos de la actividad a auditar, cómo van a lograrse y cómo van a determinarse (o medirse) los resultados.
- b) **Verificación:** Requiere que los auditores examinen en detalle una muestra de transacciones, seleccionada por muestreo estadístico o simplemente intuitivo (basado en la experiencia o grado de conocimiento del auditor). El tamaño de la muestra dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario, a fin que represente razonablemente la población de la cual se seleccionó. Al realizar la verificación, los auditores usualmente están interesados en tres temas: calidad, período correcto y costo.
- c) **Evaluaciones y recomendaciones:** Las recomendaciones deben hacerse solamente cuando el auditor está totalmente seguro de las conclusiones a las que ha llegado, como resultado de su examen.
- d) **Informar de los resultados a la Dirección:** El informe del auditor operativo debe contener la conclusión del examen. Los auditores proporcionan un mejor servicio a la gerencia y mantienen mejores relaciones cuando comentan los hechos que han encontrado. Cualquier informe formal que le muestre a la gerencia que todas las deficiencias se corrigieron antes de que se emitiese, encontrará una aceptación amistosa tanto por parte de la dirección general como de la operativa. Asimismo, generará nuevos pedidos de trabajos de auditoría operativa, incrementando el prestigio del auditor y del órgano de control al cual pertenece. (Abdelnur, 2010)

Conocimiento del negocio de la Compañía Aseguradora

De las compañías ubicadas en la avenida nueve de octubre una ellas han podido facilitar la respectiva información, que por temas de confidencialidad se la llamara Seguros Guayaquil S.A esta es una de las entidades más reconocidas en el Ecuador con sede en la ciudad de Guayaquil y con presencia mayoritaria en ciudades como: a) Quito, b) Cuenca, c) Ambato, d) Loja entre otras, ha logrado ser la principal institución del sector asegurador en lo que se refiere a primas netas, volúmenes de activos cuyo

como el representante legal de la compañía el cual es el encargado de analizar las diferentes negocios, convenios y propuestas de seguros Guayaquil S.A.

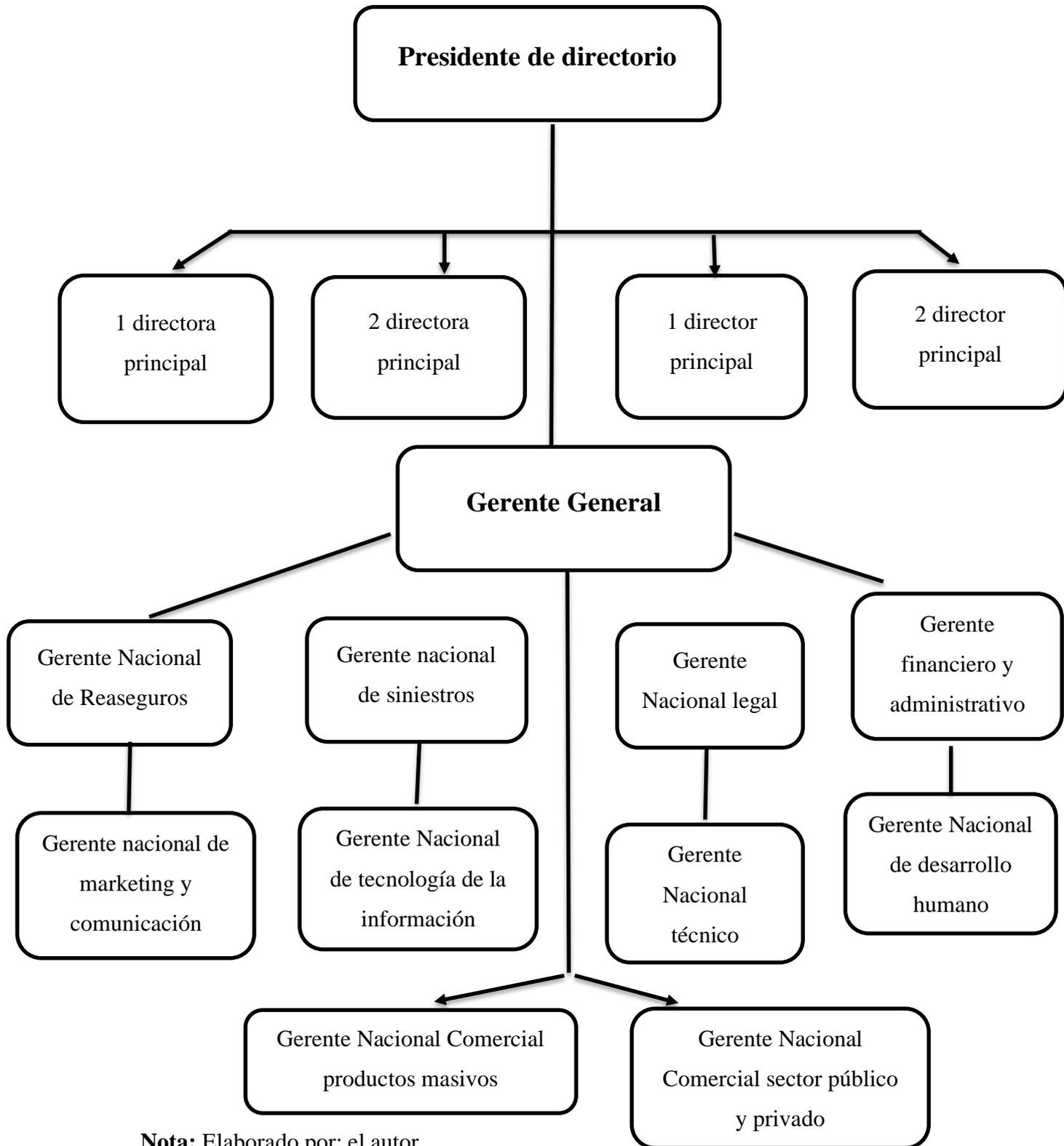
Después de la junta directiva se encuentran las gerencias generales el gerente general es el que puede tener un contacto directo con el presidente de la junta directiva debido a la complejidad que cada una de estas situaciones. En lo que respecta al resto de la gerencia cada jefe de sucursal es el encargado de exigir y comprometer a su equipo de trabajo; todo comunicado, cambio o proyecto que se ejecuten dentro de la compañía, ellos serán quienes harán llegar el mensaje a sus subordinados.

Es sumamente importante que el personal tenga conocimientos como se lleva a cabo la celebración de los contratos de seguros y todas las cláusulas que esta comprenda, por esta razón del departamento de siniestros es el encargado de atender los casos de siniestralidad.

Organigrama de Seguros Guayaquil S.A

Figura 15.

Directorio Seguros Guayaquil S.A



Nota: Elaborado por: el autor

Departamento de emisión de pólizas

El departamento de emisión de pólizas de la compañía Seguros Guayaquil S.A esta dirigido tanto por el gerente comercial de productos masivos este a su vez trabaja en conjunto con el jefe del área de emisión este último es el encargado de informarle los diferentes tipos de pólizas a elaborarse las cuales de ofrecerán a los asegurados al momento que deseen la contratación de un seguro, en dicho departamento se toman en cuenta diversos parámetros para selección de los ramos que constaran en las pólizas y su posterior elaboración.

Cada póliza es única es decir el tratamiento en cada una va hacer distinto de acuerdo a las condiciones que se estipulen con el asegurador (que es el beneficiario de la póliza) además el contenido de la misma con anterioridad debe ser sometida a una revisión y posterior aprobación de la Superintendencia de Compañía Valores y Seguros.

Como se lo menciono con anterioridad las condiciones que se estipulan en cada póliza su tratamiento es diferente es por ello que antes de adentrarse a lo que es el departamento de siniestros es sumamente importante conocer todos los componentes de la póliza de seguros principalmente las condiciones estipulada ya que será un factor importante para que cuando se efectuó los procesos para la cobertura a los asegurados por siniestralidad

Modelos de pólizas y Condiciones a tomar en cuenta para casos de siniestralidad

A continuación, se mencionarán algunos tipos de pólizas elaboradas por el departamento de emisión en el cual constan las condiciones que debe tener en consideración el asegurado para hacer efectiva la comunicación a la compañía en el caso de que se suscitare la siniestralidad.

Figura 17.

Modelo ramo póliza Vehículos

| CONDICIONES PARTICULARES | | | |
|-------------------------------|---|--------------------------|-------------------|
| RAMO | VEHÍCULOS | PÓLIZA 10003300 | ANEXO 00000000 |
| MONEDA | DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA | | |
| AGENTE | COBELLO ENCALADA PAOLA VANESSA | | |
| ASEGURADO | COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS GILBERTO ZAMBRANO (0890039316001) | | |
| AGENCIA | GUAYAQUIL | | |
| VIGENCIA | DESDE 27 DE FEB DEL 2015 | HASTA 27 DE FEB DEL 2016 | PLAZO 365 DÍAS |
| PÓLIZA ORIGINAL | | | |
| ITEM N° | 1 | | |
| MARCA | HINO | CHASIS | JHDF1JPT2XX10045 |
| MODELO | FF1JPTZ | COLOR | ROJO |
| TIPO | BUS | PLACA | ENG0890 |
| AÑO | 2002 | ORIGEN | JAPON |
| MOTOR | J08CIT10934 | USO | PUBLICO |
| PROPIETARIO | COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS GILBERTO ZAMBRANO | | |
| TOTAL SUMA ASEGURADA DEL ITEM | | | 14,098.00 * |
| ITEM N° | 2 | | |
| MARCA | HINO | CHASIS | JHDFG1JPU7XX12102 |
| MODELO | F01JPUZ | COLOR | ROJO |
| TIPO | BUS | PLACA | EAD00997 |
| AÑO | 2007 | ORIGEN | JAPON |
| MOTOR | J08CIT26913 | USO | PUBLICO |
| PROPIETARIO | COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS GILBERTO ZAMBRANO | | |
| TOTAL SUMA ASEGURADA DEL ITEM | | | 20,365.00 * |
| ITEM N° | 3 | | |
| MARCA | HINO | CHASIS | JHDFG1JPU8XX12472 |
| MODELO | F01JPUZ | COLOR | ROJO |
| TIPO | BUS | PLACA | PUE0248 |
| AÑO | 2008 | ORIGEN | JAPON |
| MOTOR | J08CIT28513 | USO | PUBLICO |
| PROPIETARIO | COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS GILBERTO ZAMBRANO | | |
| TOTAL SUMA ASEGURADA DEL ITEM | | | 25,970.00 * |
| ITEM N° | 4 | | |
| MARCA | HINO | CHASIS | JHDFG1JPU7XX12019 |
| MODELO | F01JPUZ | COLOR | ROJO |
| TIPO | BUS | PLACA | EAE014 |
| AÑO | 2007 | ORIGEN | JAPON |
| MOTOR | J08CIT26629 | USO | PUBLICO |
| PROPIETARIO | COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS GILBERTO ZAMBRANO | | |
| TOTAL SUMA ASEGURADA DEL ITEM | | | 20,365.00 * |
| ITEM N° | 5 | | |
| MARCA | CHEVROLET | CHASIS | JALFTR32M17000009 |
| MODELO | FTR 32M FULL AIR CHASIS CABINA | COLOR | ROJO |
| TIPO | OMNIBUS | PLACA | IAG0429 |

Nota: Tomado de Seguros Orientales S.A año 2016

Descripción de las condiciones

Con este seguro se otorga cobertura al automóvil asegurado por cualquier acto imprevisto, violento y fuera del alcance del asegurado entre las coberturas que están amparadas para casos de siniestralidad se encuentran presentes daño robo o huerto del vehículo, la autodestrucción del bien no será contemplada además que puede generar problemas de índole legal para el contratante de la póliza.

Figura 18.

Modelo póliza ramo Lucro cesante

| CONDICIONES PARTICULARES | | | |
|--------------------------|--|--------------------------|----------------|
| RAMO | LUCRO CESANTE A CONSECUENCIA DE INCENDIO Y LINEAS ALIADAS | PÓLIZA 10000047 | ANEJO 00000000 |
| MONEDA | DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA | | |
| AGENTE | DIRECTO | | |
| ASEGURADO | CADENA ECUATORIANA DE TELEVISION C. A. CANAL 10 CETV (0990032610001) | | |
| AGENCIA | GUAYAQUIL | | |
| VIGENCIA | DESDE 29 DE OCT DEL 2016 | HASTA 29 DE OCT DEL 2017 | PLAZO 365 DÍAS |

PÓLIZA ORIGINAL

ITEM Nro. 1

DIRECCION ASEGURADA: AV. DE LAS AMERICAS FRENTE AL AEROPUERTO
GUAYAQUIL - GUAYAS

PROPIETARIO: CADENA ECUATORIANA DE TELEVISIÓN C.A CA

OBJETOS ASEGURADOS:

| | |
|--------------------------|-----------------|
| LUCRO CESANTE | \$ 2,328,499.37 |
| SUMA ASEGURADA DEL ITEM: | \$ 2,328,499.37 |
| TOTAL SUMA ASEGURADA | \$ 2,328,499.37 |

PÓLIZA DE SEGURO LUCRO CESANTE POR INCENDIO

Bienes y Valores Asegurados: US\$ 2,328,499.37

Forma Inglesa

Indemnizar al asegurado en caso de un siniestro por la utilidad no generada hasta alcanzar el nivel pronosticado sin siniestro.
Periodo de Indemnización: 6 meses
Deducible: 5 días de producción

PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES POR BUENA EXPERIENCIA DE SINIESTRALIDAD

Queda aclarado y convenido por la presente cláusula que en el evento de buena experiencia de siniestralidad, la compañía reconocerá a favor del asegurado, un porcentaje de la utilidad obtenida en el año anterior de cobertura de las pólizas.

| | |
|-----------------------------|-------|
| Prima neta | IN |
| -(menos) Siniestros pagados | -(SP) |

ORIGINAL Pág. 1/8

Nota: Tomado de Seguros Orientales S.A año 2016

Descripción de las condiciones

El seguro de Lucro Cesante que cubre las pérdidas por interrupción del negocio a consecuencia del daño ocurrido en cualquier edificio u otros bienes, o cualquier parte de los mismos utilizados por el Asegurado en el establecimiento para efectos del negocio. Lucro cesante ampara daños por Incendio y por Rotura de maquinaria.

En el caso de que llegase a existir un caso de siniestralidad se tomaran en cuentas los ítems colocados en las condiciones como la ocurrencia de algún incendio, desastres naturales entre otros.

Figura 19.

Modelo póliza ramo Montaje de maquinaria

| CONDICIONES PARTICULARES | | | |
|--------------------------|--|--------------------------|----------------|
| RAMO | MONTAJE DE MAQUINARIA | PÓLIZA 10000018 | ANEJO 00000000 |
| MONEDA | DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA | | |
| AGENTE | DIRECTO | | |
| ASEGURADO | CORPORACION ELECTRICA DEL ECUADOR CELEC EP (1768152800001) | | |
| AGENCIA | GUAYAQUIL | | |
| VIGENCIA | DESDE 20 DE MAR DEL 2016 | HASTA 23 DE MAR DEL 2016 | PLAZO 3 DÍAS |

| PÓLIZA ORIGINAL | |
|--|-------------------|
| UBICACIÓN Nro. | 1 |
| SUBSTACION BARAHOYO, LOS RIOS - BARAHOYO | |
| OBJETOS ASEGURADOS | |
| -MAQUINARIA | 158,041.22 |
| -Desmontaje de Equipos primarios, según listado que reposa en poder de la compañía de seguros. | |
| TOTAL SUMA ASEGURADA DE LA UBICACIÓN | 158,041.22 |

| COBERTURAS PRINCIPALES | |
|--|-------------------|
| FASE I: Daños durante el montaje, acoplamiento de los bienes y construcciones auxiliares | |
| COBERTURA B | |
| Impericia, descuido y actos malintencionados de obreros y empleados del asegurado o de extraños | |
| COBERTURA C | |
| Caída de partes del objeto que se monta, como consecuencia de rotura de cables o cadenas, hundimiento o deslizamiento del equipo de montaje u otros accidentes análogos | |
| SECCIÓN II: Responsabilidad Civil Extra-contractual | 50,000.00 |
| Remoción de escombros | 10,000.00 |
| TOTAL SUMA ASEGURADA | 218,041.22 |
| SUPERVISOR DE MONTAJE | |
| Ing. Julitza Buenaventura | |
| EXPERIENCIA SUPERVISOR DE MONTAJE | |
| 1.- Ingeniera de Operación y Mantenimiento Departamento Zona Operativa Sur Occidental, proceso de desmontaje y montaje de Divisor Capacitivo de Potencial de 138000 voltios. S/E Santa Elena CELEC EP-TRANSELECTRIC 2015 | |
| PERSONAL ADICIONAL PARA MONTAJE | |
| -Sr. Johnny Secaira -Sr. Alfonso Taboada -Sr. Franklin Narvaez | |

ORIGINAL

Pág. 1/6

Nota: Tomado de Seguros Orientales S.A año 2016

Descripción de las condiciones

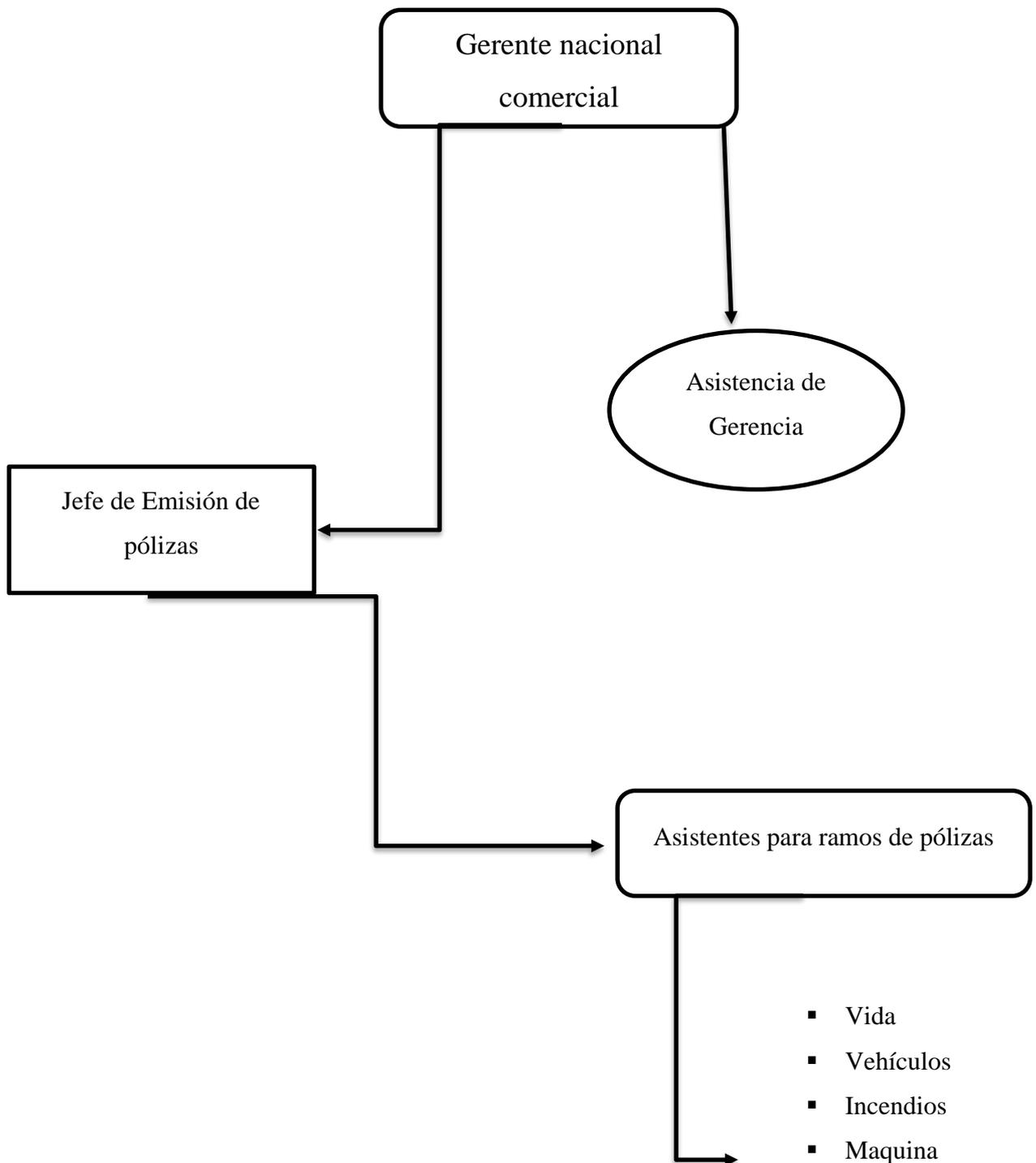
Con este seguro se protegen los posibles daños materiales que afecten internamente al desarrollo de la empresa, en el caso de que exista siniestralidad el reclamo respetivo deberá constatar de acuerdos a los ítems amparados en las condiciones: Impericia, negligencia y actos malintencionados individuales del personal del asegurado o de extraños, Acción directa de la energía eléctrica como resultado de cortocircuitos, arco voltaico y otros efectos similares, así como los

debidos a perturbaciones eléctricas consecuentes a la caída del rayo en las proximidades de la instalación

Estructura del departamento comercial (Emisión de pólizas)

Figura 20.

Directorio departamento comercial



Nota: Elaborado por: el autor

Departamento de siniestros

El departamento de siniestros en la compañía de Seguros Guayaquil S.A que tiene como máxima autoridad al gerente nacional de siniestros el cual es el encargado que cerciorase que los diferentes procesos llevados a cabo en el departamento por el personal el cual deberá regirse al manual de procedimientos y funciones establecido para la ejecución de actividades en dicha área a su vez también mantienen un trabajo en conjunto con el departamento financiero administrativo

El gerente financiero administrativo encargado de la parte económica la compañía es fundamental al momento de que el departamento de siniestros se encuentra realizando la revisión de los diferentes casos ya que el monto total que debe ser compensado al asegurado por siniestralidad debe estar acorde a los parámetros financieros de la entidad, en el caso que dicho valor no se ajuste a lo anteriormente mencionado, se deberá justificar por parte de quienes fueron los encargados de llevar a cabo este proceso y en caso de que los argumentos presentados no tengan el suficiente sustento se volverá a repetir dicho procedimiento por el perito valuador y los demás integrantes del departamento de siniestro.

(Romero, 2014) afirmo que;

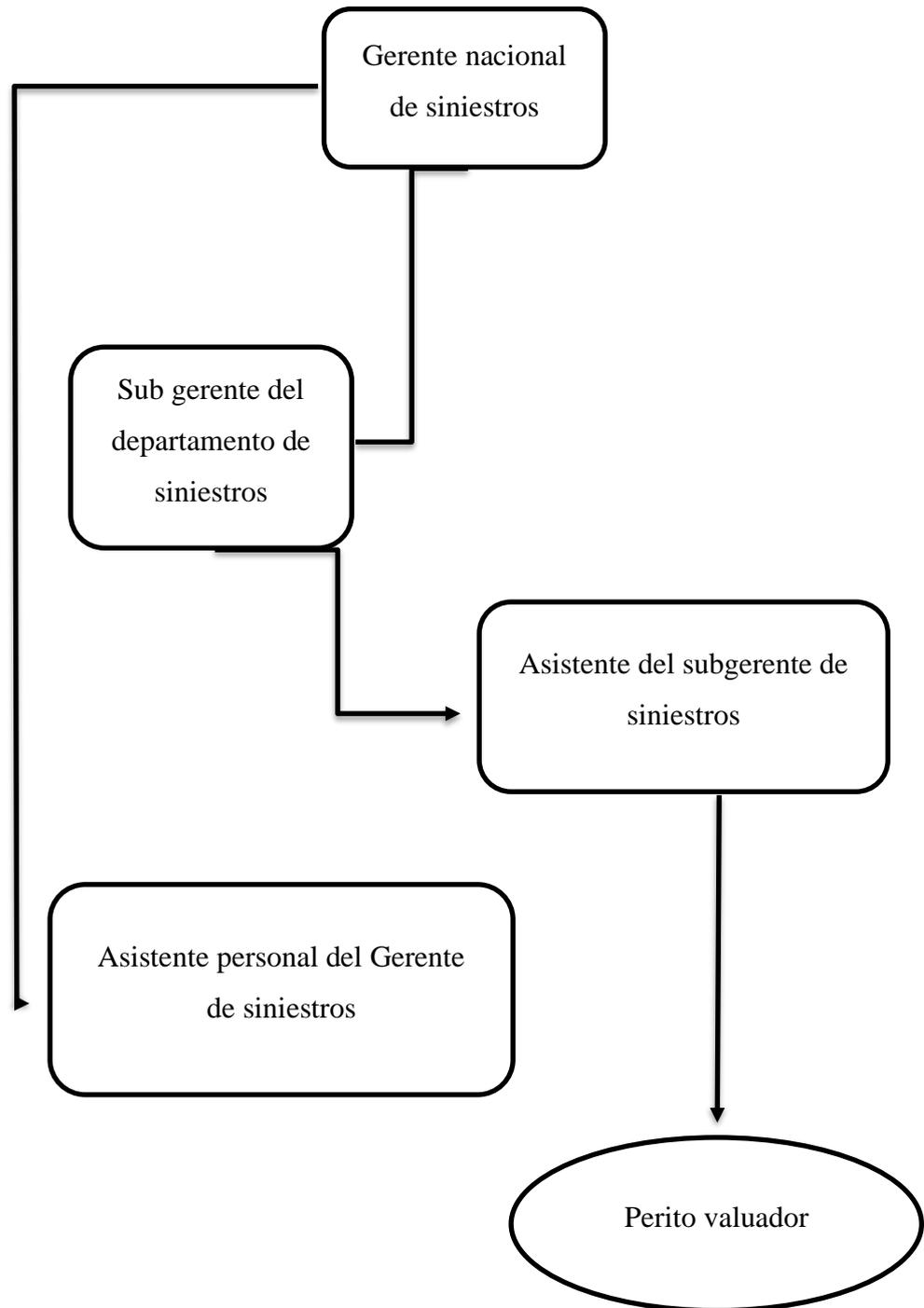
El gerente Financiero es el encargado de procesar de la manera más eficiente dicha información, así se puede utilizar esta para preparar índices financieros, donde se pueden medir niveles actuales de rendimiento, revelar tendencias y ser utilizados como objetivos para la planificación; Así pues los gerentes financieros apoyados por una buena contabilidad procesada, presentan a la gerencia general o a las juntas directivas los estados financieros con sus índices y lecturas porcentuales para la respectiva toma de decisiones que hacen los mismos.(p.13)

Una vez aprobado el monto a pagar por parte del área financiera y el respectivo pago a los asegurados se elabora un reporte final en el que constan todos los casos de siniestralidad que fueron objetos los asegurados el respectivo seguimiento y pago del mismo en el cual una copia debes ser remitida al Gerente General el cual se encargara de constatar que dicho informe o reporte este acorde con las políticas y procedimientos de Seguros Guayaquil S.A.

Estructura del departamento de siniestros

Figura 21.

Directorio departamento de siniestros



Nota: Elaborado por: el autor

Aplicación de la auditoría operativa efectuada por un auditor externo al departamento de siniestros de la compañía de seguros Guayaquil S.A

Una vez conocida la ejecución de los diversos procesos en el departamento de siniestros y haber detectado cuales son los inconvenientes que existen al momento de efectuarse dichos procedimientos se procede a establecer fases para llevar a cabo dicha auditoría por parte del auditor externo. Las fases son las siguientes: a) Planificación b) Ejecución y c) Elaboración del informe.

Fase 1: Planificación

El conocimiento tiene como finalidad realizar un diagnóstico exhaustivo de la entidad, tareas o actividades generales de contexto en el que se desempeña su actividad. Vanessa (2012) indico lo siguiente; el departamento de siniestros es el encargado del trámite, atención, y ajuste de los reclamos que hacen los clientes de una aseguradora respecto a seguros patrimoniales (aquellos que protegen al patrimonio y que son diferentes de los de personas, salud e inversiones). Para ello cuando ocurre un siniestro, se encargan de verificar la existencia del seguro, de la cobertura, inspeccionan los daños, valoran las pérdidas, ajustan el reclamo y procuran que los asegurados reciban una indemnización justa por parte de la compañía de seguros.

El asegurado al momento de firmar el contrato tiene la seguridad que la compañía va a responder a cualquier situación que genere tranquilidad tanto para el contratante del seguro como para la compañía aseguradora concretamente el departamento de siniestros, por ende, la meta establecida por Seguros Guayaquil S.A es tener un servicio ágil y oportuno en los pagos a los asegurados por concepto de siniestralidad evitando así demoras en los procesos y potenciales fraudes que comprometan la económica de la compañía.

Para poder lograr este objetivo será primordial que el asegurado realice la entrega de la documentación respectiva, que se proceda con juicio, rapidez, para poder valorar toda la información recolectada, antes de realizar la ejecución final del siniestro, además de tener un seguimiento de cómo se está desarrollando, para que todo se haga bien y en los plazos justos, sin demoras innecesarias.

Representantes Seguros Guayaquil S.A

Tabla 11.

Gerencias a cargo de la planificación

| Nombre | Cargo | Antigüedad | Email |
|----------------------|---------------------------------------|------------|-------------------------|
| Cristian Carpio | Representante legal (Gerente General) | 4 años | Gerenciasg@hotmail.es |
| Daniel Díaz-Granados | Gerente Nacional de Siniestros | 3 años | Gerencia_ssg@hotmail.es |
| Marisol Poveda | Jefe Departamento de siniestros | 3 años | Jefe_s@hotmail.es |
| David Galvis | Asistente Siniestros 1 | 4 años | Asistente_1s@hotmail.es |
| John Bayas | Asistente Siniestros 2 | 3 años | Asistente_2s@hotmail.es |
| Miguel Ochoa | Gerente Nacional Técnico | 3 años | Gerencia_Tg@hotmail.es |
| Jenny Izurieta | Gerente Departamento Comercial | 4 años | Gerencia_C@hotmail.es |

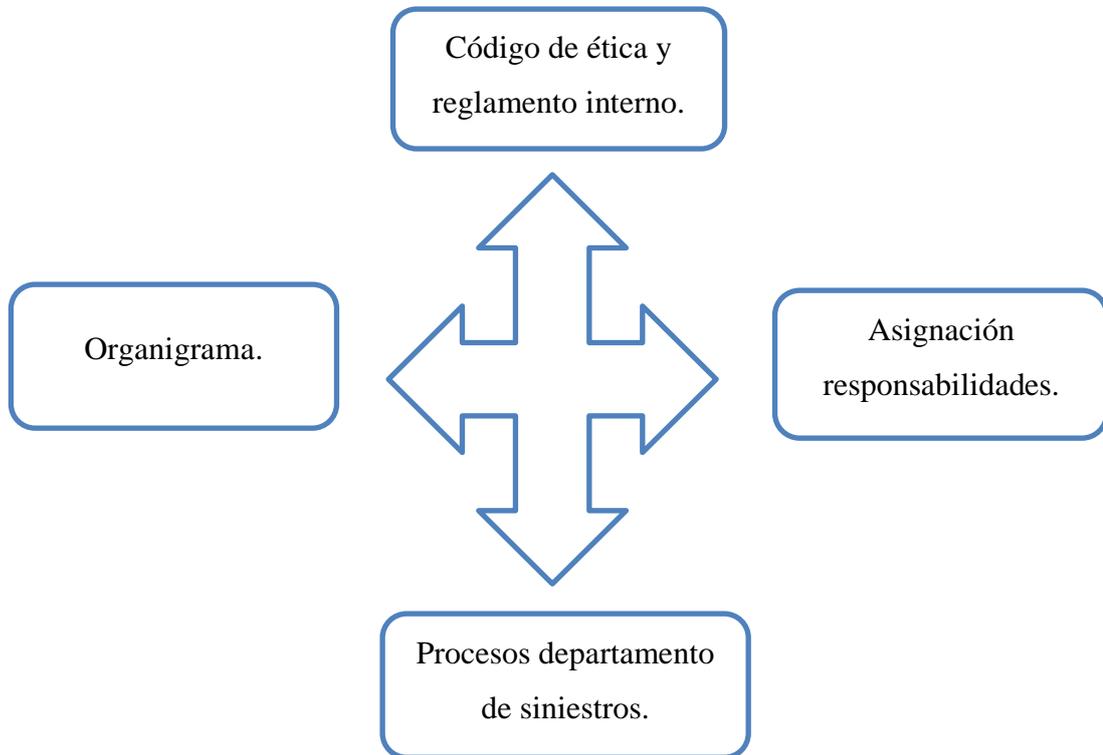
Nota: Elaborado por: el autor

El listado anterior es el personal clave dentro de esta auditoria operativa, ya que gracias a su participación se establecerán los mecanismos necesarios para la aplicación de las mejoras en los respectivos procesos efectuados en el departamento de siniestros que posteriormente conllevan la compensación económica de los asegurados.

Información a revelar

Figura 22.

Datos a revelar



Nota: Elaborado por: el autor

Plan de Auditoría

El plan de auditoría es más detallado que la estrategia general de auditoría ya que incluye la naturaleza, la oportunidad y el alcance de los procedimientos de auditoría que deben efectuar los miembros del equipo de trabajo. La planeación de esos procedimientos de auditoría ocurre durante el transcurso de la auditoría a medida que se desarrolla el plan de auditoría para el trabajo. Por ejemplo, la planeación de nuestros procedimientos de evaluación de riesgo ocurre al principio del proceso de auditoría. Sin embargo, la planeación de la naturaleza, la oportunidad y el alcance de procedimientos de auditoría específicos adicionales depende del resultado de dichos procedimientos de evaluación de riesgo. Además, es posible que comencemos a efectuar procedimientos adicionales de auditoría para ciertas cuentas y revelaciones

significativas antes de la planeación de todos los procedimientos de auditoría adicionales restantes.(Auditoool, 2016)



Preparado: Steven Lozano

Revisado: Franklin Acevedo

Procedimiento: Elaboración del plan de trabajo para la aplicación de la auditoría operativa en el departamento de siniestros de la compañía Seguros Guayaquil S.A

Tabla 12.

Plan de trabajo para aplicación de auditoría

| | | Steven Lozano | | |
|------------------|---|----------------------|------------------------|-------------------------|
| Actividad | | Asignado | Tiempo estimado | Tiempo incurrido |
| 1 | Familiarización y análisis de la información existente relativa al departamento de siniestros, aplicación de la ficha de observación. | | 3 | 1 |
| 3 | Elaboración de la matriz análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas | | 2 | 1 |
| 4 | Elaboración de la matriz de evaluación de riesgo por actividad del departamento de siniestro. | | 1 | 0,4 |

| | | | | |
|----|---|--|---|---|
| 5 | Aplicación de la matriz de evaluación de riesgo por actividad del departamento de siniestro | | 2 | 1 |
| 10 | Indicadores de Gestión | | 2 | 1 |
| 11 | Elaboración de flujo gramas | | 2 | 1 |
| 12 | Valoración del riesgo y la respuesta al riesgo | | 2 | 1 |
| 13 | Elaboración del informe de auditoría | | 4 | 2 |

Nota: Adaptado de Tesis final Aplicación de una auditoria operativa al departamento de siniestros de Brókers de seguros por: Espinoza Vanessa, Gilda Lozada.

Fase 2: Ejecución

Establecido el plan de trabajo para la aplicación de la auditoria operativa al departamento de siniestros en el cual se detalla las actividades a efectuar para la implementación de esta mejora, por ende, en esta fase se procede a desarrollar cada una de las mismas.

Análisis de la información existente relativa al departamento de siniestros, aplicación de la ficha de observación.

La documentación es el principal análisis del departamento de siniestros en el cual se determinan los debidos procesos para llevar a cabo los casos de siniestralidad y para conocer las dificultades que se presentan al momento de atender y dar ejecución a los respectivos casos.

Recepción y Comunicación

Cuando los casos de siniestralidad son notificados por vía telefónica o correo se procura tomar todos los datos posibles de esta manera en el transcurso del proceso

se evita la aparición de problemas como la demora en cada y a causa de ello el surgimiento de fraude financiero-económico. La documentación la cual debe exigirse es la siguiente; a) Nombre del asegurado, b) Bien siniestrado, c) Ramo de póliza, d) Fecha en que se suscitó el siniestro, e) Lugar y circunstancias y f) Monto del bien estipulado al momento de celebrarse el contrato.

El aviso a la aseguradora debe ser inmediato, tan pronto se conoce del reclamo. Se deberá avisar telefónicamente, dando los datos proporcionados por el cliente en el momento que comunica del siniestro. Adicionalmente, se deberá coordinar las acciones de inspección de la compañía, y saber si va a intervenir un ajustador y sus datos. Una vez hecha la comunicación, se deberá anotar siempre el nombre de la persona con la que se ha hablado, la fecha y la hora. En lo posible, confirmar por carta todo lo expresado, para tener una constancia de lo que se ha indicado, solicitado o comprometido.(Vanessa, 2012)

Una vez recolectada la respectiva información se procede a abrir los respectivos casos para cada siniestro reportado y proceder a la ejecución del peritaje el cual se encargará de ir a lugar de los hechos y constatar que su análisis guarde relación con la documentación proporcionada por el asegurado, se debe tomar en consideración que el análisis debe ser efectuado de manera rápida y eficiente lo cual ayuda a mejorar la parte operacional.

Flujograma

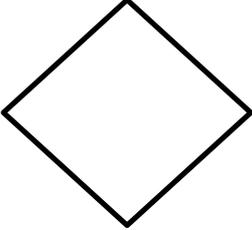
El diagrama de flujo o flujograma es un cuadro gráfico en el que se representan, de manera secuencial, las actividades que conforman un determinado proceso mediante el uso de una simbología reconocida universalmente. Por su disposición cartográfica, permite determinar las interrelaciones existentes entre los agentes, los lugares y los medios utilizados en las diferentes etapas de un proceso.(Vanessa, 2012)

El flujograma muestra en forma gráfica y entendible como se lleva a cabo el proceso entre los asegurados y la compañía de Seguros Guayaquil S.A, el cual se puede apreciar la mejora de los procesos dentro del departamento de siniestros principalmente en lo que respecta a la entrega de la documentación por parte de los asegurados.

Conectores de flujograma

Tabla 13.

Formas o símbolos de Flujograma

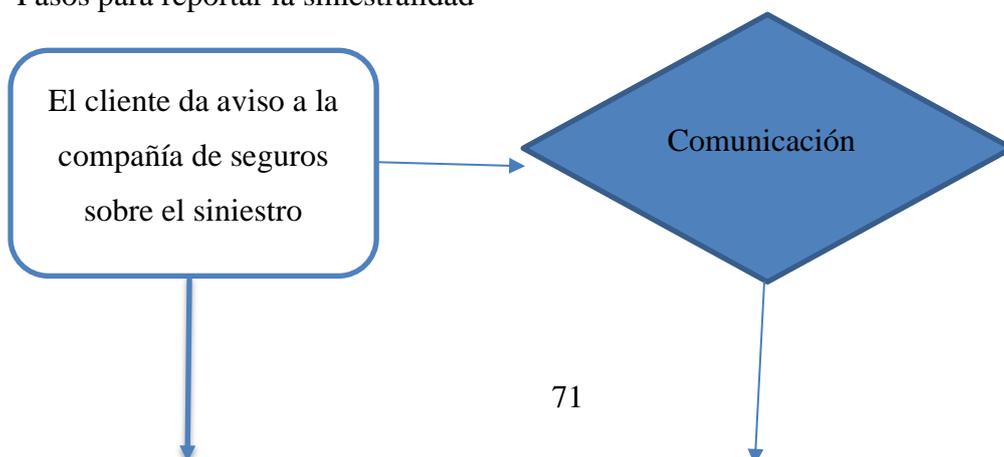
| Simbología | Descripción |
|---|-----------------------|
|  | Proceso |
|  | Decisión |
|  | Inicio o Fin |
|  | Desplaza un documento |

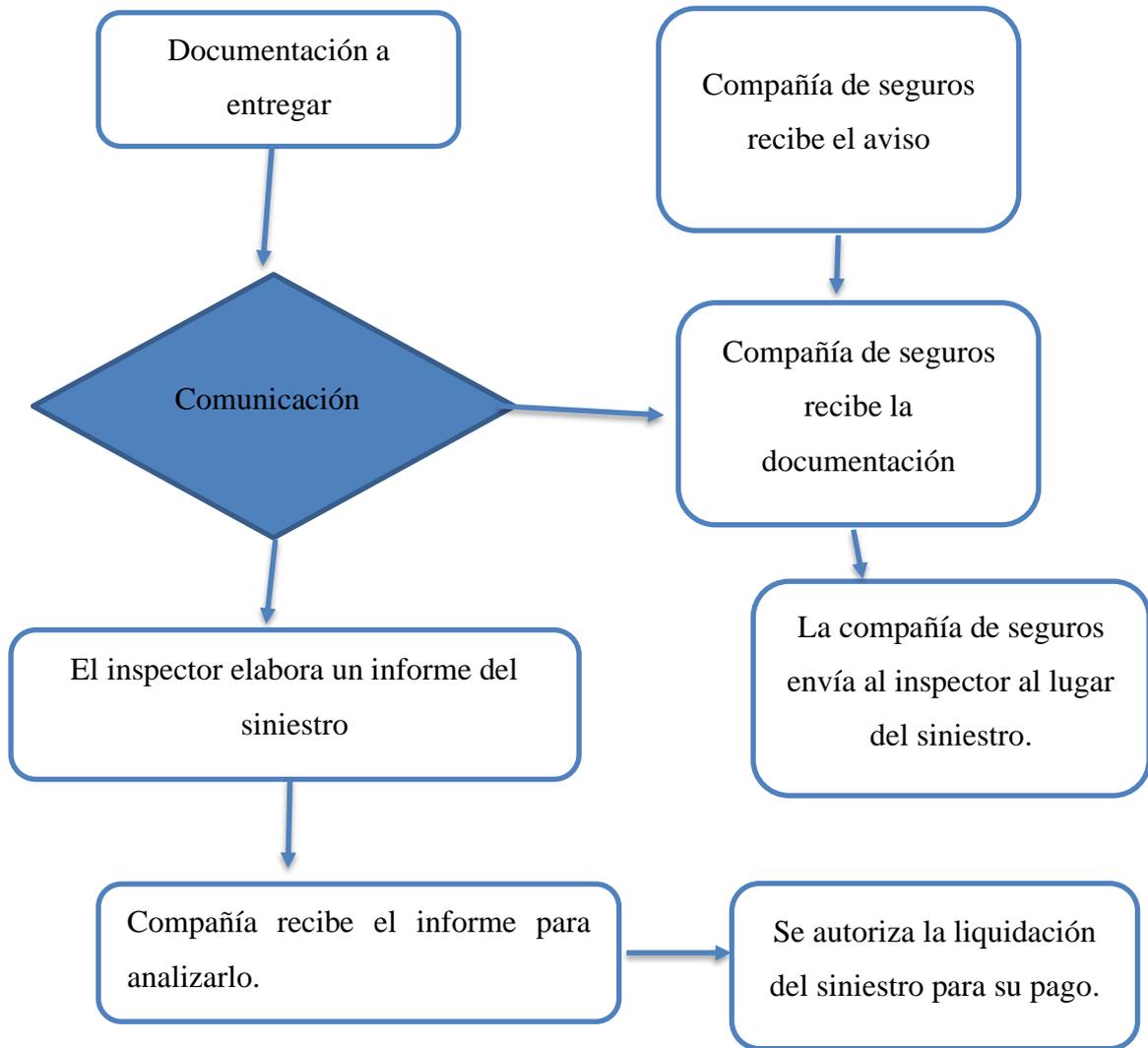
Nota: Elaborado por: el autor

Flujograma para el proceso de siniestralidad

Figura 23.

Pasos para reportar la siniestralidad





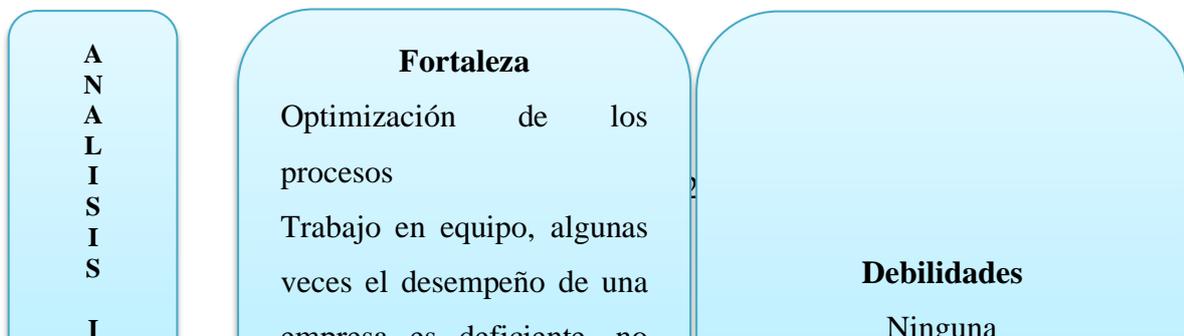
Nota: Elaborado por: el autor

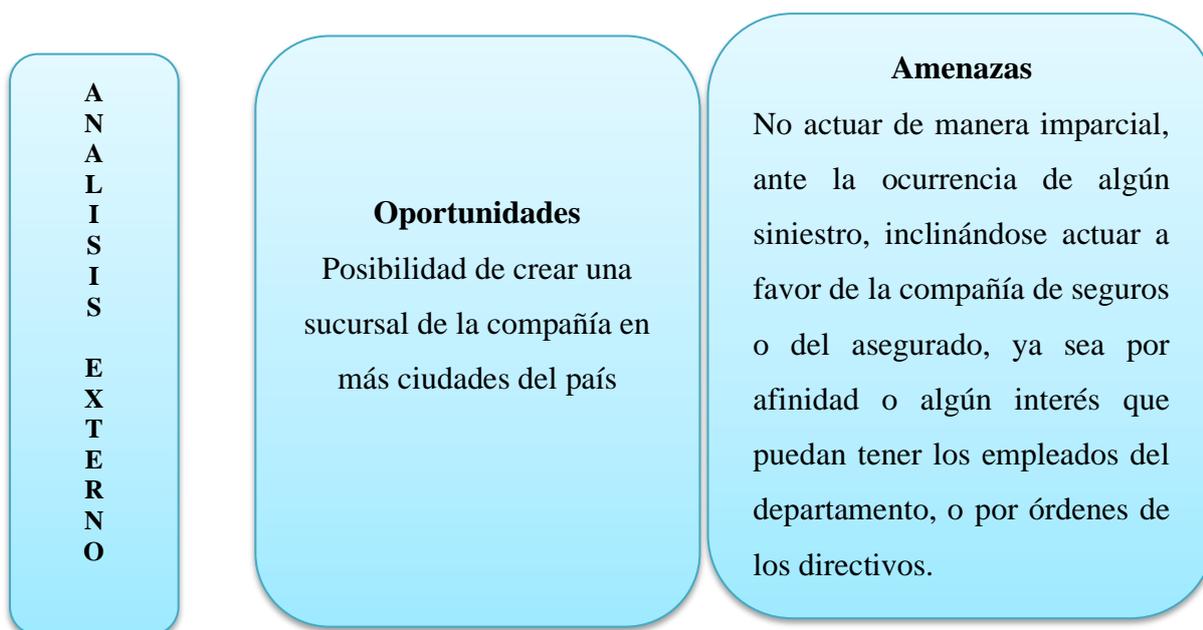
Matriz FODA

La elaboración de la matriz Foda permite identificar las oportunidades que se tendrán post aplicación de la auditoria operativa la cual mejora las debilidades presentadas en el departamento de siniestros, También determinar si surgirán amenazas futuras.

Figura 24.

División de la Matriz Foda





Nota: Elaborado por: el autor

Como lo indica la matriz Foda la aplicación de esta auditoría a la parte operativa del departamento de siniestros fortalece a la compañía no generando ningún tipo debilidades abriendo campo a nuevas oportunidades, sin embargo puede suscitarse que alguien que esta inmiscuido dentro del departamento tenga un comportamiento poco ético con la finalidad de favorecer tanto a una parte como a la otra, si se llegase a detectar esto se deberá aplicar de manera inmediata el manual de conducta de la entidad.

Indicadores de Gestión

Tabla 14.

Valoración de los riesgos siniestros

| Indicador | Objetivo | Formula |
|--|--|--|
| Satisfacción de los clientes | Mejorar la satisfacción de los clientes | Clientes / total de clientes |
| Eficiencia de las operaciones | Medir el grado de cumplimiento de los objetivos en cuanto al alcance de las utilidades | Utilidad obtenida / utilidad estimada |
| Tiempo promedio de gestión de documentación y presentación de un siniestro | Mejorar la calidad de atención a los clientes | Número de días reales de proceso de documentación y presentación de un reclamo/ número total de días estimados |

Nota: Adaptado de Tesis final Aplicación de una auditoria operativa al departamento de siniestros de Brókers de seguros por: Espinoza Vanessa, Gilda Lozada.

Estos indicadores de gestión permiten conocer si los objetivos trazados se están cumpliendo a cabalidad y con la aplicación de la auditoria operativa para las mejoras de los procesos del departamento de siniestros el % debe ser mayor a lo que se tenía planeado. Ejemplo antes de aplicar las mejoras en satisfacción al cliente se obtuvo un 78% post aplicación de las mejoras se elevó a 89% misma situación con los demás indicadores.

Matriz de valoración de riesgo

Efectuada la auditoria operativa al departamento de siniestros, es de suma importancia establecer una tabla para mitigar riesgos que puedan presentarse al

cumplir cada uno de los objetivos planteados por Seguros Guayaquil S.A. post aplicación de la mejora de los procesos.

Tabla 15.

Evaluación y Actividades de control

| Objetivo | Valoración | Riesgo | Actividades de control |
|--|---|---|---|
| Incrementar el portafolio de clientes en un 20% | Efectividad de las operaciones | Captación de clientes no confiables | Crear estrategias de Marketing que incentiven a los clientes potenciales recomendados por nuestros clientes actuales a adquirir una póliza. |
| Incrementar la producción y a su vez la utilidad anual de la empresa en un 15%. | Efectividad de las operaciones. | Incremento de la competencia. | Fortalecer la imagen corporativa de la empresa. |
| Brindar un servicio eficiente y eficaz. | Efectividad de las operaciones. | Personal incapacitado para brindar atención al cliente. | Enviar a capacitación a los empleados sobre temas de atención al cliente. |
| Fortalecer el clima laboral fomentando la carrera profesional y especialización. Del personal de Seguros Guayaquil S. A. | Efectividad de las operaciones y Confiabilidad de la Información. | Falta de capacitación del personal para cumplir con sus tareas. | Evaluar de manera mensual a los empleados del departamento de siniestros y enviarlos a |

| | | | |
|--|---------------------------------|--------------------------------|--|
| | | | capacitación constantemente. |
| Ofrecer un servicio postventa personalizado. | Efectividad de las operaciones. | Recursos económicos limitados. | Elevar la calidad de atención al cliente |
| Internacionalización de la empresa a los países de Perú, Panamá y Costa Rica | Efectividad de las operaciones | Recursos económicos limitados | Realizar un estudio de mercado sobre las necesidades de los clientes y analizar la competencia |
| Optimización de los recursos administrativos | Efectividad de las operaciones | Ninguno | El personal deberá reportar mensualmente los recursos materiales que necesita para realizar su trabajo |

Nota: Tomado de Tesis final Aplicación de una auditoria operativa al departamento de siniestros de Brókers de seguros por: Espinoza Vanessa, Gilda Lozada.

Valoración y respuesta al riesgo

Con anterioridad se procedió al análisis de los objetivos planteados por Seguros Guayaquil S.A, de manera que se estableció la siguiente valoración para cada uno y posteriormente se procedió a dar una respuesta al riesgo. A continuación, en la siguiente tabla se muestra la información

Tabla 16.

Decisiones para asumir el riesgo

| Evitar | Compartir | Reducir | Aceptar |
|--------|---------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| | Entrar en una sociedad de | Establecer límites operativos | Provisionar las posibles pérdidas |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Decidir no emprender nuevas iniciativas/actividades que podrían dar lugar a riesgos. | capital riesgo/sociedad compartida. Establecer acuerdos con otras empresas extranjeras | Establecer procesos de negocio eficaces. Aumentar la implicación de la dirección en la toma de decisiones y seguimiento. | Establecer procesos de negocio eficaces. Aceptar el riesgo si se adapta a las tolerancias al riesgo existente. |
|--|--|--|--|

Nota: Elaborado por: el autor

Fase 3: Informe Final

El informe de auditoría operacional-administrativa es el documento, por medio del cual, se dan a conocer los resultados de las revisiones que efectúan los auditores de una dependencia o entidad. Además, se lo conoce también como el diagnóstico por ser ésta su verdadera naturaleza, es decir, la de una apreciación sobre la eficiencia con que se efectúan las operaciones de la empresa, que se acompaña de las recomendaciones que se estiman necesarias al caso, pero sin constituir, por lo menos actualmente, una opinión tipo dictamen de estados financieros, y en igual forma las sugerencias tampoco son de carácter específico. (Morales et al., 2002)

La fase de finalización o informe final es la última que se lleva a cabo en la aplicación de la auditoría operativa a la compañía de Seguros Guayaquil S.A, una vez ejecutado lo establecido en el plan de auditoría se procede a emitir el informe final en donde se detalla todos los hallazgos hallados gracias a la valuación del control interno e indicar recomendaciones que la compañía pueda instaurar, en el caso de que se necesario.

De esta manera se lleva a cabo el informe final de la auditoría operativa efectuado al departamento de siniestros de la aseguradora Seguros Guayaquil S.A dirigida a la Junta directiva de la entidad con copia al Gerente General y al Gerente Nacional de Siniestros. En la parte final del informe se detallan los resultados divididos de la siguiente manera: en forma general: Organización Administrativa y Administración, y, en forma específica: por cada hallazgo encontrado. para finalizar la conclusión general de la efectividad del control interno de la empresa.

Carta dirigida al Gerente Nacional de Siniestros

En este documento se detalla a la Gerencia Nacional de Siniestros como se ha llevado a cabo y que se ha realizado en la auditoria operativa al departamento de siniestros de Seguros Guayaquil S.A

Señores:

Gerentes y Presidente de Directorio

Seguros Guayaquil S.A



De mi consideración:

Se ha llevado a cabo el análisis de la gestión administrativa de los procesos del departamento de siniestros utilizando diversas técnicas de auditoría a Seguros Guayaquil S.A

Sírvanse a encontrar adjunto en el informe los resultados conseguidos durante la ejecución de la auditoria al área de siniestros, además detallando las pertinentes conclusiones y recomendaciones

Atentamente

Steven Lozano

CI: 0923475578



Informe de Auditoría

A las Gerencias y Junta Directiva de **Seguros Guayaquil S.A**

Se ha llevado a cabo el examen de Auditoría Operativa a la Compañía de Seguros Guayaquil S.A a la presente fecha. El establecimiento y mantenimiento de una buena gestión administrativa es responsabilidad de la Gerencia de la compañía. El objetivo de la auditoría consiste en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuánto al logro de los objetivos, eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes.

La auditoría se realizó en base al control interno basados en el modelo del COSO-ERM (Administración de Riesgo Empresarial), estas normas indican que se debe planificar y ejecutar la evaluación de las operaciones del área auditada, para obtener una seguridad razonable de que el sistema de control interno es adecuado.

El departamento en el cual se efectuó la auditoria de gestión de procesos fue el de siniestros en el cual se aplicaron diferentes tipos de pasos o actividades que determinaron las deficiencias con las que contaba. Un punto importante antes de la aplicación de la auditoria operativa fue la utilización de instrumentos para la recolección de la información en este caso las entrevistas a profundidad en el cual expertos aportaron con su opinión.

A continuación, se presenta un resumen de las principales debilidades encontradas a lo largo de la auditoria operativa.

Resumen de los hallazgos en la auditoria operativa

Tabla 17.

Resultados finales

| Debilidades | Análisis | Mejora |
|--------------------|-----------------|---------------|
|--------------------|-----------------|---------------|

| | | |
|---|---|---|
| Gestión de los riesgos | Los procesos de la compañía son vulnerables a la gestión de los riesgos. | Fortalecimiento de los controles internos. |
| Entrega tardía de los documentos por parte de los asegurados. | Desconocimiento de las cláusulas establecidas en las pólizas de seguros. | El personal del departamento de siniestro debe darle un seguimiento periódico a cada contrato de seguro efectuado. |
| Demoras en la atención de los casos de siniestralidad | Este inconveniente se da por la entrega tardía de la documentación por parte del asegurado, por ende, el retraso en cada caso | Seguimiento perenne del área de siniestros al asegurado solicitando la entrega de la documentación de manera inmediata ocurrido el siniestro. |

Nota: Elaborado por: el autor

Conclusiones

En el presente trabajo de titulación se concluye que el departamento de siniestro de las compañías aseguradoras presenta inconvenientes en la gestión de los procesos por falta de optimización de los recursos, demoras en el trámite de caso de siniestralidad y entrega tardía de la documentación por parte del asegurado.

En lo que respecta a los resultados obtenidos a través de la recolección de datos aplicando las entrevistas a profundidad se concluyó que los inconvenientes en la gestión de los diferentes procesos en el departamento de siniestros se debe a la falta de control, es decir en verificar que la documentación pertinente sea entregada en los tiempos establecidos y la optimización de los tiempos en llevar a cabo cada caso y mediante esta propuesta que se lleva a cabo genere un mayor atención y compromiso de quienes laboran dentro de dicho departamento.

Se determino la instauración de una auditoria operativa al departamento de siniestros de las aseguradoras de la ciudad de Guayaquil con la finalidad de efectuar mejorar en la gestión de los diferentes procesos que presentaban inconvenientes antes de llevar a cabo esta auditoría.

Recomendaciones

La aplicación de la propuesta metodológica para la compañía de Seguros Guayaquil S.A determinara las mejoras a efectuarse en el departamento siniestros a través de la aplicación de una auditoria operativa con la finalidad de obtener resultados óptimos por cada caso de siniestralidad que se lleve a cabo.

Implementar en el departamento de siniestros Flujogramas para la correcta ejecución de los diversos procesos que se llevan a cabo en dicho departamento con el objetivo de optimizar los diversos recursos tanto materiales como humanos

Establecer una escala jerárquica en lo que respecta a las funciones a desempeñar por parte de todos quienes integran el sector asegurador y el área de siniestros, se tenga definido el punto de partida de sus actividades, logrando así un proceso productivo y eficiente.

Referencias Bibliográficas

- Abdelnur, G. D. (2010). *Gestión Auditoria Operativa*. 29.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Auditool. (2016). Estrategia y Plan de Auditoría de Información Financiera de acuerdo con las Normas Internacionales. <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/4118-estrategia-y-plan-de-auditoria-de-informacion-financiera-de-acuerdo-con-las-normas-internacionales>
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., & Salinas-Cruz, E. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: Un acercamiento en las ciencias sociales* Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: An approach in the social sciences. 16.
- Camino-Mogro, S., Bermúdez-Barrezueta, N., Delgado, R. M. H., Marriot, R. M., Ramírez, N. M., & García, Á. R. B. (2019). *Panorama del mercado de seguros en Ecuador: 2015—2018*. 81.
- Contraloría General de la Republica. (2020).: *Control Interno*: https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Cordovés, G. (2001). *El control interno y el control*. 9.
- CyberConta. (2021). *El Contrato de Seguro*. <http://ciberconta.unizar.es/leccion/der002/200.HTM>
- Del Río, J., & Del Amo, C. (2020). *El fraude en seguro diversos*. https://app.mapfre.com/documentacion/publico/es/catalogo_imagenes/grupo.do?path=1035946

- Deloitte. (2020). *Operaciones de Seguro*. Deloitte Spain.
<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/strategy-operations/solutions/operaciones-seguro.html>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. 6.
- Escalante, C., & Arango, G. (2004). *Aspectos básicos del modelo de riesgo colectivo*. 14.
- Feria, Y. H. (2017). *Importancia del control interno como herramienta En La Detección y Prevención de riesgos empresariales*. 133.
- Flores, S., & De Jesús, G. (2000). *Historia del seguro*. 20.
- Hernández, R. (2017). Los riesgos de las entidades aseguradoras en el marco del Enterprise Risk Management (ERM) y el control interno. *Innovar*, 25(1Spe), 61-70. <https://doi.org/10.15446/innovar.v25n1Spe.53194>
- Herrera, K. (2018, mayo 18). *¿Qué es el coaseguro y el deducible en las pólizas de seguro?* Kueski.com. <https://kueski.com/blog/finanzas-personales/dinero-economia/que-son-deducible-y-coaseguro/>
- López, P. (2004). *Población muestra y muestreo*.
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- López-Molina, A., Vázquez-Román, R., & Díaz-Ovalle, C. (2012). Aprendizajes del Accidente de San Juan Ixhuatpec-México. *Información tecnológica*, 23(6), 121-128. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642012000600013>
- Lucero, K. (2020). *La tendencia aseguradora empieza a cambiar en el país*.
<https://www.revistagestion.ec/economia-y-finanzas-analisis/la-tendencia-aseguradora-empieza-cambiar-en-el-pais>

- Manterola, C., & Otzen, T. (2014, junio). Estudios Observacionales: Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *International Journal of Morphology*, 32(2), 634-645.
- Maranto, M., & Gonzáles, M. (2015). *Fuentes de información*. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Martínez-Salgado, C. (2012). *El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias*. 7.
- Morales, Y., Quijada, W., Trejo, E., Gómez, S., & López, J. (2002). *Informe final de trabajo de Auditoria Operativa*.
- Oriente Seguros. (2016). *Prima o precio del seguro*. <https://www.orienteseguros.com/prima-o-precio-del-seguro/>
- Reglamento a la ley General de Seguros. (1998). *Reglamento a la ley general de seguros*. 17.
- Robles, B. (2011). *La entrevista en profundidad: Una técnica útil dentro del campo antropológico*. 12.
- Roldán, P. (2017). *Ley de los grandes números*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/ley-los-grandes-numeros.html>
- Romero, L. J. H. (2014). *LA GERENCIA FINANCIERA EN LA TOMA DE DECISIONES*.
- Salto, F. (2014). *Análisis del sector asegurador y las diez más grandes evoluciones del mercado de seguros*. 15.
- Shuttleworth, M. (2020). *Diseño de Investigación Descriptiva*. <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2020). *Legislación sobre el contrato de seguro.*

http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/Seguros/SOAT/legislacion_contrato_seguro.pdf

Torres, P. (2011). *El contrato de seguro voluntario.*

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/908/1/m229.pdf>

Vanessa, E. M. (2012). *AUDITORÍA OPERATIVA APLICADA AL DEPARTAMENTO DE SINIESTROS DEL BRÓKER DE SEGUROS EL SOL S.A. ENFOCADO A LA GESTIÓN DE PROCESOS.*

Velastegui, I., & Peña, S. (2010). *Junta Bancaria del Ecuador resol_JB-2010-1802.pdf.*

http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2010/resol_JB-2010-1802.pdf

Weber, M. (1920). *La teoría de la burocracia de Weber: Sus ideas y características.*

<https://psicologiaymente.com/organizaciones/teoria-de-burocracia-weber>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Lozano Lozano, Steven Isidro, con C.C: # 0923475578 autor del trabajo de titulación: **Propuesta metodológica para aplicación de una auditoria operativa enfocada en la gestión de procesos del departamento de siniestros de las compañías de seguros de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniero en Contabilidad y Auditoría**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, marzo 5 del 2021

f. _____

Nombre: Lozano Lozano, Steven Isidro

C.C: 0923475578



| REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA | | | |
|---|---|--|----|
| FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN | | | |
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | Propuesta metodológica para aplicación de una auditoria operativa enfocada en la gestión de procesos del departamento de siniestros de las compañías de seguros de Guayaquil. | | |
| AUTOR | Steven Isidro, Lozano Lozano | | |
| REVISOR/TUTOR | CPA. José Antonio, Rodríguez Samaniego, MSc. | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas | | |
| CARRERA: | Contabilidad y Auditoría | | |
| TITULO OBTENIDO: | Ingeniero en Contabilidad y Auditoría | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | Marzo 5 del 2021 | No. PÁGINAS: | 86 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Auditoría, Seguros, Gestión | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | seguros, siniestros, procesos, control interno, gestión, operativo | | |
| RESUMEN/ABSTRACT: El desarrollo de la presente investigación está enfocada la aplicación de una auditoria operativa en la gestión de procesos del departamento de siniestros de las compañías de seguros de la ciudad de Guayaquil. El sector asegurador juega un papel fundamental para la sociedad el cual busca salvaguardar de manera eficiente los diferentes bienes o servicios de las personas por lo cual se debe contar con una adecuada gestión de los procesos llevadas a cabo por el departamento de siniestros, sin embargo, está determinada gestión de los procesos Los cuales son llevados a cabo por el departamento de siniestros, sin embargo, está determinada gestión de los procesos puede ocasionar inconvenientes en lo que respecta a los recursos, el tiempo estimado para llevar a cabo los procesos respectivos, ya que la situación de cada asegurado se debe llevar cabo de diferentes maneras, dependerá del tipo de seguro contratado. | | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593-9-78-827-694 | E-mail: stevenisidro@hotmail.com ; enero.1.1993@gmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE): | Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina | | |
| | Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635 | | |
| | E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |