

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

Análisis del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022.

AUTORES:

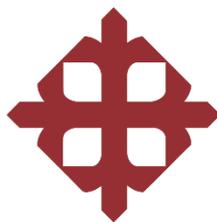
**Sobrevilla Macías, Ricardo Andrés
Cañar Salgado, Jorge David**

TUTORA:

Econ. Guim Bustos, Paola Elizabeth Mgs

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Guayaquil, Ecuador
08 de febrero del 2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Sobrevilla Macías, Ricardo Andrés y Cañar Salgado, Jorge David como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

TUTORA

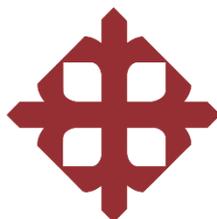
f. _____

Econ. Guim Bustos, Paola Elizabeth Mgs

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Said Vicente Diez Farhat Ph.D.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

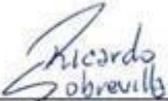
**Nosotros, Sobrevilla Macías, Ricardo Andrés
Cañar Salgado, Jorge David**

El Trabajo de Titulación: Análisis del Proceso de Liquidación de Comisiones a un Bróker de Seguros en la Ciudad de Guayaquil en el Año 2022, previo a la obtención del Título de: Licenciado 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 nuestra total autoría.

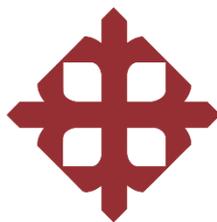
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 8 días del mes de febrero del año 2024

LOS AUTORES

f. 
Ricardo Andrés Sobrevilla Macías

f. 
Jorge David Cañar Salgado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORIZACIÓN

**Nosotros, Sobrevilla Macías, Ricardo Andrés
Cañar Salgado, Jorge David**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Análisis del Proceso de Liquidación de Comisiones a un Bróker de Seguros en la Ciudad de Guayaquil en el Año 2022, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 8 días del mes de febrero del año 2024

LOS AUTORES

f. 
Ricardo Andrés Sobrevilla Macías

f. 
Jorge David Cañar Salgado

REPORTE COMPILATO

<https://app.compilatio.net/v5/report/e2cd3d5534365e9ae6ef833d38284f292f74d529/summary>



Ricardo_Sobrevilla_Jorge_Cañar_Tesis100%

1%
Textos
sospechosos



1% Similitudes
< 1% similitudes entre
comillas
< 1% entre las fuentes
mencionadas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Ricardo_Sobrevilla_Jorge_Cañar_Tesis100%.doc
ID del documento: e9941ebdd50614fb55989b369448281acc998dc9
Tamaño del documento original: 2,96 MB

Depositante: Paola Elizabeth Guim Bustos
Fecha de depósito: 23/1/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 23/1/2024

Número de palabras: 32.540
Número de caracteres: 217.947

Ubicación de las similitudes en el documento:



f. _____

Econ. Guim Bustos, Paola Elizabeth Mgs

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo mi vida, por ayudarme a crecer en lo personal y lo espiritual, por fortalecerme en los momentos donde más lo necesité y por haberme dado la oportunidad de conocer a personas tan maravillosas a lo largo de mi vida. En segundo lugar, a mis padres César Augusto Sobrevilla Cornejo y Janeth Orquídeas Macías Mielles por darme un apoyo incondicional, por siempre estar a mi lado y por enseñarme que, con trabajo duro, predisposición y amor se puede alcanzar el verdadero éxito. En tercer lugar, a mi familia en especial a mi abuelita Elba Alina Cornejo Guzmán su amor y ternura hace que cada momento sea especial y guarda un lugar especial en mi corazón. En cuarto lugar, a Nicole Aida García Heredia su apoyo, comprensión y cariño ha sido un pilar fundamental en este proceso de titulación. En quinto lugar, a mis amigos, profesores, compañeros de trabajo con los que he pasado gratos momentos con los que he aprendido y me han ayudado a formarme como persona.

Ricardo Andrés Sobrevilla Macías

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mis padres, cuyo apoyo incondicional ha sido el pilar fundamental que ha sostenido cada paso de mi trayectoria académica. Su amor, paciencia y aliento han sido mi fuente de inspiración constante. A mi amada Samantha, mi compañera de vida y mi mayor motivación, agradezco profundamente por su impulso y la luz que ha arrojado sobre mi camino. Sus aportes precisos y su inquebrantable apoyo durante la búsqueda en mi tesis han sido esenciales para alcanzar los objetivos planteados. A mis queridos abuelos, quienes generosamente extendieron su ayuda con el transporte, les estoy agradecido por su constante respaldo. Su apoyo logístico ha facilitado mi dedicación a este proyecto, permitiéndome concentrarme plenamente en mi investigación. A cada uno de ustedes, mi familia y mi amada, les debo un agradecimiento que va más allá de las palabras. Este logro no sería posible sin su presencia, orientación y amor constante. Gracias por ser la base sólida sobre la cual he construido mi camino. Extendiendo mi gratitud a mi compañero de tesis, Ricardo, quien compartió este viaje académico conmigo, enfrentando desafíos y celebrando logros juntos. Su colaboración y compromiso fueron invaluableles. A mis respetados profesores de la universidad, agradezco sinceramente por impartir su valioso conocimiento y guía, fundamentales para mi crecimiento académico. Su dedicación a la enseñanza ha dejado una marca indeleble en mi formación. Un agradecimiento especial a la querida Miss Ericka Wong, quien desde los primeros ciclos me ha tratado con la calidez de una madre y ha brindado consejo en cada obstáculo que he enfrentado.

Jorge David Cañar Salgado

DEDICATORIA

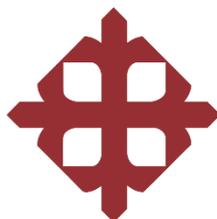
Este trabajo de investigación está dedicado para mis padres, César Augusto Sobrevilla Cornejo y Janeth Orquídeas Macías Mieleles por haberme dado la mejor de las herencias la educación, por enseñarme el camino del bien con sus consejos, enseñanzas y valores que me han brindado desde el primer día, por no haber perdido la paciencia ni en las locuras más grandes porque si un día fallo ellos estarán ahí, su apoyo es la razón de mis logros y sus pasos mi camino a seguir.

Ricardo Andrés Sobrevilla Macías

DEDICATORIA

A mis amados padres, cuyo apoyo y sacrificio han sido la fuerza impulsora detrás de este gran paso en mi crecimiento personal, marcando un sendero por dónde ir, sin miedo a tomar alguna ruta diferente al mismo fin. Puesto que, por su compañía, nunca dudé en llegar a la meta. A mis abuelitos, mi papi Jorge y mi mami Bertha, quienes desde muy temprana edad me enseñaron lo valioso que es la superación de uno mismo, a que nunca hay que darse por vencido, aunque mi papi Jorge no esté presente, yo sé que desde allá arriba está festejando conmigo este hermoso momento. A mis leales amigos, Juan y Daniel, quienes han compartido risas, lágrimas y motivación en cada paso del camino académico. Así también las vivencias, anécdotas y consejos de mi grupo "covidosos tóxicos" quienes, siendo personas maduras y de gran nivel intelectual, lograron guiarme en momentos de distorsión cognitiva. Y a mi enamorada, Samantha, por ser mi inspiración constante y mi roca en los momentos desafiantes, quien me impulsó a nunca dejar este camino y conseguir todo lo que me proponga. Este logro no hubiera sido posible sin su amor, aliento y compañía. ¡Gracias por ser mi red de apoyo y por compartir este viaje inolvidable conmigo!

Jorge David Cañar Salgado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____
Ing. Said Vicente Diez Farhat Ph.D.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
CPA Patricia Salazar Toms Msc.

COORDINADORA UTE

f. _____
CPA Nancy Johanna Barberán Zambrano PLD

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA CARRERA
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CALIFICACIÓN

f. _____

Econ. Paola Elizabeth Guim Bustos, Mgs.

TUTORA

Índice General

Problemática.....	7
Formulación del Problema	9
Justificación	9
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
Preguntas de Investigación	10
Delimitación	11
Delimitación Espacial.....	11
Delimitación Temporal	11
Limitación	11
Capítulo 1 Fundamentación Teórica.....	12
Marco Teórico	12
Teoría General de Seguro	12
Principio de la Aleatoriedad y la Demora en el Pago de Comisiones	12
Principio del Gran Número y la Liquidez de las Aseguradoras.....	13
Principio de Indemnización y Equilibrio Financiero.....	13
Teoría de Cambio.....	14
Razón de Liquidez	15
Marco Conceptual	15
Seguros	15
Indicadores Financieros.....	18
Liquidez.....	18
Rentabilidad.....	19
Solvencia.....	19
Riesgo	20
Control Interno.....	21
Métodos de Evaluación del Control Interno.....	21
Manual de Funciones y Procedimientos	22
Segregación de Funciones	22
Niveles de Autorización	22
Marco Referencial.....	23
Referencia de Seguros	23
Referencia Financieras.....	25
Referencia de Auditoria.....	25
Marco Legal.....	26
Capítulo 2: Metodología de la Investigación.....	30

Diseño de la Investigación	30
Enfoque de la Investigación	30
Tipo de Investigación	31
Población	31
<i>Muestra</i>	33
Fuentes de Información	36
Primaria	36
Secundarias	36
Terciarias	36
Diseño del instrumento	36
Técnicas de Recolección de Datos	37
Estudio del Caso	37
Entrevistas	37
Modelo de la entrevista	37
Encuestas	38
Modelo de la encuesta	38
Documentos y Registro	40
Proceso de Validación	41
Capítulo 3: Resultados de la Investigación	42
Análisis de los Estados Financieros	42
Evaluación del Proceso de Liquidación de Comisiones	44
Resultado de la Evaluación del Proceso de Liquidación de Comisiones	55
Cuantificación de la Conformidad de los Brókers	55
Perfil de los Encuestados	55
Conocimiento Sobre el Proceso	57
Frecuencias de la Solicitud de Liquidación Comisiones	60
Satisfacción y Calificación del Proceso	64
Discusión	69
Conclusiones	71
Recomendaciones	73
Bibliografía	75
Apéndice	81

Índice de Tablas

Tabla 1 Segmentación de la prima vendida.....	4
Tabla 2 Indicadores técnicos de liquidez	18
Tabla 3 Indicadores técnicos de rentabilidad	19
Tabla 4 Indicadores técnicos de solvencia	19
Tabla 5 Tipos de riesgos.....	20
Tabla 6 Técnicas de evaluación de control interno	21
Tabla 7 Selección de la población.....	32
Tabla 8 Selección de la muestra	35
Tabla 9 Indicadores financieros Latina Seguros C.A.	42
Tabla 10 Indicadores financieros Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.....	43
Tabla 11 Indicadores financieros Liberty Seguros C.A.....	44
Tabla 12 Matriz de hallazgos Parte 1.....	45
Tabla 13 Matriz de hallazgos Parte 2.....	46
Tabla 14 Matriz de hallazgos Parte 3.....	47
Tabla 15 Matriz de hallazgos Parte 4.....	48
Tabla 16 Matriz de hallazgos Parte 5.....	49

Índice de Figuras

Figura 1 Evolución de la siniestralidad	5
Figura 2 Morosidad promedio	6
Figura 3 Árbol del Problema.....	8
Figura 4 Funcionamiento del mercado de seguros	16
Figura 5 Elementos del contrato de seguros	16
Figura 6 Calculo del valor del seguro a pagar	17
Figura 7 Funcionamiento del departamento de siniestro	17
Figura 8 Detalle de la población.....	33
Figura 9 Cálculo de la muestra.....	34
Figura 10 Detalle de la muestra.....	34
Figura 11 Resumen del Estado Financiero de Latina Seguros.....	40
Figura 12 Flujograma del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 parte 1.....	50
Figura 13 Flujograma del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 parte 2.....	51
Figura 14 Cuestionario para la evaluación del proceso de liquidación de comisiones en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 parte 1.....	52
Figura 15 Cuestionario para la evaluación del proceso de liquidación de comisiones	

en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 parte 2.....	53
Figura 16 Cuestionario para la evaluación del proceso de liquidación de comisiones en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 parte 3.....	54
Figura 17 Años de experiencia en el mercado de seguros	55
Figura 18 Tamaño de la cartera de clientes.....	56
Figura 19 Perfil de los encuestados.....	56
Figura 20 Conocimiento sobre el proceso de liquidación de comisiones.....	57
Figura 21 Relación entre el conocimiento y años de experiencia	58
Figura 22 Relación entre el conocimiento y cartera de clientes	59
Figura 23 Conocimiento del proceso de liquidación de comisiones	59
Figura 24 Frecuencia de la solicitud de liquidación de comisiones	60
Figura 25 Demora al momento de recibir la liquidación de comisiones	61
Figura 26 Frecuencia de la solicitud de liquidación de comisiones	62
Figura 27 Relación entre la frecuencia y la demora al momento de recibir la liquidación	62
Figura 28 Relación entre la frecuencia y los obstáculos al momento de emitir la factura	63
Figura 29 Satisfacción con el proceso de liquidación de comisiones	64
Figura 30 Relación de la satisfacción y las características de los brókers	65
Figura 31 Calificación de los brókers al proceso de liquidación de comisiones	66
Figura 32 Relación de la calificación con las características de los brókers	67

Índice de Apéndice

Apéndice A Correo al Experto de Contenido	81
Apéndice B Matriz de evaluación de la encuesta de experto de contenido	82
Apéndice C Matriz de evaluación de la entrevista de experto de contenido	83
Apéndice D Validación del instrumento por parte del experto de contenido	84
Apéndice E Carta de validación por parte del experto de contenido	85
Apéndice F Correo al experto metodológico	86
Apéndice G Matriz de evaluación de la encuesta de experto metodológico	87
Apéndice H Matriz de evaluación de la entrevista de experto metodológico	88
Apéndice I Validación del instrumento por parte del experto metodológico	89
Apéndice J Carta de validación por parte del experto metodológico	90
Apéndice K Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 1	91
Apéndice L Balance General de Latina Seguros C.A. Parte	92
Apéndice M Balance General de Latina Seguros C.A. Parte.....	93
Apéndice N Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 4	94
Apéndice O Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 5.....	95
Apéndice P Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 6	96
Apéndice Q Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 7.....	97
Apéndice R Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 8	98
Apéndice S Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 9	99
Apéndice T Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 10.....	100
Apéndice U Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 11	101
Apéndice V Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 12	102
Apéndice W Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 13	103
Apéndice X Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 14	104
Apéndice Y Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 15	105
Apéndice Z Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 16.....	106
Apéndice AA Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 17.....	107
Apéndice BB Balance General de Mapfre Arlas Compañía Nacional de Seguros S.A. Parte 1	108
Apéndice CC Balance General de Mapfre Arlas Compañía Nacional de Seguros S.A. Parte	109
Apéndice DD Balance General de Mapfre Arlas Compañía Nacional de Seguros S.A. Parte	110
Apéndice EE Balance General de Mapfre Arlas Compañía Nacional de Seguros S.A. Parte 4	111
Apéndice FF Balance General de Mapfre Arlas Compañía Nacional de Seguros S.A. Parte 5	112
Apéndice GG Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 1.....	113

<i>Apéndice HH Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 2</i>	<i>114</i>
<i>Apéndice II Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 3</i>	<i>115</i>
<i>Apéndice JJ Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 4</i>	<i>116</i>
<i>Apéndice KK Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 5</i>	<i>117</i>
<i>Apéndice LL Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte</i>	<i>118</i>
<i>Apéndice MM Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte</i>	<i>119</i>
<i>Apéndice NN Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 8</i>	<i>120</i>
<i>Apéndice OO Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 9.....</i>	<i>121</i>
<i>Apéndice PP Entrevista 1. Gerente Comercial Parte 1</i>	<i>122</i>
<i>Apéndice QQ Entrevista 1. Gerente Comercial Parte 2</i>	<i>123</i>
<i>Apéndice RR Entrevista 1. Gerente Comercial Parte 3.....</i>	<i>124</i>
<i>Apéndice SS Entrevista 2. Bróker Parte 1</i>	<i>125</i>
<i>Apéndice TT Entrevista 2. Bróker Parte 2</i>	<i>126</i>
<i>Apéndice UU Entrevista 2. Bróker Parte 3.....</i>	<i>127</i>
<i>Apéndice VV Entrevista 3. Contador Parte 1.....</i>	<i>127</i>
<i>Apéndice WW Entrevista 3. Contador Parte 2.....</i>	<i>128</i>
<i>Apéndice XX Entrevista 3. Contador Parte 3.....</i>	<i>129</i>

Resumen

El análisis del proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros es un tema fundamental para cada aseguradora debido a que esta cuenta con varios factores técnicos, financieros, comerciales, legales y de mercado que si llegaran a experimentar un desbalance causarían una pérdida en la aseguradora; por este motivo en el presente trabajo de investigación se ha procedido a realizar un análisis del proceso con el objetivo de contribuir significativamente en la liquidez de la aseguradora. La metodología implementada nos permite analizar las variables financieras, comerciales y legales mediante entrevistas al personal gerencial de la aseguradora, encuestas a los *bróker* y un análisis de los estados financieros lo que nos permitió concluir que al existir un rediseño del proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros en el cual exista una mayor segregación de funciones, cambio en las políticas de cancelación de pólizas que cuentan con cartera vencida, un aumento en los plazos establecidos para la liquidación de comisiones disminuyendo las demoras y obstáculos al momento de realizar el pago se genera un beneficio económico para la aseguradora sin disminuir la conformidad de los *brókers* con el proceso actual.

Palabras claves: Seguros, Aseguradora, Bróker, Proceso, Comisiones, Control Interno.

Abstract

The analysis of the process of settlement of commissions to an insurance broker is a fundamental issue for each insurer because it has several technical, financial, commercial, legal and market factors that, if they were to experience an imbalance, would cause a loss in the insurance carrier; For this reason, in this research work, an analysis of the process has been carried out with the objective of contributing significantly to the liquidity of the insurer. The implemented methodology allows us to analyze the financial, commercial and legal variables through interviews with the insurance company's management personnel, surveys of the brokers and an analysis of the financial statements, which allowed us to conclude that since there is a redesign of the commission settlement process to an insurance broker in which there is greater segregation of functions, change in the cancellation policies of policies that have expired portfolios, an increase in the deadlines established for the settlement of commissions, reducing delays and obstacles when carrying out the payment generates an economic benefit for the insurer without reducing the brokers' compliance with the current process.

Keywords: Insurance, Insurance Company, Broker, Process, Commissions, Internal Control.

Introducción

Este trabajo de investigación ha sido desarrollado con el objetivo de analizar el proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 para contribuir significativamente a mejorar la liquidez de las aseguradoras. La relevancia de esta investigación radica en su potencial para contribuir en el fortalecimiento de la estabilidad financiera de las aseguradoras. El mercado asegurador tiene una importante participación en la economía de un país debido a que permite la cesión del riesgo, facilita el comercio y es uno de los principales inversores debido a que la normativa vigente lo obliga a realizar inversiones en donde los bonos del estado cubren una parte importante en su portafolio. El proceso de liquidación de comisiones de las aseguradoras indica que después de que el asegurado realice el pago total o parcial de la póliza y complete la documentación, el Agentes Asesores Productores de Seguros (APS) o también llamado *bróker* que es el principal canal de distribución de seguros se vuelve acreedor de una comisión, sin embargo, cuando el financiamiento es muy extenso el valor de la cuota inicial no cubre con el valor de la comisión, las aseguradoras cuentan con una amplia cartera vencida, lo que significa que existe una probabilidad que ese nunca se cobre el valor completo de la prima a pesar de haber realizado el pago completo de las comisiones, teniendo en cuenta lo mencionado ¿Las aseguradoras en la ciudad de Guayaquil cuenta con un buen proceso de liquidación de comisiones?

En el primer capítulo “fundamentación teórica” se establecen las teorías, conceptos, referencias, leyes o reglamentos necesarios para comprender la investigación. En el marco teórico se expone el análisis de las teorías y perspectivas que se pueden evidenciar en el sector asegurador, la teoría general de seguro con tres principios, la aleatoriedad y la demora de pago de comisiones, la liquidez de la aseguradora y el equilibrio financiero, la teoría del cambio que explica la posibilidad de mejora inherente a cualquier acción implementada en una organización ya sea por mejora del mercado o por el implemento de nuevas políticas, la razón de liquidez que es la habilidad de cumplir con las responsabilidades adquiridas en un periodo específico, ya sea a corto o largo plazo. En el marco conceptual se profundiza sobre los conceptos más relevantes para lograr una comprensión completa de los términos y conceptos que serán utilizados a lo largo de este estudio, se especifica que es el seguro y sus terminologías, los métodos de evaluación de control interno y sus objetivos, los índices financieros, liquidez, rentabilidad, solvencia, riesgo y como estos se relacionan con los seguros. En el marco referencial se detallan los estudios con sus autores, objetivos, metodología y conclusiones que fueron necesarios para la elaboración de esta investigación. En el marco legal se detalla las leyes, Códigos y reglamentos que regulan a las aseguradoras y profundiza en aquellos artículos que hablan

sobre las obligaciones, prohibiciones y requerimientos para un *Bróker* de seguros.

En el segundo capítulo “metodología de la investigación” se establece el diseño, enfoque, tipo de investigación, población, muestra, fuentes de información, diseño del instrumento y las técnicas de recolección de datos que fueron utilizadas para realizar la investigación. El diseño de la investigación es el conjunto de métodos y procesos utilizados para analizar las variables de acuerdo con su propósito, cronología y medición, los cuales son observacional, transversal y retrospectivo. El enfoque es la esencia de la investigación, en donde se seleccionó un enfoque mixto en el cual se combinan actividades cuantitativa y cualitativa. El tipo de investigación es la forma en que se realiza la investigación, se seleccionó un tipo descriptivo. La población de la investigación de acuerdo con las delimitaciones serán las aseguradoras que tienen su matriz en la ciudad de Guayaquil. La muestra es un conjunto representativo de la población se estableció una fórmula matemática para determinar el tamaño, con el propósito de mantener la calidad de la información se seleccionó una muestra no probabilística que permitió seleccionar a directamente a Latina Seguros C.A. Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. y Liberty Seguros C.A. Las fuentes de información son las herramientas para adquirir conocimiento, se seleccionó las primarias, secundarias y terciarias. El instrumento se llevará a cabo mediante el método combinado de auditoría el cual contará con un cuestionario y un flujograma que nos permitirá dar una evaluación al proceso, se cuantificará la conformidad de los *brókers* con el proceso actual de liquidación de comisiones y se analizará los estados financieros de las aseguradoras tomadas en la muestra. En las herramientas de recolección de datos utilizadas en la investigación son un estudio del caso para las entrevistas que tienen como objetivo la recolección de información para la evaluación del proceso y encuestas que serán implementadas para cuantificar la conformidad de los *brókers* con el proceso actual.

En el tercer capítulo se expone los resultados del análisis de los estados financieros, la evaluación del proceso de liquidación de comisiones y la cuantificación de la conformidad de los *brókers*. En el análisis de los estados financieros se puede observar que los pagos inmediatos corresponden de un 2% a 8%. La elaboración del método combinado de control interno que consta de un flujograma y cuestionario nos permitió evaluar el proceso de liquidación de comisiones como deficiente a pesar de eso los *brókers* se encuentran satisfechos y califican como bueno el proceso.

Antecedentes

Mendoza (2018) indicó que el mercado asegurador ecuatoriano ha experimentado importantes cambios y transformaciones, especialmente por reformas orientadas a regularlo, empezando por la supervisión y control del mercado que cambia de la Superintendencia de Bancos (SB) a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS), el aumento de capital mínimo a ocho millones de dólares, a nivel estructural estas reformas han ocasionado fusiones y cierres de algunas compañías, lo que origina que se reformulen las estrategias para generar fidelidad de los asegurados actuales y captar nuevos clientes.ⁱ

Tabla 1
Segmentación de la prima vendida

Año	Seguros de Vida			Seguros de no Vida			Prima Total		
	Brókers	Mercado	(A/B)	Brókers	Mercado	(A/B)	Brókers	Mercado	(A/B)
2015	171	295	58%	1.008	1.370	74%	1.179	1.665	71%
2016	172	347	50%	1.087	1.271	85%	1.259	1.618	78%
2017	199	370	54%	1.039	1.039	82%	1.238	1.238	76%
2018	198	413	48%	1.053	1.276	83%	1.251	1.689	74%

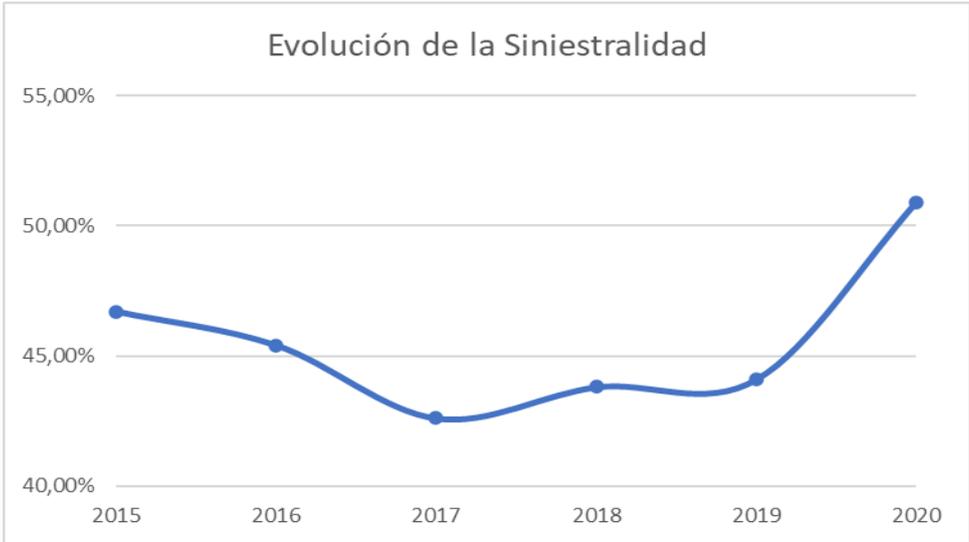
Nota. Detalle de la composición de la prima emitida total, seguros de vida y no vida con o sin *bróker* del 2015 al 2018 en millones de dólares. Autor (López, 2020).ⁱⁱ

López (2020) Indicó que el *bróker* se ha convertido en el principal canal de distribución de seguros debido a su gestión, obtención de contratos y conocimiento del tratamiento de las pólizas de seguros, logrando superar el 70% del total del mercado asegurador como queda evidenciado en la tabla anterior, en donde se especifica los porcentajes obtenidos en los años 2015 al 2018, los cuales son 71%, 78%, 76% y 74%, de las primas de seguros.ⁱⁱⁱ

La Ley General de Seguros (2014) exige a las compañías de seguros y reasegurado invertir reservas técnicas, al menos el sesenta por ciento (60%) de su capital pagado y reservas estatutarias en valores, valores, fondos de inversión en el mercado de valores, instrumentos financieros y bienes inmuebles con base en segmentos de mercado y porcentajes determinados por el consejo de política monetaria, financiera y de supervisión, utilizando reglas generales que buscan una combinación adecuada de riesgo, liquidez, seguridad y rentabilidad. Las compañías de seguros y reaseguradoras tienen prohibida la negociación de acciones o bonos convertibles con instituciones del sistema financiero.^{iv} López (2023) indicó que en el 2020 en el sector asegurador las inversiones totales se mantuvieron con relación del año pasado, aunque se esperaba que aumente en 6.30% pero las aseguradoras optaron

por mantener el dinero en el banco y aumentó 127.60% en relación al año pasado.^v La aseguradora toma esta decisión debido a que necesita tener liquidez para enfrentar la evolución de la cartera vencida y la siniestralidad, que se ven afectadas por el aumento de mortalidad por el covid 19 y la crisis de seguridad que está pasando el país.

Figura 1
Evolución de la siniestralidad

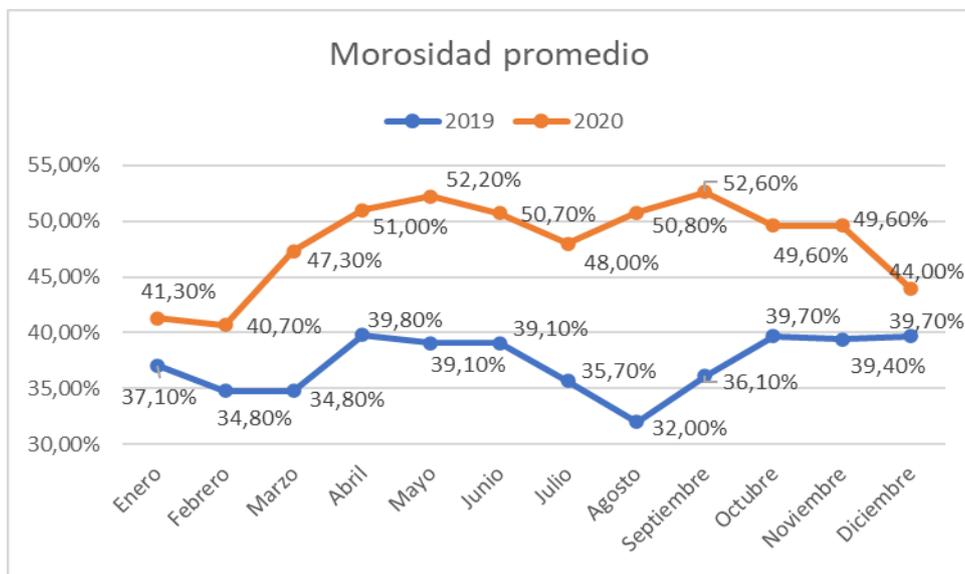


Nota. Evolución del porcentaje de la siniestralidad del 2015 al 2018. Autor. (FEDESEG, 2020).^{vi}

MAPFRE Economics (2020) Explicó que la pandemia de COVID-19 ha provocado un exceso de mortalidad sin precedentes en Ecuador, con más de 40.000 muertes más al cierre de 2020 que en 2019. Este exceso de mortalidad ha provocado un aumento significativo en las prestaciones de los seguros de vida, se sabe que la prevalencia de este tipo de contratos en el Ecuador es alta, independientemente de si se debe a normas legales obligatorias o a acciones voluntarias, por lo que gran parte de las causas de fallecimiento cubiertos por estos seguros. Los costos de reclamaciones de seguros de vida aumentaron en más de \$122 millones, o 77%, en comparación con la cobertura total en 2019. Esto resultó en un aumento atípico y catastrófico en el índice de siniestralidad de los seguros de vida, que aumentó significativamente desde el 38,5% en 2019. al 69,5% en 2020, lo que también afectó el índice de siniestralidad total en todo el mercado, que aumentó del 44,1% en 2020. Durante el mismo período, el porcentaje de liquidación de reclamaciones de seguros distintos a los de vida disminuyó del 47,5% al 39,1% por diversos factores que están directa o indirectamente relacionados por la epidemia.^{vii} A su vez las cifras obtenidas por la Federación Ecuatoriana de Empresas de Seguros (FEDESEG, 2020) la pandemia de Covid-19 ha provocado un aumento significativo en los gastos de siniestros de seguros

de vida del 38,5% en 2019 al 69,5% en 2020, y también ha afectado el índice de siniestralidad integral del mercado de seguros general del país, que ha aumentado del 44,1% al 69,5% en 2020 aumentó al 50,9% en el mismo período.^{viii} Para complementar Crespín (2022) Indica que los niveles de criminalidad en la ciudad de Guayaquil han aumentado considerablemente en comparación a los años anteriores, según los datos del Ministerio de Gobierno en el 2021 los homicidios intencionales hasta septiembre eran de 591 superando los homicidios intencionales totales del 2020 que se registrando 329.^{ix} La delincuencia afecta directamente a la siniestralidad de las pólizas de seguros de vida y no vida.

Figura 2
Morosidad promedio



Nota. Comparación de los porcentajes por meses de la cartera vencida del año 2019 y 2020. Elaborado por (FEDESEG, 2020).^x

Asobanca (2020) Indica que el covid 19 a nivel mundial una situación compleja debido al declive económico-financiero en las cooperativas financieras ecuatorianas la cartera empresarial por vencer en términos anuales tuvo una variación de 12.3% y la cartera de microcréditos tuvo un incremento del 8.9% con respecto al año anterior.^{xi} Lizano (2023) Indicó las aseguradoras con mayor nivel morosidad, en el año 2019 Seguros Colón S.A obtuvo un nivel de morosidad del 91,77% y Seguros Confianza el 91,24%, en el año 2020 Seguros Confianza S.A obtuvo 85,47%, Seguros Colón S.A 83,12% y Seguros Sucre 67,49%, en el 2021 Seguros Colón S.A tuvo un 88,61% y Seguros Confianza un 84,60%.^{xii} Adicional a eso Navas (2021) Determinó que la compañía de Seguros Ecuatoriano Suiza S.A e Hispana de Seguros S.A poseen índices de endeudamiento patrimonial (Pasivo/Activo) superiores a 1 con un nivel de endeudamiento alto; la compañía Seguros

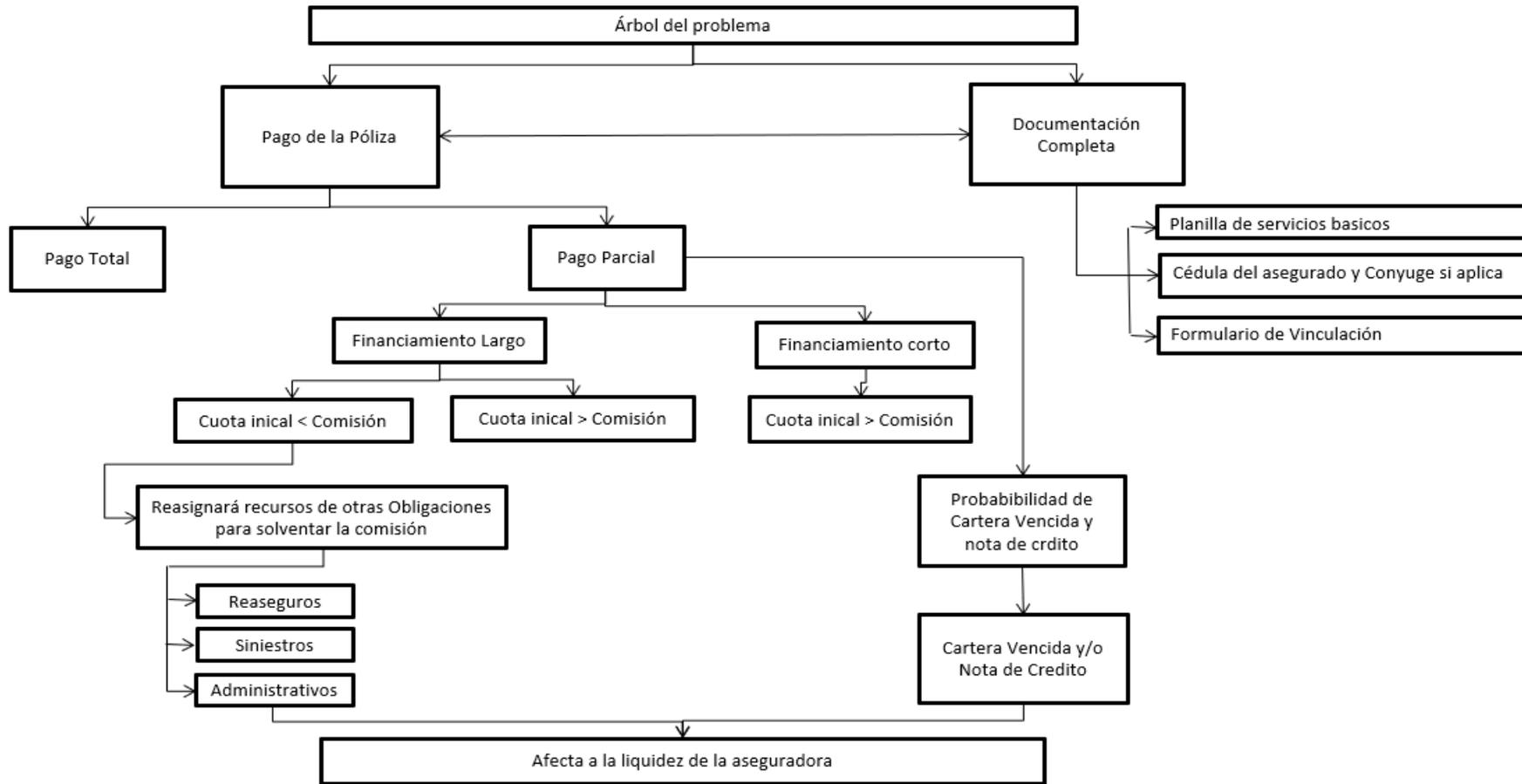
Sucre S.A posee un índice superior a 4 lo cual corresponde a un riesgo extremadamente alto lo que indica que la mayoría de sus activos se financian mediante deuda y podría estar en peligro si sus acreedores solicitaran el pago de sus préstamos de manera inmediata.^{xiii}

El Diario El Universo (2021) explica que el mercado de seguros sufrirá un cambio importante, con la salida del tablero de Seguros Sucre, la empresa aseguradora más grande en cuanto a venta de primas del país, El ex presidente de la República, Guillermo Laso, emitió el Decreto No. 82, que instruye al directorio de la CFN a iniciar la liquidación voluntaria de la mencionada aseguradora, lo que significa la salida de una empresa con primas de \$272 millones en mayo de 2021, y manteniendo contratos en la mayor parte del sector público. A lo largo de los años, la aseguradora nacional ha asegurado a empresas como Petroecuador, compañías eléctricas, fuerzas armadas y otras.^{xiv}

Problemática

Chávez y López, (2021) afirma que uno de los principales problemas de las compañías a nivel mundial radica en el manejo de flujos financieros, este proceso es determinante para su permanencia y consiste en comprender el comportamiento de los activos circulantes^{xv}. A su vez Rashid (2018) indicó que la gestión financiera es fundamental para el funcionamiento de una empresa y para ello se utilizan indicadores financieros que permiten a los propietarios conocer cómo se están gestionando las finanzas de la empresa^{xvi}. Erazo (2020) señaló que la liquidez corriente, es el nivel de solvencia que tiene una entidad para cumplir con sus obligaciones financieras. La falta de liquidez podría suponer que la empresa este retrasando la toma de compromisos rentables y, en consecuencia, pierda oportunidades de expandirse.^{xvii} El flujo financiero de la aseguradora está segmentado de la siguiente forma, en los ingresos se encuentra la venta de seguros la cual puede ser directa, con coaseguro, reaseguro o *bróker* y la venta de salvamentos. En los egresos destacan los pagos de siniestros, reaseguros, coaseguros y comisiones.

Figura 3
Árbol del Problema



Nota. Descripción del flujo de efectivo de las aseguradoras y en que ocasiones presentan problemáticas que afectan a su liquidez.

El proceso de liquidación de comisiones de las aseguradoras indica que después que el asegurado realice el pago de la póliza, ya sea el valor total o la cuota inicial, y complete la documentación el bróker se vuelve acreedor del valor completo de la comisión, teniendo en cuenta que cuando el financiamiento es muy extenso la cuota inicial no cubre con el valor de las comisiones por lo que las aseguradoras tienen que desembolsar de sus recursos para solventar ese valor, teniendo en cuenta que la morosidad promedio se encuentra en aumento, ocasionando que se amplíe la cartera vencida y a su vez aumente la probabilidad de cuentas incobrables, es decir que nunca se recaude el valor completo de la prima a pesar de que se haya pagado el valor completo de la comisión de manera anticipada y que la liquidación de comisiones es uno de los principales gastos que realiza la aseguradora es fundamental contar con un óptimo proceso de liquidación de comisiones para que no se afecte al resto de obligaciones financieras como son los pagos administrativos, de siniestro, reaseguros, impuestos, beneficios sociales, etc.

Formulación del Problema

¿Las aseguradoras en la ciudad de Guayaquil cuentan con un buen proceso de liquidación de comisiones?

Justificación

En lo académico, esta investigación beneficiará a las empresas que conforman el sector asegurador, que deseen implementar, evaluar o mejorar sus políticas y procesos de liquidación de comisiones, además, puede contribuir a estudiantes, graduados, docentes, etc. que se encuentren realizando una investigación sobre liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros en la ciudad de Guayaquil o un tema relacionado a los seguros ya sea de manera nacional o internacional.

En lo social, esta Investigación ayudará a que el estado aumente la recaudación de impuestos y pueda destinar a obras sociales que beneficiarán a la población que vive en Ecuador. Podestá (2020) afirma que la inversión pública en servicios públicos e infraestructura afecta de forma positiva la rentabilidad de la inversión privada, dado que reduce los costos privados de producción y puede aumentar la demanda y el uso de la capacidad instalada, sin embargo, para poder construir una infraestructura el estado busca financiación^{xviii}. A su vez Torres (2019) Indicó que el estado se financia mediante bonos. Los bonos son valores negociables que devengan intereses y que se incluyen en los créditos mediante su colocación en el mercado de valores, y que constituyen las obligaciones del emisor y del inversor frente a los acreedores.^{xix} Para complementar Rivadeneira (2021) Indicó que el mercado de seguros cumple un papel de mucha importancia en la economía

de un país debido a que permite la correcta cesión del riesgo, facilita el comercio internacional y por sus inversiones obligatorias.^{xx} En concordancia Navas (2022) Indicó que el sector asegurador es considerado uno de los principales inversores en el país ya que a través de la normativa vigente dispuesta por su órgano regulador están obligados a realizar inversiones de diferentes tipos, siempre priorizando la seguridad, liquidez y rentabilidad.^{xxi} que están diversificadas principalmente en tres bonos del estado, depósitos a plazo y fondos de inversión, que facilitan el crecimiento de la aseguradora y de otras compañías.

En lo empresarial, esta investigación ayudará a mejorar la liquidez de las aseguradoras que le permitirá gestionar mejor sus recursos. Chávez y López (2021) Indicó que la pandemia mundial por COVID- 19 generó a nivel mundial una crisis social, de salud, económica y financiera que ha llevado a la sociedad a establecer prioridades en sus gastos, por lo cual las empresas han tenido que tomar medidas para poder mantenerse en marcha.^{xxii}

Objetivo General

Analizar el proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 para contribuir significativamente a mejorar la liquidez de las aseguradoras.

Objetivos Específicos

- Conceptualizar las teorías, conceptos, regulaciones o leyes claves que estén relacionados con la liquidación de comisiones.
- Presentar una metodología que permita evaluar el proceso de liquidación de comisiones y cuantificar la conformidad de los *brókers*.
- Contrastar el impacto de los pagos inmediatos de comisiones al *bróker* en la liquidez de la aseguradora.

Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las teorías, conceptos, regulaciones o leyes claves que están relacionadas con la liquidación de comisiones?
- ¿Cuáles es la metodología que se presentará? ¿Es bueno el proceso de liquidación de comisiones? ¿Los *brókers* están conformes con el proceso?
- ¿Qué impacto tiene los pagos inmediatos de comisiones en la liquidez de las aseguradoras?

Delimitación

Delimitación de Contenido Campo: Financiero.

Área: Comisiones de seguros.

Aspecto: Analizar de procesos por comisiones de bróker.

Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrollará en las empresas que se dedican a la venta de seguros generales que tengan la matriz en la ciudad de Guayaquil.

Delimitación Temporal

La presente investigación se realizará en el periodo del 1 de enero 2022 al 31 de diciembre de 2022.

Limitación

La confidencialidad, las aseguradoras proveen un acceso limitado a las políticas, las prácticas y procesos que realizan, lo que complica la obtención de información.

Capítulo 1

Fundamentación Teórica

Para el desarrollo de este capítulo se detallarán los principales aspectos para poder comprender el desarrollo del tema. En el marco teórico se explicará las teorías relacionadas con seguros, liquidez, administración y se explicará cómo se relaciona con la liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros. En el marco conceptual se explicará conceptos, procedimiento, formulas y métodos de seguros, indicadores financieros y de control interno. En el marco referencial se mencionará las principales investigaciones, sus objetivos y conclusiones que usaron para la presente investigación. En el marco legal se menciona las leyes, artículos, reglamentos que están relacionados directamente con la liquidación y comisiones a un *bróker* de seguros.

Marco Teórico

Para la comprensión del tema a desarrollar es fundamental comprender las siguientes teorías que están relacionadas directamente con el funcionamiento de una compañía, Estas se describen el modelo de negocio de seguros, la importancia de mantener un mercado en constante evolución y su salud financiera, adicional, se especifica qué relación con el proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros que presentan las aseguradoras de la ciudad de Guayaquil.

Teoría General de Seguro

El objetivo de la teoría general de seguros es transmitir el conocimiento sobre el funcionamiento de una compañía de seguros por ramos, cobertura, administración, clases de riesgos, entre otras. Cuenta con el origen de la industria del seguro, su régimen de control y explica las bases económicas, actuariales y financieras para hacer frente a las obligaciones. Las cuales clasifica en tres principios.

Principio de la Aleatoriedad y la Demora en el Pago de Comisiones

El principio de la aleatoriedad emerge como un concepto esencial que establece que los eventos asegurados deben poseer la cualidad de ser impredecibles y aleatorios. Esta característica fundamental en el ámbito de los seguros permite garantizar que las aseguradoras estén debidamente preparadas para afrontar pérdidas derivadas de situaciones inesperadas y carentes de previsibilidad (Pérez, 2010).^{xxiii}

Las aseguradoras estén debidamente preparadas desde el punto de vista financiero para enfrentar eventos que sean auténticamente impredecibles y no se vean influenciadas por otros gastos como la liquidación de comisiones a los *brókers* de seguros. El aplazamiento del pago de comisiones se convierte en un factor crucial para preservar la

imprevisibilidad de los costos de adquisición que enfrenta una aseguradora. De no existir un aplazamiento, se podría generar un patrón de desembolsos financieros altamente predecible. Esta previsibilidad, a su vez, podría influenciar la percepción de los costos de adquisición como gastos fijos y predecibles, en contraposición a costos impredecibles vinculados a eventos aleatorios. Este último escenario podría desafiar el cumplimiento del principio de la aleatoriedad.

Principio del Gran Número y la Liquidez de las Aseguradoras

El principio del gran número se refiere al concepto en el cual a medida que el número de eventos asegurados aumenta, la capacidad de prever y gestionar los riesgos mejora de manera significativa. Este principio se considera fundamental en la industria de seguros, ya que establece las bases para la estabilidad financiera y la capacidad de las aseguradoras para cumplir con sus obligaciones financieras. (Pérez, 2010).^{xxiv} Esto apoya a la gestión adecuada de la liquidez en las aseguradoras al permitir que consideren un amplio conjunto de eventos asegurados. El aplazamiento de los pagos de comisiones permite a las aseguradoras planificar y asignar sus recursos financieros de manera más efectiva para cumplir con sus obligaciones a largo corto y largo plazo. Esto resulta en una gestión financiera más sólida y en la capacidad de mantener un equilibrio apropiado entre los flujos de efectivo entrantes y las obligaciones salientes (Pérez, 2010).^{xxv} Esta perspectiva les permite administrar de manera más precisa su liquidez, un recurso esencial para el funcionamiento adecuado de una aseguradora (Pérez, 2010).^{xxvi}

La liquidez es de importancia crítica para las aseguradoras, ya que les permite cumplir con sus compromisos financieros a corto o largo plazo. En particular, la formación de reservas financieras constituye un componente esencial de la gestión financiera de una aseguradora. Estas reservas se emplean para respaldar futuros compromisos, que incluyen la indemnización de siniestros y el cumplimiento de las obligaciones contractuales con los asegurados (Pérez, 2010).^{xxvii} La teoría general de seguros se encuentra aplicabilidad directa en la gestión de la liquidez de las aseguradoras a través de la demora en el pago de comisiones. Esta estrategia contribuye de manera efectiva al cumplimiento de las obligaciones financieras de las aseguradoras, incluyendo la formación de reservas, y respalda la estabilidad financiera en el sector de seguros.

Principio de Indemnización y Equilibrio Financiero

El principio de indemnización, un fundamento esencial en la teoría general de seguros, establece que, en caso de un siniestro, el asegurado tiene el derecho de ser compensado por la pérdida real experimentada, siempre dentro de los límites especificados en la póliza. (Pérez, 2010).^{xxviii} Este enfoque fortalece el equilibrio financiero de la aseguradora. Al asegurarse de que la indemnización se ajuste con precisión a la pérdida real, se evita cualquier desequilibrio

financiero que podría derivar de indemnizaciones excesivas o injustificadas. Además, este equilibrio contribuye a mantener la sostenibilidad de la aseguradora, ya que los recursos financieros se asignan adecuadamente para cumplir con las obligaciones contractuales (Pérez, 2010).^{xxix}

De acuerdo con lo mencionado al existir un apalancamiento financiero en la liquidación de comisionero, postergar los pagos de comisiones asegura que la indemnización se otorgue en función de la pérdida real experimentada por el asegurado, sin el riesgo de inducir ganancias excesivas para los *brókers* o de incentivar reclamaciones infundadas por parte de los asegurados, así mismo, la demora en los pagos de comisiones respalda la formación de reservas, un componente vital de la gestión financiera de las aseguradoras. Estas reservas funcionan como un respaldo para futuros compromisos financieros, incluyendo el pago de siniestros y otras obligaciones contractuales. Al evitar ganancias injustificadas y garantizar que los recursos financieros se gestionen de manera apropiada y cumpliendo con el principio de indemnización y equilibrio financiero.

Teoría de Cambio

La teoría del cambio destaca las posibilidades de mejoras inherentes a cualquier acción implementada en organizaciones, generando resultados asociados a los efectos previstos. Esta teoría es aplicable en diversos contextos, como proyectos, programas, políticas y estrategias, que buscan contribuir a la eficiencia organizativa. Se enfatiza la relevancia de la teoría del cambio cuando las intervenciones son planificadas y alineadas con las necesidades de mejora específicas de una organización (Rogers, 2014).

La teoría del cambio resulta crucial en las evaluaciones de modificaciones y debe ser implementada de alguna forma. Estos resultados son particularmente valiosos cuando orientan ajustes en políticas, procedimientos, métodos y otros aspectos relevantes en el contexto de un programa específico. Por ende, es necesario evaluar su adecuación y exactitud. Si la intervención misma experimenta cambios, este proceso de revisión debe prolongarse a lo largo del tiempo mediante evaluaciones periódicas (Rogers, 2014).

La teoría se utiliza para medir la situación de la empresa en cuanto a necesidad de cambio y oportunidades. Esto se relaciona con una transición efectiva. Por lo tanto, se deciden metas realistas y en sinergia con la meta organizacional (Rogers, 2014). En conclusión, es previsto que el proceso de cambios en la compañía ayuda en su eficiencia, cada cambio será estudiado en cuanto a resultados y métodos, para así detallar los beneficios que fue en el orden.

Razón de Liquidez

La liquidez se refiere a la habilidad para cumplir con las responsabilidades adquiridas en un periodo específico, ya sea a corto o largo plazo, hasta su total cumplimiento, la manera en que se cubren diversas obligaciones a través de los flujos de efectivo, indicando cómo serán saldadas a lo largo del tiempo (Gitman & Zutter, 2012). Existen dos tipos de liquidez; la de razón corriente y la razón rápida o prueba acida. Es esencial destacar que, para evaluar la calidad de un indicador, se requiere compararlo con las condiciones del mercado o analizar la dirección que sigue la ratio, y en última instancia, determinar si se está cumpliendo con los objetivos establecidos. Así mismo, si el resultado indica un exceso de liquidez, podría afectar negativamente la rentabilidad de la empresa, ya que implicaría asumir un costo de oportunidad al no invertir esos recursos de manera más eficaz (Pinelo, 2012). Esto es relevante para la investigación. Puesto que, entrega la razón de intentar retrasar la entrega para así poder manejar una mejor liquidez, para tener así, la posibilidad de afrontar los pasivos a corto y largo plazo.

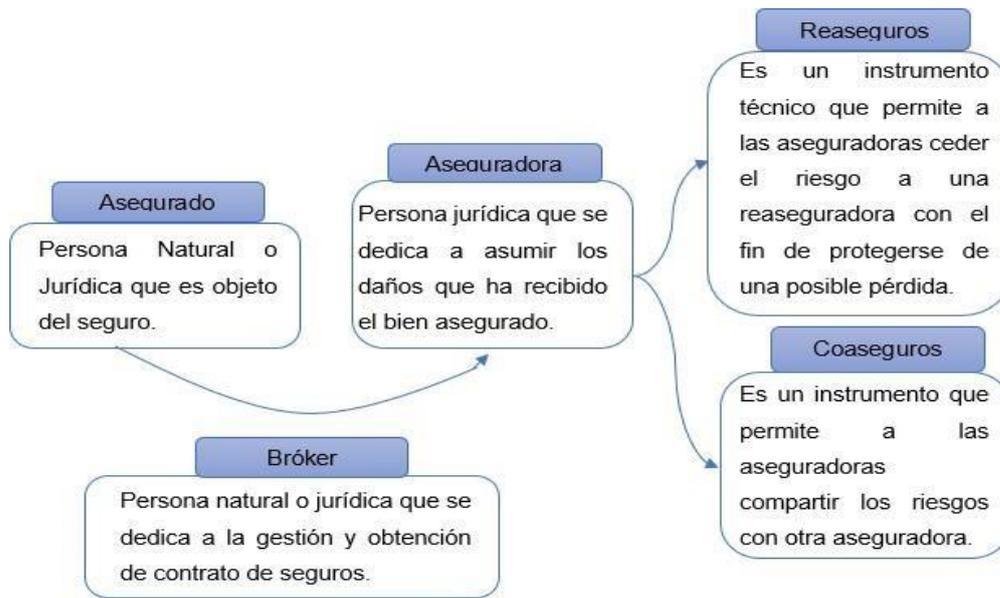
Marco Conceptual

Con el propósito de establecer una base sólida para la investigación y lograr una comprensión completa de los términos y conceptos que serán utilizados a lo largo de este estudio, resulta esencial proporcionar conceptos los cuales desempeñarán un rol fundamental en este proyecto de investigación. Estas definiciones servirán como fundamentos robustos para explorar en profundidad los aspectos de la industria de seguros, la administración de los recursos financieros, la liquidez y control interno.

Seguros

Es un valor económico y comercial en el cual una entidad especializada como son las aseguradoras se compromete a cubrir los daños, perjuicios, pérdidas parciales o totales que pueda tener el bien asegurado y permite que el asegurado pueda proteger sus activos siempre cuando se realice una contratación de una póliza y se cumpla las cláusulas dispuestas. Este se puede dar de manera| directa o con un *bróker* siempre que exista un contrato de agenciamiento en donde está pactada las condiciones, también se puede dar con la intervención de un reaseguro o coaseguro (Zurich, 2023).^{xxx}

Figura 4
Funcionamiento del mercado de seguros

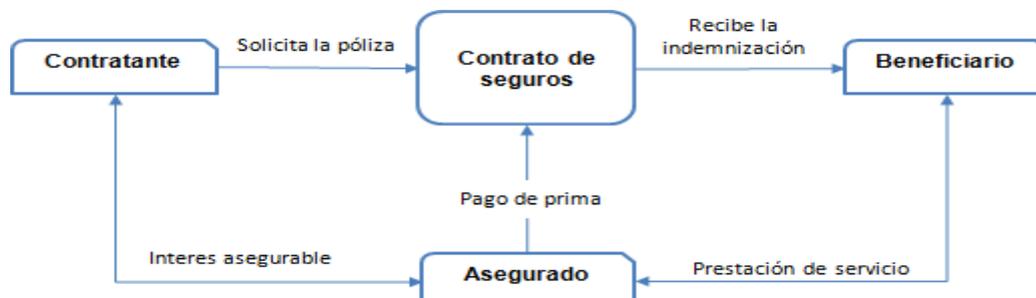


Nota. Descripción de cómo funciona el mercado de seguros, Fuente (Zurich, 2023).^{xxxi}

El asegurado va a la aseguradora ya sea de manera directa o con un *bróker* para cubrirse de los daños o perjuicios que el bien asegurado pueda sufrir, si la aseguradora decide tomar un el riesgo para el cual no tiene la suficiente capacidad, es decir que en caso de que ocurra un siniestro complicaría su salud financiera podrá realizar un coaseguro donde la aseguradora compartirá el riesgo, ganancias y pérdidas del contrato de seg

uro con otra aseguradora, en el caso aceptar un riesgo en el cual si existe un siniestro la aseguradora no pueda realizar el pago de la indemnización prodrá realizar la compra de un reaseguro en el cual cede una parte del riesgo, ganancias y pérdidas del contrato de seguros con una reaseguradora.

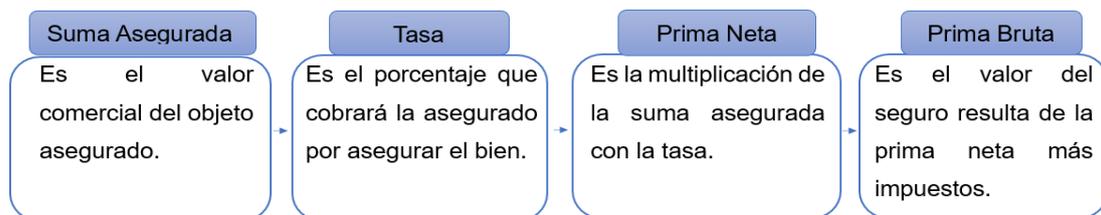
Figura 5
Elementos del contrato de seguros



Nota. Detalle de los elementos que participan en el contrato de seguros. Fuente (Zurich, 2023).^{xxxii}

En el contrato de seguros participa por lo menos dos personas, la aseguradora que es la que emite la póliza y el tomador, este se puede ser de una a tres personas, el contratante que solicita la póliza, el asegurado que es el dueño del bien asegurado y el beneficiario que recibirá la indemnización en caso que ocurra un siniestro.

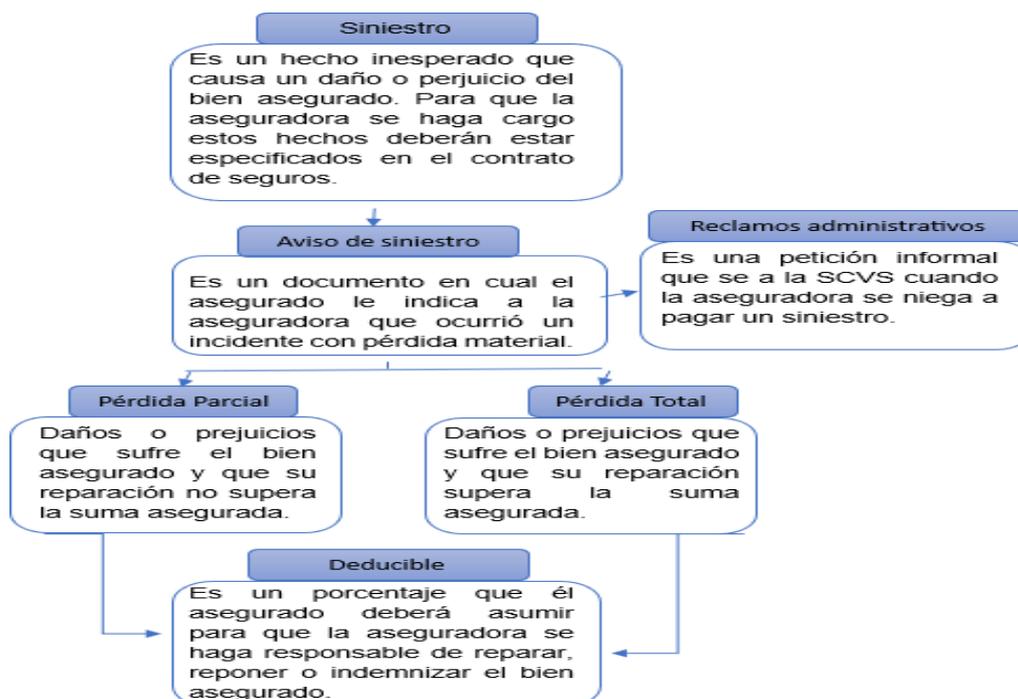
Figura 6
Calculo del valor del seguro a pagar



Nota. Descripción de como se calcula el valor de la póliza, Fuente (Zurich,2023).^{xxxiii}

La aseguradora realiza la multiplicación de la suma asegurada por la tasa que determina la prima neta a la cual se le suman los impuestos para la obtención de la prima bruta. La tasa estará acorde a las políticas de cada aseguradora, los impuestos que se sumarán a la prima neta son el iva, contribución a la superintendencia de bancos, derecho de emisión y contribución al seguro social campesino.

Figura 7
Funcionamiento del departamento de siniestro



Nota. Descripción del funcionamiento del departamento de siniestro desde la perspectiva del asegurado, Fuente (Zurich,2023).^{xxxiv}

Tras la ocurrencia un siniestro el asegurado deberá realizar el aviso de siniestro en los plazos que establece la aseguradora en donde deberá detallar los acontecimientos ocurridos, posterior a eso el asegurado deberá llevar el vehículo para realizar una inspección para la evaluación de los expertos y la aceptación del reclamo, en el caso de un vehículo el asegurado deberá llevar el vehículo a un taller autorizado para determinar el valor que le costará a la aseguradora reparar o reponer el vehículo, con ese valor la aseguradora realizará el cálculo del deducible que deberá pagar el asegurado por brindar el servicio. En el caso que la aseguradora no acepta el reclamo el asegurado podrá realizar un reclamo administrativo a la SCVS.

Indicadores Financieros

Imaicela, et al. (2019) Concluyeron que los indicadores financieros son los que intentan analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual. Se utilizan para mostrar las relaciones que existen entre varias cuentas en los estados financieros y para analizar la liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una empresa.^{xxxv} A su vez Ricaurte (2015) señalan que la relación entre morosidad y rentabilidad se ven afectadas unas con otras. Es decir, aumentando la morosidad disminuye el rendimiento, así conlleva aumentos de riesgo de liquidez y crédito.^{xxxvi}

Liquidez

Según el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, BBVA (2021), es la capacidad de los activos para transformarse en efectivo en poco tiempo de forma fácil y rápida. Así mismo, los indicadores de liquidez nos facilitan conocer el nivel o lo apto que se encuentre sus fondos disponibles de una empresa para cubrir sus pasivos a corto plazos. a su vez Chávez y López, (2021) indican que el rol del indicador de liquidez es comprender la capacidad es que tienen las empresas para cumplir con las obligaciones que tienen relación a la cuenta de efectivo, y que buscan vencer situaciones adversas como pérdidas, adicional a esto, Se tiene el riesgo de liquidez, que no es otra cosa más que la gestión del cumplimiento real de las actividades.^{xxxvii}

Tabla 2
Indicadores técnicos de liquidez

Indicadores Técnicos	Formula
Liquidez Corriente	Activo / Pasivo Corriente
Prueba Ácida	Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente

Nota. Indicadores técnicos de liquidez y sus fórmulas, Fuente (SCVS, 2023).

Rentabilidad

Garcés (2019) indicó que la rentabilidad significa ganancias y su presencia en la organización asegura la supervivencia de la empresa y crea buenas oportunidades para el desarrollo futuro.^{xxxviii} En concordancia Mafra et al (2016) indican que la rentabilidad muestra el desempeño financiero de la empresa, es decir la capacidad de pago, esta es una medida esencial para la toma de decisiones sobre financiamiento.^{xxxix}

Tabla 3
Indicadores técnicos de rentabilidad

Indicadores Técnicos	Formula
Endeudamiento del Activo	Pasivo / Activo Total
Endeudamiento Patrimonial	Pasivo Total / Patrimonio
Endeudamiento del Activo Fijo	Patrimonio / Activo Fijo Neto
Apalancamiento	Activo Total / Patrimonio
Apalancamiento Financiero	(UAI / Patrimonio) / (UAI / Activo Totales)

Nota. Indicadores técnicos de rentabilidad y sus fórmulas, Fuente (SCVS, 2023).

Solvencia

Banco Pichincha (2021) Indica que la solvencia es la capacidad que una persona natural o jurídica de cumplir con sus obligaciones financieras^{xl}. Para complementar Jara, et al. (2015) Indican que los bancos que generan mayor rentabilidad tienen un mayor apalancamiento a largo plazo, lo que lleva a la conclusión de que el apalancamiento está relacionado positivamente con el desempeño de las instituciones financieras.^{xli}

Tabla 4
Indicadores técnicos de solvencia

Indicadores Técnicos	Formula
Rotación de cartera	Ventas / Cuenta por Cobrar
Rotación de Activo fijo	Ventas / Activo Fijo
Rotación de Ventas	Venta / Activo Total
Periodo Medio de Cobranza	(Cuenta por cobrar * 365) / Venta
Perdido Medio de Pago	(Cuentas y Documentos por Pagar * 365) / Comparas
Impacto Gastos Administración y Venta	(UAI / Patrimonio) / (UAI / Activo Totales)

Nota. Indicadores técnicos de solvencia y sus fórmulas, Fuente (SCVS, 2023).

Riesgo

Gaytán (2018) Indica que el término riesgo financiero se refiere a la pérdida potencial, falta o privación de rentabilidad. La oportunidad de obtener ingresos adicionales debido a resultados que no cumplen con las expectativas. Entidades financieras en cualquier actividad económica.^{xlii} Para complementar Riveros (2020),

Indica que el riesgo es el principal factor que la aseguradora tiene que tener presente debido a que marca su actividad principal, por lo que el departamento técnico deberá identificarlos y aplicar una correcta gestión del riesgo.^{xliii}

Tabla 5
Tipos de riesgos

Riesgo	Descripción
Suscripción pura	Este es el riesgo más importante asociado con las actividades de seguros. Hay que tener en cuenta que cuando se toman malas decisiones de suscripción se produce un impacto directo en la rentabilidad causando que los costos reales de compensación sean superiores a los costos estimados.
De crédito	El riesgo de crédito del seguro surge cuando el deudor no cumple con las obligaciones establecidas en su contrato. Es decir, existe el riesgo de que las deudas impagas, así como las primas de seguros y reaseguros, no sean cobradas por terceros.
Operacional	Según las normas de Solvencia II, riesgo operativo significa el riesgo de pérdida por insuficiencia o mal funcionamiento de procesos, personal o sistemas internos, o por eventos externos. Para mitigar este riesgo operativo en el sector asegurador, las organizaciones necesitan procesos fijos adecuadamente establecidos.
Reaseguro	Si la cobertura del seguro es insuficiente, puede provocar dificultades económicas en caso de daños graves o accidente por lo que las aseguradoras se protegen a través de un reaseguro compartiendo sus ganancias y pérdidas.
Mercado o inversión	El riesgo de mercado se refiere en general a la posibilidad de sufrir pérdidas en el mercado de seguros, es decir, el aumento de los siniestros. Este riesgo también está relacionado con los riesgos de gestión de activos y pasivos relacionados con la liquidez y las inversiones en seguros.

Nota. Descripción de los riesgos que se enfrenta las aseguradoras. Fuentes (Riveros, 2020).^{xliv}

Control Interno

Auditool (2023) Indica que el control interno de auditoría debe realizarse en todas las áreas de las compañías, debido a que es un conjunto de normas, principios, estándares, procesos operativos que está diseñados para garantizar el correcto funcionamiento de una empresa. El objetivo del control interno es verificar la eficiencia y eficacia, el cumplimiento con leyes y regulaciones y la seguridad de la información. La importancia de contar con un buen control interno y asegurar el cumplimiento del mismo radica en que la organización pueda cumplir con mayor facilidad sus objetivos.^{xlv} Para complementar Hegewisch López Consultores (2023) Indica que los auditores son los responsables de realizar una evaluación integral de los controles internos para garantizar que los controles se implementen de manera óptima y que cumplan todos los objetivos de la organización a través de la optimización, los auditores pueden lograr un diseño, implementación, desarrollo, mantenimiento y una optimización de los controles comerciales relacionados con la seguridad y la información comercial.^{xlvi}

Métodos de Evaluación del Control Interno

Aguirre y Martínez (2015) Indica que la evaluación del control interno es el análisis que el auditor debe realizar sobre los procesos, políticas y hechos para calificar el proceso como bueno o malo, esta calificación permite identificar el logro de sus objetivos. Existen tres técnicas evaluar el control interno. ^{xlvii}

Tabla 6
Técnicas de evaluación de control interno

Técnica	Descripción
Descriptivo	Esta técnica implica describir las diversas características del control interno por actividad, que puede ser: por departamento, funciones, empleados, o por registros contables.
Cuestionario	Esta técnica implica hacer una serie de preguntas sobre aspectos básicos de la operación en estudio. Las preguntas están formuladas de tal manera que, si la respuesta es no, indica debilidades en el control interno.
Gráfico	La técnica se basa en diagramas de acción mediante gráficos donde se representan departamentos, formularios, documentos, etc. e instruir y explicar los procedimientos operativos a través de ellos.

Nota. Descripción de la técnica de evaluación del Control Interno. Fuente (Aguirre y Martínez, 2015).^{xlviii}

Para lograr un análisis más completo de los controles internos de las compañías resulta más conveniente utilizar un método combinado el cual consta con la utilización de 2 o más técnicas de evaluación de control interno. Estas técnicas son fundamentales debido a que nos brinda una síntesis de la información que nos permiten evaluar si existe un correcto manual de funciones y procedimientos, segregación de funciones y niveles de autorización.

Manual de Funciones y Procedimientos

Cabrera y Hernández (2019) Indica que los manuales de funciones y procedimientos forman parte del control y auditoría interna que se debe implementar en todas las empresas. El objetivo es documentar y detallar todas las actividades de la empresa que se deben seguir en relación con el desempeño de los distintos cargos. El manual considera todas las funciones, procedimientos, sistemas y estándares de operaciones comerciales relevantes para el desarrollo de pautas e instrucciones de desarrollo de la misión. Utilizar otros elementos como el comportamiento y la participación, comprensión de las funciones asignadas en el proceso de socialización organizacional relevante, aprendiendo los valores, normas y comportamientos y funciones de cada unidad de negocio.^{xlix}

Segregación de Funciones

KPMG (2023) Indico que la segregación de funciones es una acción que realiza la compañía con el objetivo de separar responsabilidades y actividades. Para ello se desarrollaron herramientas de apoyo las cuales pueden requerir autorización para asegurar el mantenimiento de los activos de la empresa. La separación de funciones se centra en las actividades de control para afectar las aseveraciones existentes en los estados financieros, permitiendo reflejar el uso de material en la empresa o posibles debilidades en el control interno.^l A su vez Bonilla (2019) Indica que para la implementación requiere de un manual de procesos que defina las operaciones de la organización y cada una de sus tareas. El departamento de recursos humanos de una organización empresarial debe contar con los perfiles necesarios para desarrollar sus respectivas responsabilidades en las áreas de procesos. Todos en la empresa deben comprender el árbol de decisiones de la empresa y dónde se relaciona la organización con la misión, las políticas y los valores éticos de la empresa.^{li}

Niveles de Autorización

Auditool (2018) Los niveles de autorización se consideran como parte de las políticas de control interno de una empresa. Para ello, la empresa debe adoptar una estrategia de autorización que considere los niveles de autorización para fortalecer los sistemas de gestión internos, reducir el potencial fraude y lograr objetivos operativos, pasos para habilitar la verificación de sus transacciones. La intervención del control de auditoría interna incluye a

todos los empleados y clientes de la empresa para evitar cualquier tipo de inconveniente, principalmente problemas relacionados con posibles fraudes en compras, ventas y diversas transacciones financieras que forman parte del proceso general de aprobación a su nivel procesal. El control delegado es sinónimo de integridad, control y desarrollo de la estructura organizacional.^{lii}

Marco Referencial

A través de los años el sector asegurador ha estado en un constante crecimiento, en medida que la industria va creciendo los problemas se vuelven más complicados por lo cual existen un mayor número de investigaciones para solucionar estas problemáticas, para el desarrollo de este proyecto de investigación se utilizó las siguientes referencias que corresponden a fuentes primarias, secundarias y terciarias descrita a continuación.

Referencia de Seguros

Mendoza (2018) en su tesis que tiene como objetivo analizar la evolución del mercado de seguros de vida desde el 2010 al 2015, centrándose en el análisis de las principales variables, indicadores y actores del mercado, así como su contribución al desarrollo de la economía, a través de un análisis técnico del sistema de seguros de vida, concluyó que el mercado se encuentra concentrado en 5 compañías por lo que algunas aseguradoras se han fusionado para obtener una producción más estable.^{liii}

Rivadeneira (2021) en su tesis que tiene como objetivo evaluar el desempeño del mercado asegurador ecuatoriano en el sector de vida y atención médica frente al Covid-19 del 2016 al 2020, concluye que la industria aseguradora es un área crítica debido a la crisis sanitaria provocada por el Covid-19 durante este período de la epidemia para la recuperación de la actividad económica, ya que ayuda a reducir las pérdidas de las empresas y del patrimonio personal. Su capacidad para proteger vidas humanas ha sido puesta a prueba por la Covid-19, cubriendo las demandas derivadas de la crisis sanitaria.^{liiv}

Litardo (2023) en su tesis que tiene como objetivo analizar la situación financiera y el comportamiento de la estructura de la industria aseguradora ecuatoriana durante la pandemia de COVID-19, utilizando un enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, con el fin de brindar importantes medidas estratégicas para las compañías aseguradoras. Concluyó que el entorno del mercado asegurador pone en relieve la solvencia de la industria y sus prioridades, la nueva producción ha caído significativamente debido a la falta de comercialización de seguros durante este período crítico de restricciones y limitaciones. Los encuestados indicaron que el comportamiento del mercado es uno de los factores importantes que influyen en el funcionamiento de las compañías de seguros, lo que significa que el mercado de seguros está estrechamente relacionado con otros sectores, por lo que la disminución del consumo afecta

el número de primas netas emitidas.^{lv}

Navas (2022) en su tesis que tiene como objetivo analizar el impacto que tienen las compañías de seguros en la provincia del Guayas al realizar inversiones en el sector financiero, a través de una investigación analítica de la información de la superintendencia de compañía, concluyó que las cuentas por cobrar corresponden al porcentaje más alto de participación del total de activos, en cuanto al rendimiento respecto de la inversión; la compañía Seguros Sucre S.A. tuvo el promedio más alto en las inversiones aproximadamente un 8%, es importante considerar que estas inversiones les corresponden a instituciones estatales como el Banco Central del Ecuador. Tuvo un nivel de endeudamiento extremadamente alto en comparación con las otras compañías que su nivel fue 1 lo que indica que la mayoría de sus activos son financiados mediante deuda.^{lvi}

Lizano (2023) en su tesis que tiene como objetivo analizar la incidencia de la cartera vencida sobre la liquidez en las aseguradoras que operan en el Ecuador y su impacto en la gestión de cobranza, a través de una investigación de tipo descriptiva en donde tabuló las cifras de las primas por cobrar, por vencer, activos corrientes y pasivos corrientes pudo concluir que al tener un mayor nivel de cartera vencida y morosidad se refleja un riesgo crediticio alto lo que causa un menor desempeño financiero haciendo que la conversión en efectivo sea más lenta.^{lvii}

Aguirre (2020) en su tesis que tiene como objetivo crea una metodología para la recuperación de cartera total de la póliza de ramos de fianzas, disminuyendo la cartera vencida, mediante una metodología utilizando encuestas y herramientas de análisis de información, concluyendo se requiere un nuevo proceso de cobro de prima, de renovaciones de pólizas y recuperación de cartera.^{lviii}

López (2020) en su tesis que tiene como objetivo analizar la medida en que las grandes agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador en el período 2015 – 2017 registraron un crecimiento superior a la media del sector al que pertenecen, al realizar un estudio empírico cualitativo, concluyó que el desarrollo de la economía nacional afecta a la industria aseguradora, por lo que los ingresos operacionales de las consultoras de seguros también se ven afectados, ya que APS es la mayor fuerza de ventas de las compañías de seguros, que representa más de 70 % de todo el mercado de seguros. El futuro de la industria aseguradora es la digitalización, y la industria aseguradora ecuatoriana debe prepararse para ella, así como gestión como la inteligencia artificial, el *big data*, la transformación tecnológica de los procesos operativos y el Internet de las Cosas. Los clientes/asegurados preferirán una empresa flexible que comprenda sus necesidades en lugar de una gran empresa que no ofrezca nuevos productos a los clientes.^{lix}

Riveros (2020) en su artículo publicado en la página de la Escuela de Administración, Liderazgo y Dirección de Empresas (EALDE) que tiene como objetivo enseñar a gestionar los

riesgos de las aseguradoras realiza una clasificación de los riesgos para la compañía de seguros y concluye que debido al modelo de negocio las aseguradoras deben contar con una continua vigilancia de los mismo.^{lx}

Referencia Financieras

Ricaurte (2015) en su tesis que tiene como objetivos determinar el comportamiento que tiene la cartera de crédito comercial otorgada por los bancos privados de Ecuador, a través de una investigación descriptiva mediante el cálculo del índice de medición de riesgo, concluyo que la banca ecuatoriana mantiene tendencia al alza y los índices de morosidad llevan una tendencia a la baja en el periodo 2008 – 2013.^{lxi}

BBVA (2021) en su publicación “Qué es la Liquidez Financiera y por qué es tan Importante”, explica cuáles son los activos financieros clasificándolos por su liquidez, cuáles son las ratios de liquidez, como calcularlos y como interpretarlo.^{lxii} Banco de Pichincha (2021) en su publicación “Ratios de Solvencia y Endeudamiento que debes Calcular para tu Empresa”, explica cuáles son los ratios financieros, como se calculan y como interpretar los resultados.^{lxiii}

Chávez y López (2021) en su investigación que tiene como objetivo optimizar los flujos de caja durante una crisis en la Asociación Artesanal Metalmecánica Forjadores-Ambateños, a través de un enfoque mixto que involucro encuestas y entrevistas concluyó que la pandemia obligó a las organizaciones a repensar en el diseño de su flujo de efectivo.^{lxiv}

Imaicela, et al. (2019) en su investigación “Los Indicadores Financieros y el Impacto en la Insolvencia de las Empresas”, explica a profundidad todos los aspectos relevantes de los indicadores financieros y que relaciones tienen estos con la insolvencia.^{lxv}

Terrenos et al (2020) en su investigación que tiene como objetivo lograr un óptimo entre la liquidez y rentabilidad de la empresa, a través de una investigación empírica por el modelo de ecuaciones estructurales a todas las empresas manufactureras autorizadas a cotizar en el Mercado de Valores de Buenos Aires en el período 2005 a 2016, excluidas las de capital extranjero, concluyo mientras mayor sea la liquidez la rentabilidad aumentará.^{lxvi}

Referencia de Auditoria

Hegewisch López Consultores (2023) en su publicación “Importancia del control Interno en la Auditoria” explica los métodos de evaluación del control interno y los puntos que deben tomarse en cuenta.^{lxvii} KPMG (2019) en su publicación “Segregación de Funciones” explica que es la segregación de funciones, que incluye y sus beneficios.^{lxviii} Bonilla (2019) en su investigación “Control Interno”, explica que es la segregación de funciones y que implica.^{lxix}

Cabrera (2019) en su tesis que tiene como objetivo diseñar el manual de funciones procedimientos para los cargos administrativos de la empresa AUSERPUB

E.S.P. para el año 2019, que permitan soportar los procesos de gestión del talento humano, tales como el reclutamiento, selección, contratación, socialización e inducción, a través de una investigación exploratoria y descriptiva concluyó que el manual de funciones y procedimientos son fundamentales para las compañías por que facilitan la jerarquización de cargos y permite la identificación de talento humano.^{lxx}

Marco Legal

Rivadeneira (2021) Indico que el mercado de seguros cumple un papel de mucha importancia en la economía de un país porque permite la correcta cesión del riesgo y facilita el comercio internacional y por sus inversiones obligatorias^{lxxi}. Por lo tanto, existen varias Leyes, Códigos y Reglamentos que obligan a ciertas industrias a contratar un seguro como son bancos, constructoras, concesionarios, etc. Estas normas son: Ley General de Seguros y sus Reglamentos, Decreto Supremo 1147, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, Ley Orgánica de Aduanas, Reglamento para Registro y Control de Caucciones, Codificaciones de Resoluciones Monetarias, Financieras de Valor y Seguros: Libro III y Otras Leyes o Reglamentos.

El Código Orgánico Monetario y Financiero COMYF (2014) En el art. 2 clasifica a los APS a) Agentes de seguros con relaciones de dependencia b) Agentes de seguros sin relaciones de dependencia c) Agencias consultoras de producción de seguros. El artículo 5 del COMYF (2014) explica los requisitos para solicitar la certificación SCVS a) *Curriculum vitae* b) Certificado de registro como contribuyente único c) Certificado de finalización de un curso profesional en el ramo de seguros de al menos 258 horas (considerando 60 minutos por vez) Centro de formación superior o directivo Cursos impartidos por una organización legalmente reconocida por las autoridades con certificado correspondiente a al menos dos (2) años de experiencia técnica o en comercialización de seguros d) Copia de la última boleta e) Si el solicitante es extranjero, presentar certificado pertinente emitido por autoridad competente Permiso de trabajo f) Actualizar su dirección, número de teléfono, fax, correo electrónico, etc. g) Los consultores de las productoras de seguros que deseen operar en fianzas obtendrán los certificados correspondientes, deberán tener experiencia. y conocimiento de fianzas o condiciones relacionadas acompañando el original o copia debidamente certificada del certificado anterior. si acreditan haber impartido docencia o impartido materias relacionadas con seguros durante tres años en un centro de educación superior u organismo legalmente reconocido por la autoridad competente y acreditar la misma experiencia; alternativamente, demuestran que tienen al menos cinco años de experiencia legal, técnica o en marketing de seguros, lo que requiere la omisión de (c).^{lxxii}

COMYF (2014) En el Art. 5 explica los requerimientos para presentarse a la certificación de la SCVS a) *Curriculum vitae* b) Certificado de registro como contribuyente

único c) Certificado de finalización de un curso profesional en el ramo de seguros de al menos 258 horas (considerando 60 minutos por vez) Centro de formación superior o directivo Cursos impartidos por una organización legalmente reconocida por las autoridades con certificado correspondiente a al menos dos (2) años de experiencia técnica o en comercialización de seguros d) Copia de la última boleta e) Si el solicitante es extranjero, presentar certificado pertinente emitido por autoridad competente Permiso de trabajo f) Actualizar su dirección, número de teléfono, fax, correo electrónico, etc. g) Los consultores de las productoras de seguros que deseen operar en fianzas obtendrán los certificados correspondientes, deberán tener experiencia. y conocimiento de fianzas o condiciones relacionadas acompañando el original o copia debidamente certificada del certificado anterior. Si acredita haber impartido docencia o impartidas materias relacionadas con seguros durante tres años en un centro de educación superior u organismo legalmente reconocido por la autoridad competente y acredita la misma experiencia, o si acredita tener al menos cinco años de experiencia en esta institución, ámbitos jurídicos, técnico o de marketing de seguros, se omite el requisito c). ^{lxxiii}

COMYF (2014) Explica las condiciones para la ejercer como APS, en el Art 6 para ejercer la actividad previamente deben constituirse es decir la validación de la razón social, objetivo social que es la gestión, asesoramiento y colocación de contratos de seguros en una o varias aseguradoras ante la SCVS, deberán contar Nombramientos de los administradores y representantes legales debidamente inscritos en el Registro Mercantil, en el Art. 9 indica que se requiere una certificación de autorización por ramo para el cual deberá da una prueba de valoración de conocimientos en la SCVS para poder iniciar sus operaciones. En el Art. 10 indica que para la obtención de las credenciales el representante legal deberá ser aquel que se presente a la prueba de valoración. En el Art. 11 indica que aquellos que cumplan con el numeral 3 del Art. 5 podrán omitir el requisito de las pruebas. En el Art. 13 explica que aquellos que no cumplan con el puntaje minio requerido en la tercera y última ocasión no les expedirá el correspondiente certificado de autorización. ^{lxxiv}

COMYF (2014) Explica las condiciones para la certificación del APS, en el Art. 9 indica que se requiere una certificación de autorización por ramo para el cual deberá da una prueba de valoración de conocimientos en la SCVS para poder iniciar sus operaciones. En el Art. 10 indica que para la obtención de las credenciales el representante legal deberá ser aquel que se presente a la prueba de valoración. En el Art. 11 indica que aquellos que cumplan con el numeral 3 del Art. 5 podrán omitir el requisito de las pruebas. En el Art. 13 explica que aquellos que no cumplan con el puntaje minio requerido en la tercera y última ocasión no les expedirá el correspondiente certificado de autorización. ^{lxxv}

COMYF (2014) Explica el detalle del contrato de agenciamiento que es necesario para emitir una producción en una aseguradora en el Art 16 se explica que los APS deberán suscribir un contrato de agenciamiento o convenio con las empresas de seguros o medicina

prepaga, con reconocimiento legal de las firmas contratantes según el caso. El contenido del contrato deberá especificar las comisiones sobre la prima, las cláusulas de responsabilidad, la opción de someter al arbitraje en caso de existir una prejuicio de una de las dos partes y la duración que será un año prorrogable automáticamente, el contrato quedará anulado de manera inmediata si la SCVS revoque la credencial, de no ser así el APS o la aseguradora deberá solicitar con 30 días de anticipación y la aseguradora deberá pagar todas las comisiones contratadas a su gestión.^{lxxvi}

COMYF (2014) El Art. 19 Describe los derechos que tiene el APS 1) Tiene derecho al cobro de las comisiones cuando se haya suscrito, legalizado, gestionado y pagado la prima tanto en la emisión como en la renovación. 2) En caso de existir una cancelación o anulación el APS tendrá derecho a pedir una devolución de prima para el asegurado y a su vez una nota de crédito por la cancelación 3) En el caso de un cambio de APS este tendrá el derecho de la comisión cuando el inicie el proceso de renovación.^{lxxvii}

COMYF (2014) El Art. 21 describe las obligaciones que tiene el APS 1) cumplir con las principios de ética, 2) Asesoramiento al cliente, 3) Comunicar inmediatamente por escrito en caso de existir una modificación del riesgo, 4) Asesorar al asegurado 5) Responder a las compañías de seguros que manejan el papeleo adecuadamente, 6) Cuidar el contrato de seguros se mantenga vigente y gestionar las renovaciones 7) Devolver a la empresa de seguros los documentos y papelería que les pertenezca cuando ya no presten sus servicios 8) Cumplir las normas de la SCVS 9) Mantener en confidencialidad todas las cotizaciones hayan sido entregadas por las aseguradoras

10) Notificar a las SCVS de manera escrita si existe un cambio de domicilio, apertura de sucursal o agencia al igual que los datos como accionistas, dirección, fax, etc. 11) Firmar las propuestas o cotizaciones que tramiten y verificar que se cumpla con las exigencias técnicas 12) Cumplimiento del manual de suscripción de las aseguradoras

13) Remitir los estados financieros, anexos, junta general, accionistas, declaración de impuestos y formularios del ejercicio económico anterior hasta el 30 de abril a la SCVS 14) Pagar la contribución para el sostenimiento de la SCVS 15) Llevar contabilidad de acuerdo a las normas de la SCVS 16) Recibir los auditores y funcionarios de la SCVS y entregar la documentación solicitada 17) Revalidar los certificados de autorización por ramos de acuerdo a la norma 18) Las aseguradoras brindaran a los APS formularios de pólizas, anexos aprobados por la SCVS y los APS se comprometen a mantener el pago de las primas de los asegurados, avisos de siniestro cualquier otro documento que sea necesario para la indemnización del siniestro.^{lxxviii}

COMYF (2014) El Art. 23 explica quienes no pueden actuar como APS 1) funcionario y empleados públicos 2) Miembros de las fuerzas armadas en servicio activo 3) Los directores, representantes legales, apoderados, asesores, gerentes, comisarios, auditores

internos y contralores de las instituciones financieras, aseguradoras, reaseguradora. Peritos.

4) Auditores externos calificados por la SCVS.^{lxxxix}

COMYF (2014) El Art. 24 describe todas las prohibiciones de APS 1) Ejercer una actividad distinta a la señalada en la Ley General de Seguros 2) Firmar, cancelar, anular el plazo, cobertura o beneficio de la póliza o modalidad de pago sin la autorización del asegurado 3) Retención de dinero o documentos para pago de primas 4) Gestionar y colocar contratos de seguros sin las respectivas certificaciones aprobadas por la SCVS 5) Operar en calidad de la aseguradora, perito taller, etc. 6) Ofrecer, gestionar, colocar pólizas de seguros en aseguradoras no constituidas ni establecidas legalmente en el país 7) Desempeñar las funciones de asesor, gerente, representante legal, accionistas o empleado de las empresas seguros o reaseguros 8) Restar el valor de cualquier concepto de la prima pagada por el asegurado 9) Recibir o retener pagos por indemnización de siniestro 10) Utilizar en su papelería nombre o termino que no sean autorizados por la SCVS 11) Egresar valores por concepto de comisiones a favor de otros APS se exceptúan aquellos han suscrito un convenio, asociación o participación y la forma de pago con su porcentaje de comisiones.^{lxxx}

SB (2012) En el Art 13 indica que al aplicar una póliza de seguros el asegurado deberá llenar un formulario de vinculación. En caso de no realizarse contemplará una sanción dependiendo el nivel de incumplimiento.^{lxxxi}

Capítulo 2: Metodología de la Investigación

Para el desarrollo de este capítulo se detallan los principales aspectos que conforman la metodología para poder cumplir con los objetivos de la investigación. Se describe las técnicas utilizadas en el diseño de la investigación y en donde fueron implementadas. Se determina el enfoque de la investigación y se detalla en donde se aplicará. Se especifica el tipo de investigación y sus variables dependientes e independientes. Se calcula la población con la información brindada por la SCVS y la muestra a través de una fórmula matemática. Se especifica que fuentes de información fueron utilizadas y que herramientas se utilizó para recolectarla. Se describe el diseño del instrumento y se detalla las técnicas de recolección de datos.

Diseño de la Investigación

Arias (2021) Describe el diseño de la investigación como el conjunto de métodos y procesos utiliza el investigador para poder analizar y controlar las variables del estudio.^{lxxxii} En concordancia Larios-Gómez et al. (2022) Indican que al elegir un diseño de investigación es necesario identificar el problema, analizar estrategias para satisfacer el problema y finalmente dar los pasos necesarios para lograr una solución completa; Al elegir un diseño de investigación adecuado garantizamos que nuestro trabajo se basa en fundamentos científicos generalmente aceptados.^{lxxxiii} Con el propósito de cumplir los objetivos de la tesis se realiza los siguientes diseños observacional, transversal y retrospectivo. León (2018) Describe el diseño observacional como una recopilación datos en función a la observar los procedimientos y acciones que realizan los sujetos del estudio en un contexto natural sin alterar ninguna situación, la importancia de su aplicación radica en la obtención de información que no se puede obtener en metodologías más estructuradas y formales.^{lxxxiv} Arias (2021) Indica que en el diseño transversal solo se recogerá datos de un periodo de tiempo determinado.^{lxxxv} Arias (2021) Describe el diseño retrospectivo como la indagación sobre hechos ocurridos en el pasado.^{lxxxvi} De acuerdo a lo mencionado se realiza una observación del proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros en la ciudad de Guayaquil, en un tiempo determinado de un año natural, el año determinado será el 2022 en el cual hubo una creciente crisis de seguridad y efectos de la pandemia que afectó la liquidez de las aseguradoras.

Enfoque de la Investigación

Mata (2019) Describe el enfoque como la esencia de la investigación, lo que implica un proceso investigativo, las etapas y elementos que lo conforman, el enfoque se clasifica en cuantitativa, cualitativa cada uno de ellos tiene características particulares.^{lxxxvii} Con el propósito de cumplir los objetivos de la tesis se realizará un enfoque mixto. Guelmes y Nieto

(2015) Describen el enfoque mixto como la integración sistemática de los métodos cualitativo que recolecta, analiza y vincula datos en donde se estudia la calidad de la actividad y métodos cuantitativos en donde se recolecta datos numéricos en una misma investigación para responder a un planteamiento^{lxxxviii}, De acuerdo a lo mencionado se realizará la investigación con un enfoque mixto, por el lado cualitativo se analizará los datos del proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguro y por el lado cuantitativo se cuantificará la conformidad de los *brókers* con el proceso de liquidación de comisiones.

Tipo de Investigación

Suarez (2023) Indica que los tipos de investigación son las forma en las que un estudio se puede abordar en concordancia con los aspectos que lo definen, tales como el título, la profundidad, objetivos, tratamiento de la muestra y los datos, tipo de inferencia, manipulación de las variables, temporalidad, entre otros.^{lxxxix} Con el propósito de cumplir los objetivos de la tesis se realizará una investigación de tipo descriptiva. Guevara (2020) Explicar que la investigación descriptiva se efectúa cuando se desea detallar las características fundamentales utilizando un patrón que nos permita establecer la variable dependiente e independientes.^{xc} Castellero (2019) Define la variable independiente se denomina así precisamente porque sus valores no se van a ver alterados por el resto de variables.^{xcii} Castellero (2019) Define la variable dependiente, como aquella cualidad o característica cuyo comportamiento se ve afectado por la variable independiente.^{xciii} De acuerdo a lo mencionado la investigación describirá el proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros en el cual se analizará la variable independiente que es el proceso de liquidación de comisiones y la variable dependiente que es la conformidad de los *brókers* con el proceso.

Población

Maranto y Gonzales (2015) Define a la población o universo como un conjunto de elementos formados e integrados por las mismas características que permiten sacar conclusiones en una investigación, puede estar limitada por sus objetivos y preguntas de investigación.^{xciiii} A su vez Hernández et al. (2018) Indican que la población debe ser delimitada en función al planteamiento del problema de la investigación, representada por la parte del estudio correspondiente al objeto de investigación y con base en ello se presentan los resultados relevantes; además del propósito del estudio, se incluye el contenido, lugar, tiempo y otras características para incluir todos los casos que corresponden al objeto de análisis para evitar la selección de casos no elegibles.^{xcv} En esta investigación, la población objeto de estudio son las aseguradoras que tiene su matriz en Guayaquil que se dedican a la venta de seguros generales y cuentan con un proceso de liquidación de comisiones.

Tabla 7
Selección de la población

N°	Nombre de las Aseguradoras	Venden Seguros Generales	Matriz en Guayaquil
1	CHUBB Seguros Ecuador S.A.	x	
2	AIG Metropolitana Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.	x	x
3	Aseguradora del Sur C.A.	x	
4	AMA AMERICA S.A. Empresa de Seguros	x	
5	BMI del Ecuador Compañía de Seguros de Vida S.A.		
6	BUPA Ecuador S.A. Compañía de Seguros	x	
7	Constitución C.A. Compañía de Seguros	x	
8	Compañía de Seguros Condor S.A.	x	x
9	ZURICH Seguros Ecuador S.A.	x	
10	Compañía de Seguros Ecuatorianos Suiza S.A.	x	x
11	Generali Ecuador Compañía de Seguros S.A.	x	
12	Hispana de Seguros S.A.	x	x
13	Interoceánica C.A. de Seguros	x	
14	Latina Seguros C.A.	x	x
15	Liberty Seguros C.A.	x	
16	La Unión Compañía Nacional de Seguros S.A.	x	x
17	Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.	x	x
18	Oriente Seguros S.A.	x	
19	Pan Americana Life de Ecuador Compañía de Seguros S.A.		
20	Seguros de Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros	x	
21	Seguros Unidos S.A.	x	
22	Seguros Colón S.A.	x	x
23	Seguros Alianza S.A.	x	
24	Seguros Confianza S.A.	x	x
25	Seguros Equinoccial S.A.	x	
26	Seadewn Compañía de Seguros S.A.	x	
27	Compañía Francesa de Seguros para el Comercio Exterior COAFE Sucursal Ecuador S.A.	x	

Nota. Desglose de las aseguradoras del Ecuador que vendan seguros generales y tengan su matriz en la ciudad de Guayaquil. Fuente (SCVS, 2021).

Figura 8
Detalle de la población



Nota. Explicación del universo y población de un estudio.

Muestra

López-Roldán (2017) Define la muestra como un subconjunto representativas de un conjunto llamado población o universo.^{xcv} Con el propósito de mantener la calidad de la información se seleccionó una muestra no probabilística. López-Roldán (2017) Indica que el muestreo no probabilístico es el criterio elegido por el investigador en función del objetivo del estudio para el juicio objetivo y la toma de decisiones, que juega un papel clave a la hora de determinar qué unidades se incluyen en la muestra.^{xcvi} En concordancia López-Roldán (2017) Indica que el objetivo de una muestra está en alcanzar la mayor representatividad o precisión posible en la estimación de los parámetros poblacionales por lo cual el tamaño muestral se conjugan estos seis elementos que intervendrán en la fórmula de cálculo: que cuenta con las siguientes variables, La amplitud del universo, si la población es finita (si tienes menos de 100.000 individuos) o es infinita (a partir de 100.000 individuos). El nivel de confianza adoptado, El error muestral, La probabilidad que ocurra el evento y la probabilidad que no curra.^{xcvii}

Figura 9
Cálculo de la muestra

z =	90% = 1,645	$m = \frac{(z)^2(q)^2(n)}{e^2(n-1)+(z)^2 \times q^2}$
e =	5%	
p =	50%	$m = \frac{(1,645)^2(50\%)^2(9)}{50\%^2(9-1)+(1,645)^2 \times 50\%^2}$
q =	50%	
n =	9	$m = \frac{(2,706)(25\%)(9)}{25\%(9-1)+2,706(25\%)}$
Nivel de confianza (z)		
Error de muestra (e)		$m = \frac{(2,706)(25\%)(9)}{25\%(8)+2,706(25\%)}$
Probabilidad que ocurra (p)		
Probabilidad que no ocurra (q)		$m = \frac{6,089}{2+0,677}$
Tamaño de la población (n)		
Tamaño de la muestra (m)		m = 2,27

Nota. En concordancia con lo indicado por López-Roldán se calcula la muestra a través de la fórmula matemática mencionada en la cual el tamaño de la muestra resultó 2.27.

Figura 10
Detalle de la muestra



Nota. Explicación de la población y muestra de un estudio.

Tabla 8
Selección de la muestra

N°	Nombre de las Aseguradoras	Venden Seguros Generales	Matriz en Guayaquil	Muestra
1	CHUBB Seguros Ecuador S.A.	x		
2	AIG Metropolitana Cía. De Seguros y Reaseguros S.A.	x	x	
3	Aseguradora del Sur C.A.	x		
4	AMA AMERICA S.A. Empresa de Seguros	x		
5	BMI del Ecuador Compañía de Seguros de Vida S.A.			
6	BUPA Ecuador S.A. Compañía de Seguros	X		
7	Constitución C.A. Compañía de Seguros	x		
8	Compañía de Seguros Condor S.A.	x	x	
9	ZURICH Seguros Ecuador S.A.	x		
10	Compañía de Seguros Ecuatorianos Suiza S.A.	x	x	
11	Generali Ecuador Compañía de Seguros S.A.	x		
12	Hispana de Seguros S.A.	x	x	
13	Interoceánica C.A. de Seguros	x		
14	Latina Seguros C.A.	x	x	x
15	Liberty Seguros C.A.	x		x
16	La Unión Compañía Nacional de Seguros S.A.	x	x	
17	Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.	x	x	x
18	Oriente Seguros S.A.	x		
19	Pan Americana Life de Ecuador Compañía de Seguros S.A.			
20	Seguros de Pichincha S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros	x		
21	Seguros Unidos S.A.	x		
22	Seguros Colón S.A.	x	x	
23	Seguros Alianza S.A.	x		
24	Seguros Confianza S.A.	x	x	
25	Seguros Equinoccial S.A.	x		
26	Seadewn Compañía de Seguros S.A.	x		
27	Compañía Francesa de Seguros para el Comercio Exterior COAFE Sucursal Ecuador S.A.	x		

Nota. Desglose de las aseguradoras del Ecuador que vendan seguros generales, tengan su matriz en la ciudad de Guayaquil y han sido seleccionadas para la muestra. Fuente (SCVS, 2021).

Fuentes de Información

Maranto y Gonzales (2015) Describir las fuentes como las herramientas para adquirir conocimientos, buscar y obtener información. Dependiendo del nivel de nuestra búsqueda se utilizarán diferentes fuentes de información.^{xcviii} La recolección de información de esta investigación se realizará mediante fuentes primarias, secundarias y terciarias, a continuación, se detallan los tipos de información.

Primaria

Maranto y Gonzales (2015) Define a las fuentes primarias como contenido original y son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen mensajes directos antes de que otros los interpreten o evalúen.^{xcix} En esta investigación la fuente primaria es aquellas que han sido recolectadas directamente de las páginas de las aseguradoras o del *bróker* como los documentos que detallan la información financiera, procedimientos, políticas, etc.

Secundarias

Maranto y Gonzales (2015) Define las fuentes secundarias como información procesada de una fuente primaria. Esta información se puede procesar interpretando, analizando, extrayendo y reorganizando información de fuentes primarias. ^c En esta investigación las fuentes secundarias son los documentos que muestran los balances, Rankin, catastro, firmas calificadas, ramos entre otros que se pueden obtener de la página de la SCVS o de revistas académicas que han trabajado con información directamente de la aseguradora.

Terciarias

Maranto y Gonzales (2015) Define las fuentes terciarias como una recopilación de fuentes de información primarias o secundarias. Estas fuentes son utilizadas para buscar datos o para obtener una idea general sobre algún tema, algunas son; bibliografías, almacenes, directorios, donde se encuentran la referencia de otros documentos, que contienen nombres, títulos de revistas y otras publicaciones.^{ci} En esta investigación las fuentes tercerías son aquellas que utilizan información primaria y secundaria como es el caso de las tesis de grado.

Diseño del instrumento

Para realizar el análisis del proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros en la ciudad de Guayaquil se evaluará el proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros en el año 2022 a través del métodos combinados de auditoría, el cual consta de un flujograma del proceso de ventas y un cuestionario en donde se muestra las políticas de la compañía, para la elaboración de los mismo

será necesario compartir una reunión con el personal de la aseguradora con el objetivo de conocer al detalle el proceso, teniendo en cuenta la complejidad del acceso a la información y de la complejidad del método utilizado se evalúa únicamente el proceso de una compañía a través de un estudio del caso. Se realizará una encuesta con el objetivo de cuantificar la conformidad de los *brókers* de seguros con el proceso de liquidación de comisiones durante el 2022. Se calculará el impacto que tiene los pagos inmediatos de comisiones en la liquidez de la aseguradora a través de un estudio de los estados financieros que se encuentran en el portal web de las siguientes compañías Latina Seguros C.A. Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A. Liberty Seguros C.A. que fueron seleccionadas en la muestra.

Técnicas de Recolección de Datos

Torres et al. (2019) Indica que la recolección de datos procede básicamente por observación, por encuestas o entrevistas a los sujetos de estudio, estudio del caso, por experimentación, etc.^{cii} Con el propósito de cumplir los objetivos de la tesis se realiza un estudio del caso para la elaboración de las entrevistas que tienen como objetivo evaluar el proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros, encuestas que tienen como objetivo cuantificar la conformidad de los *brókers* con el proceso de liquidación de comisiones y se analizarán el impacto de los pagos inmediatos de comisiones con la información que brindan los Estados Financieros de las aseguradoras que fueron seleccionada en la muestra.

Estudio del Caso

Torres et al. (2019) Define el estudio de caso como un instrumento o método de investigación que se enfoca en un caso en específico.^{ciii} Debido a la complejidad para la evaluación del proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 se realizó un estudio caso a la compañía Latina Seguros C.A.

Entrevistas

Torres, Paz y Salazar (2019) Define a la entrevista como una conversación estructurada en la que un participante hace preguntas y el otro proporciona respuestas.^{civ} Las entrevistas se a realizar expertos en seguros que cuenten con más de 5 años de experiencia a nivel gerencial en el área de ventas de seguros o el área de contabilidad que conozcan con exactitud el proceso de liquidación de comisiones de la compañía Latina Seguros que fue seleccionada en el estudio del caso.

Modelo de la entrevista

1. ¿Qué pagos realiza la aseguradora?
2. ¿Cuál es el procedimiento establecido para la realización de los pagos de

comisiones?

3. ¿Cuáles es el procedimiento para la liquidación de comisiones?
4. ¿Quiénes intervienen en el proceso de pago y cuáles son las funciones que realizan?
5. ¿Cómo se distribuyen las firmas autorizadas?
6. ¿Existen bonificaciones para los empleados por las ventas obtenidas?
7. ¿Cuáles son los métodos de pago que tiene acceso el cliente?
8. ¿Cuáles son sus políticas para la venta con de crédito directo?
9. ¿Cuál es el procedimiento de gestión de cobro y quienes intervienen?
10. ¿Cuentan con una política para la cancelación de las pólizas con cuotas vencidas?
11. ¿Qué ocurre con las pólizas que han sido cancelada y la comisión ya se han pagado?

Encuestas

Torres et al. (2019) Definen a la encuesta como un procedimiento de investigación cuantitativa en la cual se recolecta información mediante el cuestionario.^{cv} La encuesta se va a realizar a *bróker* de seguros que participen activamente en la emisión de pólizas y reciban pagos de comisiones como mínimo una vez al mes con el fin de conocer su conformidad con los procesos señalados de la compañía Latina Seguros que seleccionada en el estudio del caso a producción en las aseguradoras mencionadas.

Modelo de la encuesta

¿Cuántos años de experiencia tiene en el mercado de seguros?

1-4

5-9.

10-14.

15 o más.

¿De qué tamaño es su cartera de clientes?

1- 49.

50-99.

100-149.

150 o más.

¿Cómo describirá su conocimiento del proceso de liquidación de comisiones?

Muy bueno.

Bueno.

Regular.

Malo.

¿Con que frecuencia solicita la liquidación de las comisiones?

1 vez al mes.

2 veces al mes.

3 veces al mes.

4 veces al mes.

¿Ha experimentado demora al momento de recibir la liquidación de comisiones?

Si.

No.

¿Se le han presentados obstáculos para recibir el pago de comisiones?

Si.

No.

¿Sabía usted que la liquidación de comisiones es uno de los principales gastos de las aseguradoras?

Si.

No.

¿Considera que la liquidación de las comisiones podría afectar la liquidación de otras obligaciones que tiene la aseguradora como lo siniestros?

Si.

No.

En su experiencia ¿Cómo calificaría el proceso de liquidación de comisiones?

Muy bueno.

Bueno.

Regular.

Malo.

¿Qué tan satisfecho estas con el proceso de liquidación de comisiones?

Muy satisfecho.

Satisfecho.

Poco Satisfecho.

Nada satisfecho.

Documentos y Registro

Useche et al. (2019) Definen los documentos y registro como un estudio exhaustivo de textos y documentos sobre un tema específico. Esta técnica se utiliza para seleccionar y extraer información sobre variables de diferentes métodos, lo que le permite desarrollar una comprensión más profunda del tema y las variables en términos de integración, validación y crítica.^{CVI} Se realiza un estudio exhaustivo de los Estados financieros que se encuentran en el portal Web de las aseguradoras seleccionadas en la muestra. Se detallan los estados financieros completos en los apéndices 11 al 41.

Figura 11
Resumen del Estado Financiero de Latina Seguros

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
1	ACTIVO	93.537.472,26
11	Inversiones	40.620.379,56
1101	Financiera	26.296.011,94
1102	Caja y Banco	7.414.214,17
1103	Activos Fijos	6.910.153,45
12	Deudores por prima	27.708.601,63
1201	Primas por Cobrar	27.708.601,63
13	Deudores por Reaseguros y Coaseguros	11.205.004,77
1301	Primas por Cobrar Coaseguros Aceptados	-
1302	Deudores por Siniestro de Reaseguros Cedidos	359.789,26
1303	Primas por Cobrar Coaseguros Aceptados	1.471,48
1304	Deudores por Siniestro de Coaseguros Cedidos	87.913,12
1305	Recuperación de Siniestro Avisado por Reaseguros Cedidos	10.932.434,04
14	Otros Activos	14.003.486,30
1401	Deudas del Fisco	4.385.228,51
1402	Deudores Varios	9.170.978,82
1403	Diferidos	447.278,97
2	PASIVOS	71.018.708,30
21	Reserva Técnicas	32.416.199,82
2101	Reservas de Riesgo en Curso	12.543.355,73
2102	Reservas de Seguros de Vida	220.088,14
2103	Reservas para Obligación de Siniestros Pendientes	19.548.419,52
2104	Reservas Desviación de Siniestralidad y Catastrófica	64.964,07
2105	Reservas de Estabilización	39.372,36
2106	Otras Reservas	-
22	Reaseguros y Coaseguros Cedidos	15.385.020,37
2201	Primas por Pagar Reaseguros Cedidos	12.578.330,81
2202	Acreedores por Siniestros Reaseguros Aceptados	-
2203	Primas por Pagar Coaseguros Cedidos	2.806.689,56
2204	Acreedores por Siniestros Coaseguros Aceptados	-
23	Otras Primas por Pagar	397.037,36
2301	Primas por Pagar Asegurados	397.037,36
2302	Otras Primas	-
24	Obligaciones con Instituciones del Sistema Financiero	1.118.433,36
2401	Corto Plazo	1.118.433,36
2402	Largos Plazo	-
25	Otros Pasivos	21.702.017,39
2501	Impuestos, Retenciones y Contribuciones Superintendencia de Bancos y Seguros	2.871.992,85
2502	Cuentas por Pagar al Personal	2.255.392,34
2504	Intereses por Pagar Obligaciones en Circulación	-
2590	Otros Pasivos por Pagar	16.574.632,20
26	Valores en circulación	-
2601	Papeles comerciales en circulación a corto plazo	-
2602	Obligaciones en circulación a largo plazo	-

3	PATRIMONIO	22.518.763,96
31	Capital	10.000.000,00
3101	Capital Pagado	10.000.000,00
3102	Capital Operativo (Sucursales de Compañías Extranjeras)	-
32	Reservas	3.416.128,30
3201	Legales	1.279.502,47
3202	Especiales	153.105,97
3203	Revaloración del Patrimonio	-
3204	Dividendo de Acción	7.000,00
3205	Otras	1.179.188,76
3206	Reserva de Capital	797.331,10

Nota. Resumen del balance General de Seguros de Latina Seguros, Fuente (Latina Seguros, 2022).^{cvii}

Proceso de Validación

Para la validación de las preguntas que se realizarán en la entrevista y encuesta se enviará un correo electrónico a un experto metodológico y un experto de contenido para validar. La experta metodológica será la PhD María Mercedes Baños el cual revisará la coherencia de las preguntas. El experto de contenido será el Ing. Jorge Omar Campoverde de León el cual revisará si las preguntas son las necesarias para la evaluación del proceso de liquidación de comisiones. Adicional se calculó el coeficiente de fiabilidad de las encuestas a través del Alfa de Cronbach que el resultado fue 0.89. El proceso de validación de encuentra en el Apéndice 1 al 10.

Capítulo 3: Resultados de la Investigación

Para el desarrollo de este capítulo se detallan los resultados de la investigación. Los estados financieros serán analizados en base al resultado inicial de los indicadores financieros seleccionados se realiza una comparación con los resultados de los indicadores financieros propuestos. El proceso de liquidación de comisiones se evaluó a través de un método combinado de auditoría el cual consta de un flujograma y un cuestionario que se realiza a través la información brindada por el personal de la aseguradora que cumplen con el perfil mencionado. La cuantificación de la conformidad de los *brókers* se da mediante los resultados y las relaciones de las preguntas que se realizaron en las encuestas.

Análisis de los Estados Financieros

En el análisis de los estados financieros se realiza mediante el cálculo del índice de liquidez, índice de endeudamiento, prueba ácida, fondo de maniobra de las aseguradoras seleccionadas en la muestra y se los contrasta con el supuesto de que realizarán el pago del 50% de comisiones inmediatamente y el otro 50% después de un meses, tiempo en el cual la aseguradora podrá realizar un mayor cobro de primas a los asegurados o podrá definir que comisiones corresponden a una póliza con dificultad de cobro.

Tabla 9
Indicadores financieros Latina Seguros C.A.

Ratio Financiero		
Categoría	Inicial	Propuesta
Activo Total	93 537 472.26	94 849 943.35
Pasivo Total	71 018 708.30	71 018 708.30
Patrimonio Neto	22 518 763.96	23 831 235.05
Índice de Liquidez	0.65	0.67
Índice de Endeudamiento	3.15	2.98
Prueba Ácida	0.65	0.67
Fondo de Maniobra	-24 269 087.73	-23 378 416.65

Nota. Resultados de los indicadores financieros.

El análisis financiero proporciona una visión integral de la situación financiera de la empresa, basándose en varios indicadores clave. El Índice de Liquidez se sitúa en un rango de 0.65 a 0.67, sugiriendo que la empresa tiene una capacidad relativamente adecuada para cubrir sus obligaciones a corto plazo. El Índice de Endeudamiento se encuentra en un rango de 3.15 a 2.98 revela una carga moderada de deuda en relación con los activos totales. Este

nivel sugiere una gestión prudente de la deuda, reduciendo el riesgo financiero asociado. La Prueba Ácida se encuentra en un rango de 0.65 a 0.67 proporcionando una perspectiva adicional sobre la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, considerando únicamente los activos líquidos de rápida conversión en efectivo. Este valor sugiere una posición favorable en términos de solvencia. Los resultados indican que la empresa mantiene una solidez en términos de liquidez y endeudamiento en donde se destaca que al aplazar el pago del 50% de comisiones un mes se obtiene un aumento de casi \$900 000. En el fondo de maniobra de la aseguradora.

Tabla 10
Indicadores financieros Mapfre Atlas Compañía de Seguros S.A.

Ratio Financiero		
Categoría	Inicial	Propuesta
Activo Total	82 216 636.00	83 922 625.00
Pasivo Total	65 064 342.00	63 358 326.00
Patrimonio Neto	17 152 294.00	20 564 326.00
Índice de Liquidez	0.57	0.60
Índice de Endeudamiento	3.26	2.72
Prueba Ácida	0.57	0.60
Fondo de Maniobra	-24 160 696.00	-22 454 680.00

Nota. Resultados de los indicadores financieros.

El análisis financiero revela aspectos clave sobre la salud financiera de la empresa. Con un Índice de Liquidez se sitúa en un rango de 0.57 a 0.60, se sugiere que la empresa debe tomar medidas debido a que los indicadores demuestran que de presentarse un gasto fuerte inesperado o podría dificultar la capacidad de la aseguradora para cubrir sus obligaciones a corto plazo. El Índice de Endeudamiento se encuentra en un rango de 3.26 a 2.72 revela una carga moderada de deuda en relación con los activos totales. La Prueba Ácida se encuentra en un rango de 0,57 a 0,60 proporciona una perspectiva adicional sobre la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, considerando únicamente los activos líquidos de rápida conversión en efectivo. Este valor sugiere una posición favorable en términos de solvencia. Los resultados indican que la empresa mantiene una solidez en términos de liquidez y endeudamiento. Los resultados indican que la empresa mantiene una solidez en términos de liquidez y endeudamiento en donde se destaca que al aplazar el pago del 50% de comisiones a mes se obtiene un aumento de casi \$3.412.032,00 en el fondo de maniobra de la aseguradora.

Tabla 11
Indicadores financieros Liberty Seguros C.A.

Ratio Financiero		
Categoría	Inicial	Propuesta
Activo Total	50 002 281.90	51 470 838.9
Pasivo Total	35 203 866.20	35 203 866.2
Patrimonio Neto	14 798 415.70	16 266 972.7
Índice de Liquidez	0.59	0.68
Índice de Endeudamiento	1.15	1.05
Prueba Ácida	0.59	0.68
Fondo de Maniobra	-15 753 028.00	-14 284 471.00

Nota. Resumen de los indicadores financieros.

El análisis de los Ratios Financieros presenta una perspectiva diferente sobre la situación financiera de la empresa. Con un Índice de Liquidez se sitúa en un rango de 0.59 a 0.68, sugiriendo que la empresa tiene una capacidad relativamente adecuada para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Por otro lado, el Índice de Endeudamiento se encuentra en un rango de 1,15 a 1.05 revela que la empresa posee un bajo nivel de deuda en relación con sus activos totales. Al aplazar el pago del 50% de las comisiones un mes se obtiene un beneficio de \$1.468.557,00 en el fondo de maniobra. Los resultados indican que la empresa mantiene una solidez en términos de liquidez y endeudamiento en donde destaca su bajo nivel de deuda por lo cual se sugiere un monitoreo constante y estrategias para la gestión eficaz de la deuda a fin de mitigar posibles riesgos financieros a largo plazo.

Evaluación del Proceso de Liquidación de Comisiones

Para la evaluación del proceso de liquidación de comisiones se realizó un estudio del caso en la cual se realizó entrevistas a expertos en seguros que conocen a detalle el proceso de liquidación de comisiones de Latina Seguros C.A. Las respuestas textuales de las entrevistas que se encuentran detalladas en los apéndices 42 al 50, permitieron la realización de una matriz de hallazgo fundamental para la elaboración del flujograma que detalla con exactitud el proceso de liquidación de comisiones y el cuestionario que explica las políticas y procedimientos que están relacionados con el proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros.

Tabla 12
Matriz de hallazgos Parte 1

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
¿Qué pagos realiza la aseguradora?	Las aseguradoras realizan pagos de siniestro, reaseguros, comisiones administrativos.	Los principales gastos de la aseguradora son los pagos los siniestro, reaseguros, administrativos y comisiones.	Los pagos de las aseguradoras se pueden clasificar de la siguiente manera: pagos administrativos, pagos de comisiones, pagos de siniestro, pagos de reaseguro.
¿Cuál es el procedimiento establecido para la realización de los pagos de comisiones?	La emisión de la póliza se a través del manual de suscripción, La ejecutiva comercial coordina la emisión y realiza la liberación. El <i>bróker</i> solicita una preliquidación, Si la preliquidación tiene un monto mayor a \$5 000 se requiere autorización del gerente financiero. El <i>bróker</i> cuenta deberá emitir la factura en base a la preliquidación para que la aseguradora pueda generar la Orden de Pago la cual deberá ser aprobada por contabilidad y luego entregada al área financiera para realizar el pago de la misma y requerirla 2 firmas que autoricen el pago.	Para poder realizar el cobro de una comisión se requiere que emitan la póliza, cual emite la factura, con la factura se libera la póliza y que realicemos la facturación. El <i>bróker</i> solicita una preliquidación, en caso de fallar con una de estas no se podrá realizar el cobro de la comisión.	El <i>bróker</i> recibe la preliquidación con la factura, con la factura se realiza la Orden de Pago, en contabilidad se revisa que se encuentre la Orden de pago en concordancia con la factura y a su vez en concordancia con la preliquidación, se revisa los porcentajes de retención que la orden de pago esté en concordancia con los soportes.

Nota. Resumen de las entrevistas.

Tabla 13
Matriz de hallazgos Parte 2

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
¿Quiénes intervienen en el proceso de pago y cuáles son las funciones que realizan?	En el proceso interviene. El área comercial que realiza el proceso de emisión y liberación. El área de carteralimitado a la ejecutiva comercial, que emite los estados de cuenta del departamento de siniestro y las llamadaspreliquidaciones, financiero y contabilidad. <i>Bróker</i> . El área de preliquidaciones que emite la preliquidación, genera la Orden de Pago. El área de contabilidad que realiza la aprobación de la Orden pago. El área de tesorería que realiza las transferencias. Gerencia que autoriza preliquidaciones mayores a \$5 000 y autoriza las transferencias.	El <i>bróker</i> no suele interactuar el mucho. El área de comisiones intervienen los departamentos de comercial, el departamento de siniestro y las llamadaspreliquidaciones, financiero y contabilidad. El correo que recibe del área cartera. En el cual facilita los contactos del cliente o se comunica con él para notificar que no deha realizado el pago.	En el proceso de liquidación de los departamentos de comercial, financiero y contabilidad.
¿Cómo se distribuyen las firmas autorizadas?	Las firmas autorizadas están constituidas por el gerente general y otros gerentes los cuales se les ha otorgado la confianza.	Las firmas autorizadas están constituidas por la gerencia general, el gerente financiero y por otros gerentes que no estén involucrados directamente con el proceso y se les haya otorgado un voto de confianza.	Para que la aseguradora pueda realizar los pagos siempre requiere 2 firmas autorizadas tanto en cheque para los siniestros como transferencias para el proceso de pagos los cuales requieren una por el gerente financiero y otra de otro gerente al que se le haya dado la responsabilidad. Se establece 2 firmas para mejorar el control interno.

Nota. Resumen de las entrevistas.

Tabla 14
Matriz de hallazgos Parte 3

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
¿Existen bonificaciones para ventas mensual en medida sé que setengan una bonificación por las ventas los empleados por cumpla con la producción proyectada losobtenidas. Cuando se acerca final delcumplimiento de la meta de producción las ventas empleados se vuelven acreedores de unpazo establecido y no han cumplido a laestablecida, la producción se mide bajo 2 obtenidas y cómo funciona?	Sí, contamos con una proyección deSí, es muy común que las empresasSí, los empleados reciben una bonificación dependiendo al los empleados por cumpla con la producción proyectada losobtenidas. Cuando se acerca final delcumplimiento de la meta de producción las ventas empleados se vuelven acreedores de unpazo establecido y no han cumplido a laestablecida, la producción se mide bajo 2 obtenidas y cómo variable que dependerá del porcentaje demeta es muy común recibir llamadas porpuntos, las renovaciones y las pólizas la meta obtenida.	Sí, es muy común que las empresasSí, los empleados reciben una bonificación dependiendo al los empleados por cumpla con la producción proyectada losobtenidas. Cuando se acerca final delcumplimiento de la meta de producción las ventas empleados se vuelven acreedores de unpazo establecido y no han cumplido a laestablecida, la producción se mide bajo 2 obtenidas y cómo variable que dependerá del porcentaje demeta es muy común recibir llamadas porpuntos, las renovaciones y las pólizas parte de la aseguradora solicitannuevas. producción y el pago de las pólizas.	Sí, los empleados reciben una bonificación dependiendo al los empleados por cumpla con la producción proyectada losobtenidas. Cuando se acerca final delcumplimiento de la meta de producción las ventas empleados se vuelven acreedores de unpazo establecido y no han cumplido a laestablecida, la producción se mide bajo 2 obtenidas y cómo variable que dependerá del porcentaje demeta es muy común recibir llamadas porpuntos, las renovaciones y las pólizas parte de la aseguradora solicitannuevas. producción y el pago de las pólizas.
¿Cuáles son los métodos de pago quecheque, cheque posfechado,cheque, transferencia, tarjeta de crédito, tiene acceso elcliente?	Los clientes pueden acceder a múltiplesmétodos de pago como son el efectivo,cheque, transferencia, tarjeta de crédito, débitos bancarios, crédito directo, entre otros.	Los clientes pueden acceder a múltiplesmétodos de pago como son el efectivo,cheque, transferencia, tarjeta de crédito, débitos bancarios, crédito directo, link de pagos, entre otros.	Existen varios métodos de pago el cual el cliente puede acceder como son el efectivo, cheque, tarjeta de crédito, etc.
¿Cuáles son sus políticas para la venta con crédito?	Las ventas a crédito pueden ser conCon tarjeta de crédito hasta 12 meses sin tarjeta de crédito en la cual aceptamosinterés y con crédito directo 8 meses. No hasta 12 meses sin intereses y conse puede pagar el crédito directo con crédito directo hasta 8 meses sin interés.tarjeta de crédito. Las pólizas de vida solo se aceptan el pago completo de la póliza.	Con tarjeta de crédito hasta 12 meses sin sin intereses y crédito directo 8 meses.	Con tarjeta de crédito hasta 12 meses sin intereses y crédito directo 8 meses.

Nota. Resumen de las entrevistas.

Tabla 15
Matriz de hallazgos Parte 4

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
<p>¿Cuál es el procedimiento de cobro y quienes intervienen?</p>	<p>La ejecutiva comercial se encarga de la gestión del cobro de la primera cuota y el área de cartera del resto de las cuotas. Dependiendo el método de pago intervienen distintas personas a) Los recaudadores: Si el cliente lo solicita para el cobro con tarjeta de crédito y una recaudadores se acercaran a la dirección que solicite el cliente para recibir el pago</p>	<p>El <i>bróker</i> suele interactuar directamente con la ejecutiva la cual coordinará con varios empleados los cuales cada uno tienen una función específica los ejecutivos de cartera y el jefe.</p>	<p>El departamento de cartera cuenta con los cuales cada uno tienen una función específica los ejecutivos de cartera y el jefe.</p>

Nota. Resumen de las entrevistas.

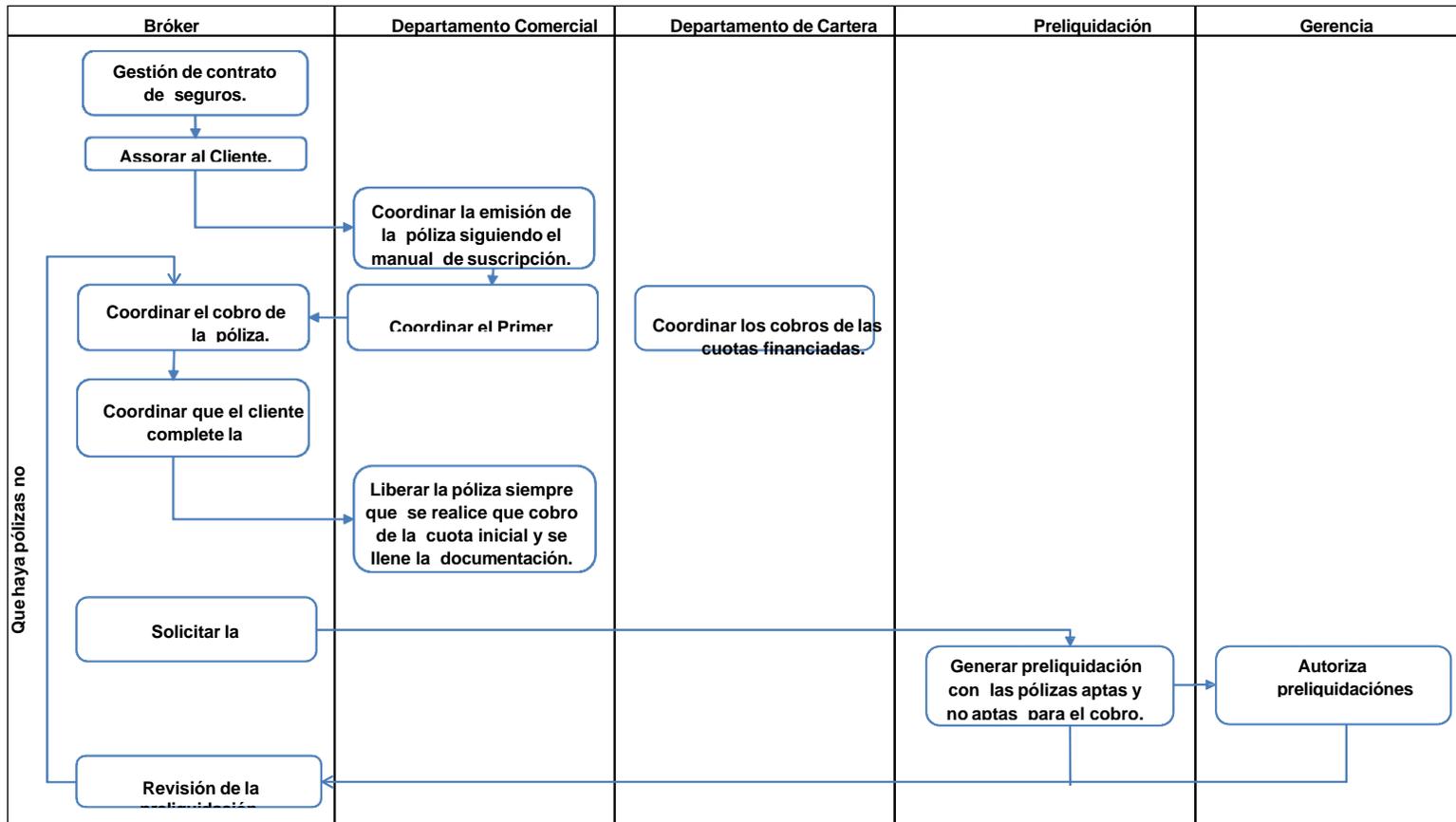
Tabla 16
Matriz de hallazgos Parte 5

Preguntas	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3
¿Cuentan con una política para la cancelación de las pólizas con cuotas vencidas?	Existen cancelaciones automáticas de todas las pólizas emitidas que no han recibido pago dentro de los primeros 15 días y cuando el cliente desea cancelar la póliza por diferente motivo deberá enviar una carta solicitando la cancelación de la misma.	Las aseguradoras cuentan con una política de cancelación de la cartera de todas las pólizas emitidas que no han recibido pago dentro de los primeros 15 días. Cuando existen pólizas con cuotas atrasadas por más de 90 días se encuentra retrasado con una cancelación por falta de cuota por 30 días o más pierde cobertura y para recuperarla requerirá una reinspección.	Existen cancelaciones automáticas de todas las pólizas emitidas que no han recibido pago dentro de los primeros 90 días. Cabe aclarar que cuando el asegurado se encuentra retrasado con una cancelación por falta de cuota por 30 días o más pierde cobertura y para recuperarla requerirá una reinspección. Si el cliente desea cancelar la póliza por diferente motivo deberá enviar una carta solicitando la cancelación de la misma.
¿Qué ocurre con las pólizas que han sido canceladas y la comisión ya se ha pagado?	Cuando se cancela una póliza se genera una nota de crédito que se verá reflejada en la siguiente preliquidación.	Se realiza un descuento del servicio que no se realizó que se ve reflejado en la preliquidación.	Cuando existe una cancelación de la póliza se realiza una reversión a la provisión que se convertirá en ingreso, se provisiona a una devolución de prima del servicio no otorgado al asegurado y se realiza una nota de crédito para la comisión que aparecerá en la preliquidación.
¿Cómo influye la cancelación de las pólizas en la meta de producción?	Las cancelaciones de pólizas afectan directamente en la producción.	Las cancelaciones de pólizas afectan directamente en la producción el área comercial deba compensar esa cancelación con nuevas ventas.	La producción mide todas las pólizas que se han emitido, al existir una cancelación existe una resta a la producción.

Nota. Resumen de las entrevistas.

Figura 12

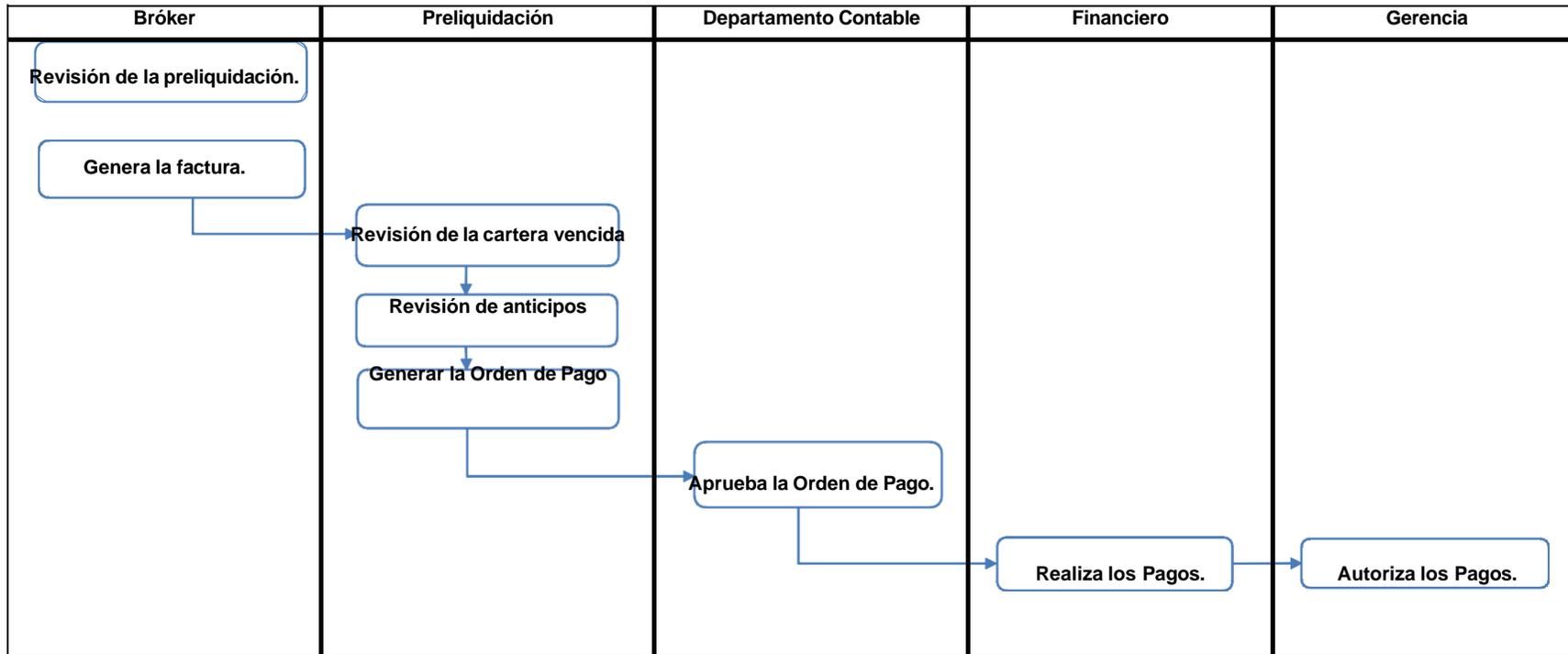
Flujograma del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 parte 1



Nota. Flujograma del proceso de liquidación de comisiones de Latina Seguros C.A.

Figura 13

Flujograma del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 parte 2



Nota. Flujograma del proceso de liquidación de comisiones de Latina Seguros C.A.

Figura 14

Cuestionario para la evaluación del proceso de liquidación de comisiones en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 parte 1

No.	Pregunta	Sí	No	N/A	Observaciones / Comentarios
1.	¿Existen manuales, políticas y procedimientos establecidos respecto al proceso de liquidación de comisiones?	✓			Manual de suscripción, proceso de liberación, preliquidación y pagos
2.	¿Existe segregación de funciones respecto a las personas que participan en las funciones que interviene el pago de comisiones?	✓			<p>1. Comercial se dedica a la atención al bróker, liberar la póliza una vez que se haya verificado que la venta haya seguido todo el proceso que indica el manual de suscripción y gestiona el cobro de la cuota inicial.</p> <p>2. Cartera es la encargada de cobrar las cuotas financiadas de la póliza y que el asegurado se encuentre al día en las mismas.</p> <p>4. Preliquidaciones es la encargada de dar el detalle de las pólizas que se encuentran disponibles para su facturación, verificar los anticipos y la cartera para la realización de la Orden de Pago.</p> <p>5. Contabilidad es la encargada de aprobar las Órdenes de Pago.</p> <p>6. Financiero es la encargada de confirmar que el pago del cliente se encuentre en las cuentas bancarias y de realizar el pago de las comisiones después que contabilidad haya aprobado</p> <p>5. Gerencia autoriza las preliquidaciones mayores a \$5.000 y las transferencias.</p>

Nota. Cuestionario sobre las políticas y procedimiento de Latina Seguros C.A.

Figura 15

Cuestionario para la evaluación del proceso de liquidación de comisiones en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 parte 2

No.	Pregunta	Sí	No	N/A	Observaciones / Comentarios
3.	¿Cuentan con firmas autorizadas para los trámites legales y bancarios?	✓			Cada cuenta tiene 2 firmas autorizadas están distribuidas por el Gerente General, Gerente Financiero y otro gerente al que se le haya otorgado la responsabilidad
4.	¿Existe un proceso de gestión de cobro?	✓			Gestión de cobranza de Clientes deudores: 1 Las ejecutiva de cobranzas se dedica llamar y enviar correos informando a los clientes sobre el atraso de la cuota de la póliza 2. Las ejecutivas comerciales se encargan de realizar el cobro con tarjeta de crédito, link de pago, pagos con transferencia, cheques posfechados y débitos bancarios. 3. Ejecutivo de Cobranzas es el responsable de gestionar los cobros de la cartera, por lo cual, él elabora mensualmente estados de cuentas a los clientes que mantienen saldos pendientes de pago con la Compañía y se los entrega a los Coordinadores Comerciales. 4. El jefe de cartera es el encargado de verificar la producción a nivel nacional, autorización de aplicación de pagos vencidos y cancelación de cartera.
5.	¿Existen bonificaciones para los empleados por las ventas obtenidas y cómo funciona?	✓			En medida que los empleados cumplan con las metas de ventas mensuales se volverán acreedor de una bonificación.

Nota. Cuestionario sobre las políticas y procedimiento de Latina Seguros C.A.

Figura 16

Cuestionario para la evaluación del proceso de liquidación de comisiones en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 parte 3

No.	Pregunta	Sí	No	N/A	Observaciones / Comentarios
6.	¿Los clientes cuentan con distintas formas de pago?	✓			1. Efectivo. 2. Transferencia. 3. Cheque. 4. Tarjeta de crédito. 5. Crédito Directo. 6. Entre otros.
7.	¿Cuentan con políticas para la venta con crédito?	✓			Crédito directo 8 meses sin intereses. Tarjeta de crédito 12 meses sin intereses.
8.	¿Cuentan con una política para la cancelación de las pólizas con cuotas vencidas?	✓			Cancelación automática si el asegurado no paga después de los 15 primeros días de la emisión de la póliza. Cancelación de las pólizas que cuenten con cartera vencida (más de 90 días). Cancelación de las pólizas por que el asegurado lo solicita.
9.	¿Existe un descuento a la comisión cobrada después de la cancelación de la póliza?	✓			Se genera una nota de crédito equivalente al porcentaje de comisión del servicio que no fue otorgado que aparecerá en la preliquidación que facturará el bróker
10.	¿La cancelación de las pólizas influye en la meta de producción?	✓			Las cancelaciones de pólizas influyen directamente en la producción el área comercial deba compensar esa cancelación con nuevas ventas

Nota. Cuestionario sobre las políticas y procedimiento de Latina Seguros C.A.

Resultado de la Evaluación del Proceso de Liquidación de Comisiones

Como se observa en el flujograma la aseguradora cuenta una segregación de funciones en donde interviene hasta seis departamentos el comercial, preliquidaciones, cartera, contabilidad, financiero y la gerencia. Cada departamento tiene de una a tres funciones específicas las cuales se realizan simultáneamente. Contabilidad y la gerencia cumplen un rol de autorización. En el cuestionario se observa que la aseguradora cuenta con funciones, procesos y políticas previamente establecidas para que el personal pueda realizar óptimamente su trabajo, se evidencia la existencia segregación de funciones por departamento y se ratifica el rol de autorización que realiza la gerencia.

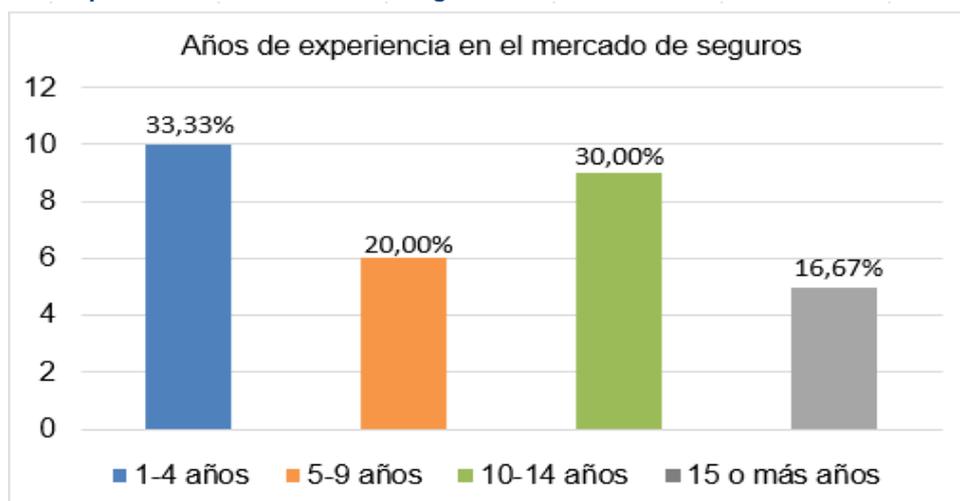
Cuantificación de la Conformidad de los Brókers

Para la cuantificación de la conformidad de los *brókers* sobre el proceso de liquidación de comisiones se realizó una encuesta en la cual se describe el perfil de los encuestados, su conocimiento sobre el proceso, frecuencia al solicitar de la solicitud de liquidación de comisiones, la satisfacción y calificación que le dan al proceso de liquidación de comisiones.

Perfil de los Encuestados

El perfil de los encuestados es la relación de la pregunta 1 ¿Cuántos años de experiencia tiene en el mercado de seguros? y la pregunta 2 ¿De qué tamaño es su cartera de clientes?

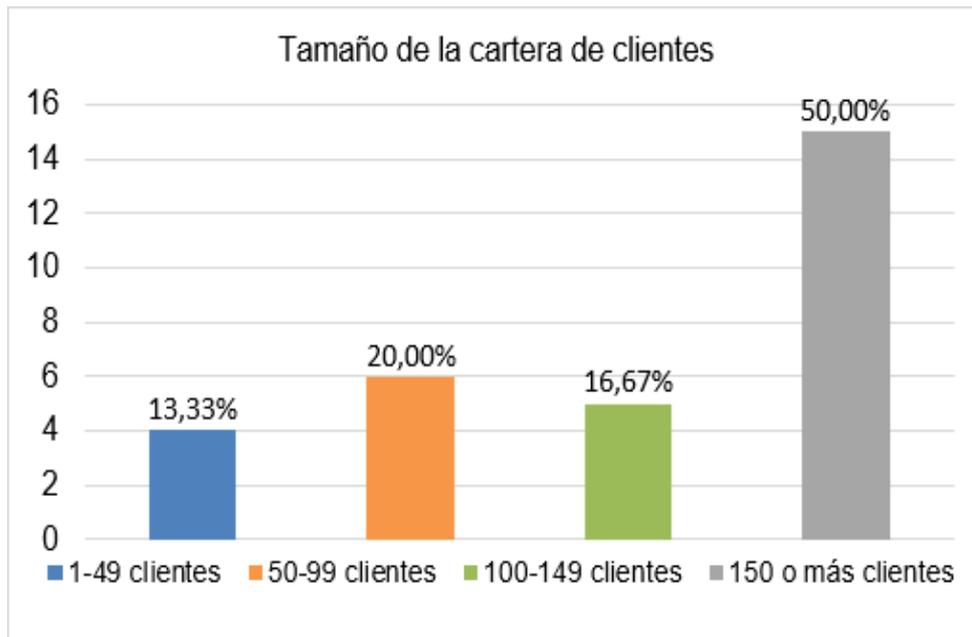
Figura 17
Años de experiencia en el mercado de seguros



Nota. Resultados de la pregunta 1.

Como se puede observar en la figura 17 el 33,33% de los encuestados tiene de 1-4 años de experiencia en el mercado de seguros, el 20,00% tiene de 5-9 años, el 30,00% tiene de 10-14 y el 16,67% tiene 15 o más años de experiencia. Esta es una pregunta que forma parte de las características que tiene el brókers que define su perfil.

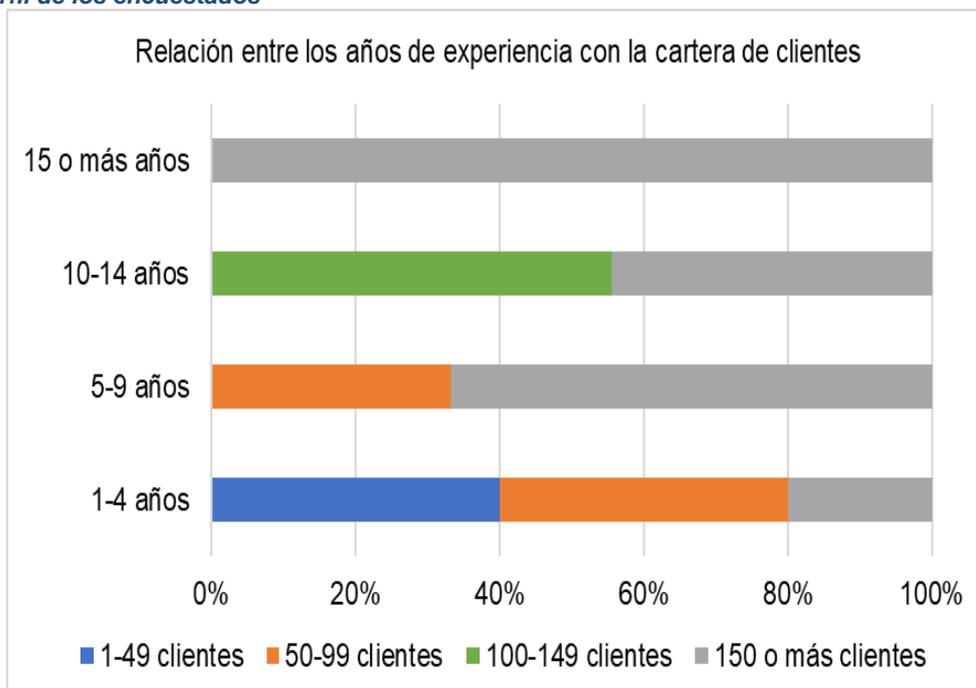
Figura 18
Tamaño de la cartera de clientes



Nota. Resultados de la pregunta 2.

Como se puede observar en la figura 18 el 13,33% de los encuestados tiene una cartera de 1-49 clientes, el 20,00% tiene una cartera de 50-99 clientes, el 16,67% tiene una cartera de 100-149 clientes y el 50% tiene una cartera de 150 o más clientes. Esta es una pregunta que forma parte de las características que tiene el brókers que define su perfil.

Figura 19
Perfil de los encuestados



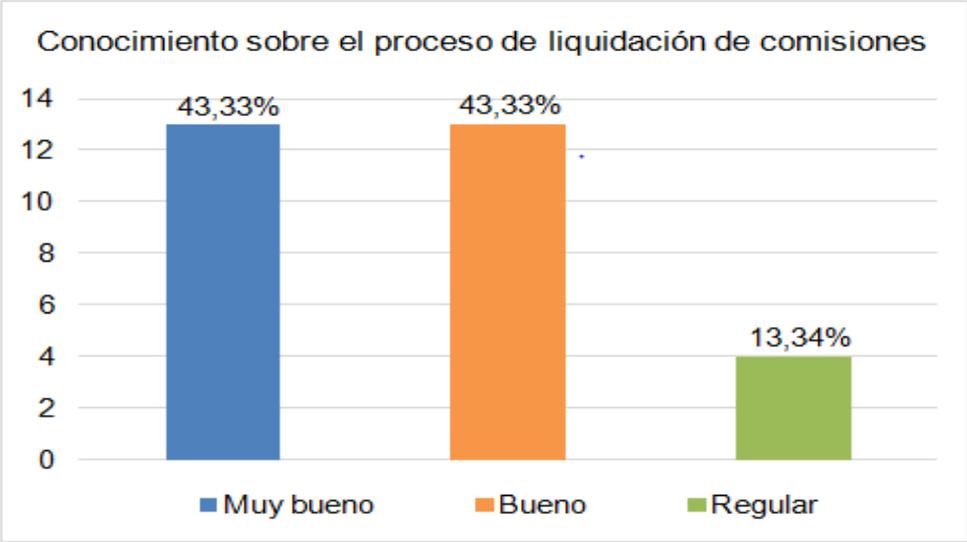
Nota. Resultados de la pregunta 1 y 2.

Como se puede observar en la figura 19 la cantidad de años de experiencia en el mercado de seguros tienen una relación con el tamaño de la cartera de clientes que tienen los *brókers* de seguros. En medida de que van pasando los años y se obtiene una mayor experiencia en el mercado y facilita la retención y obtención de clientes. Todos los *brókers* encuestados que tienen 15 años o más en el mercado cuentan con una cartera de 150 o más clientes lo que significa mínimo obtienen un cliente cada 2 días y 4 horas. Los *brókers* encuestados que cuentan entre 10-14 años en el mercado tiene un promedio de cartera mínima 122 clientes lo que significa que obtienen mínimo un cliente cada 3 días. Los *brókers* encuestados que cuentan entre 5-9 años en el mercado tiene un promedio de cartera mínima 116 clientes lo que significa que obtienen mínimo un cliente cada 3 día y 6 horas. Los *brókers* encuestados que cuentan entre 1-4 años en el mercado tiene un promedio de cartera mínima 50 clientes lo que significa que obtienen mínimo un cliente cada 7 día y 7 horas.

Conocimiento Sobre el Proceso

El conocimiento sobre el proceso de liquidación de comisiones es el resultado de la pregunta 3 ¿Cómo describirá su conocimiento del proceso de liquidación de comisiones? El cual se lo relaciona con la pregunta 1 ¿Cuántos años de experiencia en el mercado de seguros? y la pregunta 2 ¿De qué tamaño es su cartera de clientes? A su vez se relaciona su conocimiento con la pregunta 7 ¿Sabía usted que la liquidación de comisiones es uno de los principales gastos de las aseguradoras? y la pregunta 8 ¿Considera que la liquidación de las comisiones podría afectar la liquidación de otras obligaciones que tiene la aseguradora como lo siniestros?

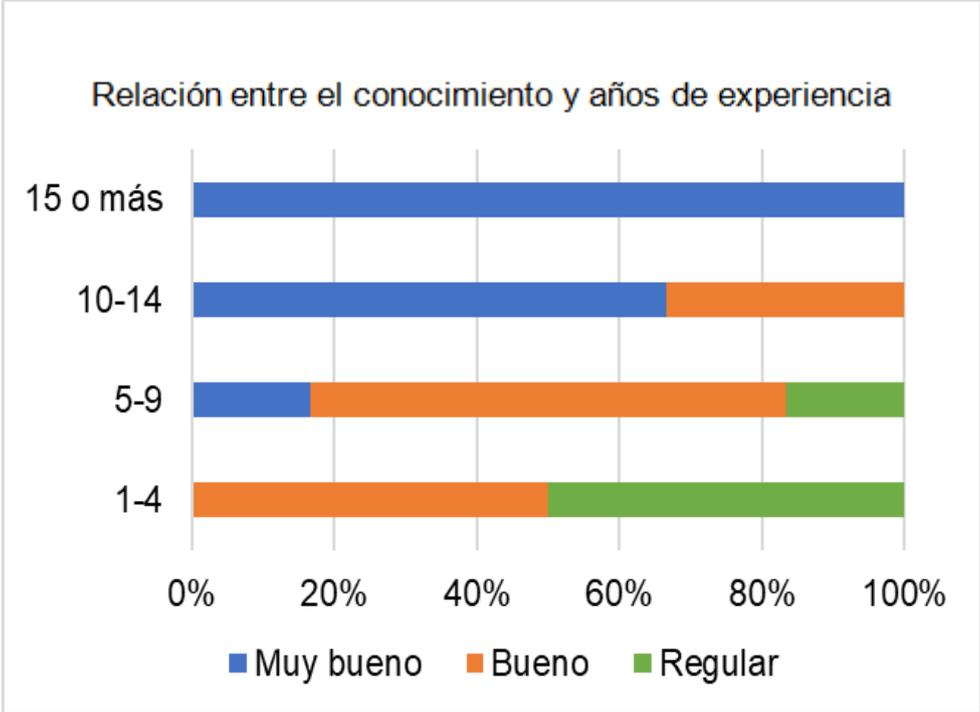
Figura 20
Conocimiento sobre el proceso de liquidación de comisiones



Nota. Resultados de la relación de la pregunta 3.

Como se puede observar en la figura 20 el 43,33% de los encuestados consideran que tienen su conocimiento del proceso de liquidación de comisiones es muy bueno, el 43,33% considera que su conocimiento es bueno y el 13,34% considera que su conocimiento es regular. Lo que nos permite concluir que el 86,66% de los encuestados conoce bien el proceso de liquidación de comisiones, este conocimiento se le puede atribuir directamente a los años de experiencia o a los estudios realizados en los cursos brindados por la SCVS.

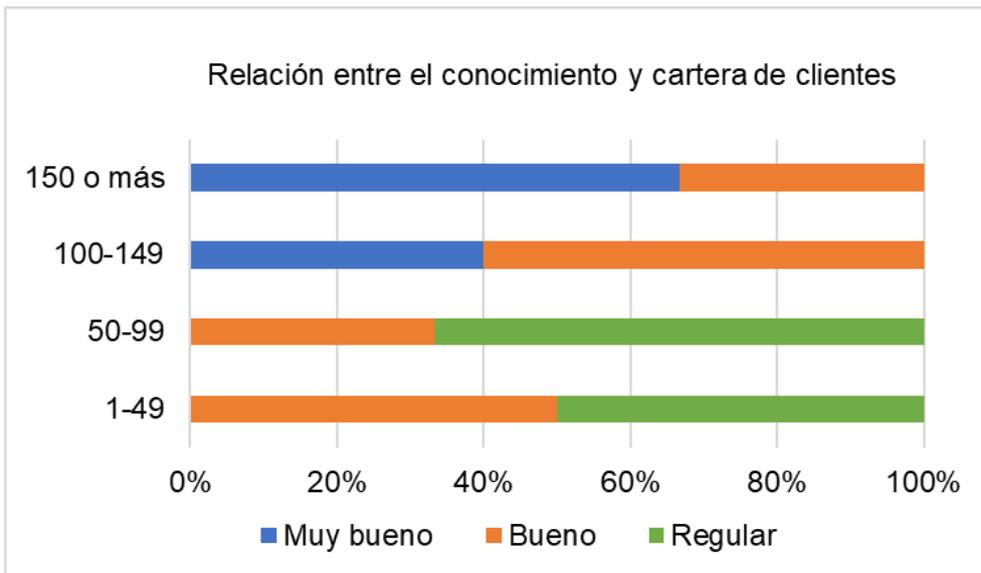
Figura 21
Relación entre el conocimiento y años de experiencia



Nota. Resultados de la relación de la pregunta 1 y 3.

Como se puede observar en la figura 21 mientras más años de experiencia en el mercado de seguros tenga el *bróker* su conocimiento sobre el proceso de liquidación de comisiones es mayor. El 100% de los *brókers* encuestados que tienen 15 o más años de experiencia consideran que su conocimiento es muy bueno. El 66.67% de los encuestados que tienen de 10-14 años de experiencia en el mercado de seguros considera que su conocimiento es muy bueno y el 33,33% considera que su conocimiento es bueno. El 16.67% de los encuestados que tienen de 5-9 años de experiencia en el mercado de seguros considera que su conocimiento es muy bueno, el 66,67% considera que su conocimiento es bueno y el 16,67% considera que su conocimiento es regular. El 50,00% de los encuestados que tienen de 1-4 años de experiencia en el mercado de seguros considera que su conocimiento es bueno y el otro 50,00% considera que su conocimiento es regular.

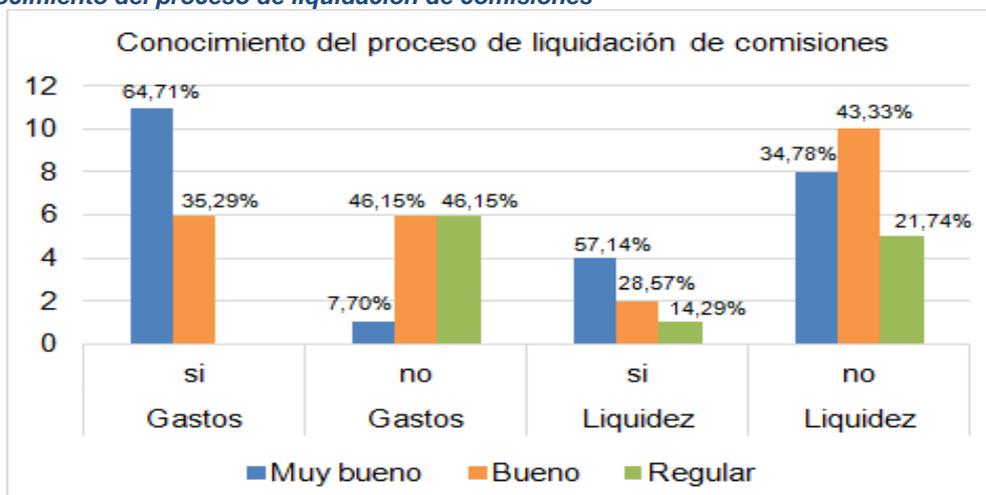
Figura 22
Relación entre el conocimiento y cartera de clientes



Nota. Resultados de la relación de la pregunta 2 y 3.

Como se puede observar en la figura 22 mientras más grande se la cartera de clientes que tenga el bróker su conocimiento sobre el proceso de liquidación de comisiones es mayor. El 66,67% de los brókers encuestados que tienen 150 o más clientes consideran que su conocimiento es muy bueno y el 33,33% considera que es bueno. El 40,00% de los brókers encuestados que tienen de 100-149 clientes consideran que su conocimiento es muy bueno y el 60,00% considera que es bueno. El 33,33% de los brókers encuestados que tienen de 50-99 clientes considera que su conocimiento es bueno y el 66,67% considera es regular. El 50,00% de los brókers encuestados que tienen de 1-49 clientes considera que su conocimiento es bueno y el otro 50,00% considera que es regular.

Figura 23
Conocimiento del proceso de liquidación de comisiones



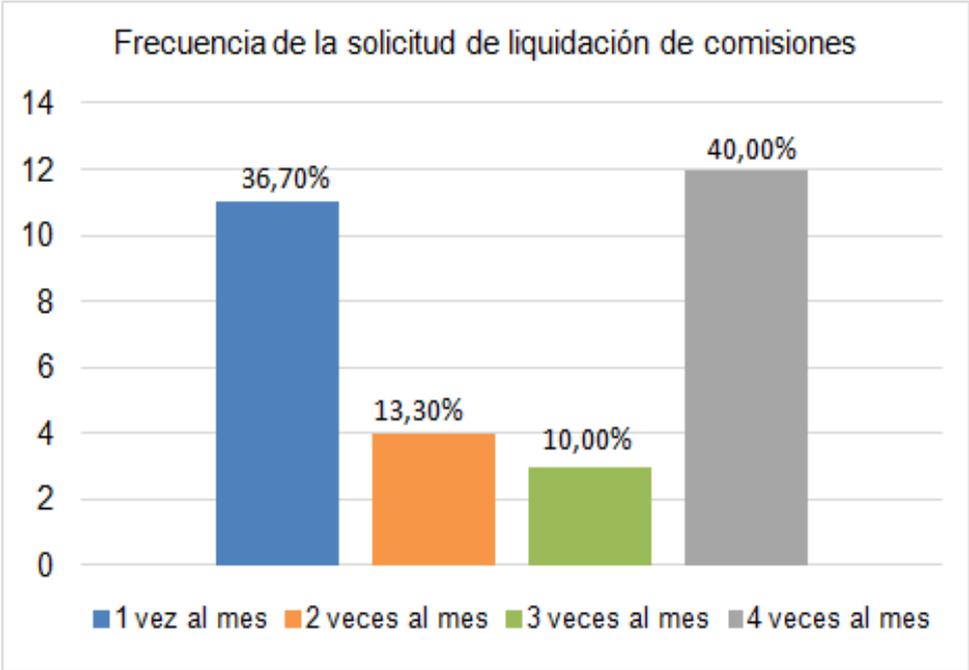
Nota. Resultados de la relación de las preguntas 3, 7 y 8.

En la figura 23 se relaciona el conocimiento que tienen los brókers con preguntas la pregunta 7 ¿Sabía usted que la liquidación de comisiones es uno de los principales gastos de las aseguradoras? y la pregunta 8 ¿Considera que la liquidación de las comisiones podría afectar la liquidación de otras obligaciones que tiene la aseguradora como lo siniestros? En relación con la pregunta 7 el 56,67% respondió que sí sabía y el 43,33% respondió que no sabía. Como se puede observar el 64,71% de los que dijeron que si sabían tienen un conocimiento muy bueno y el 35,29% restante tiene un conocimiento bueno. El 7,70% de los que dijeron que no sabían tienen un conocimiento muy bueno, el 46,15% tiene un conocimiento bueno y el 46,15% restante tienen un conocimiento regular. En relación con la pregunta 8 el 23,33% si consideran y el 76,67% no considera. Como se puede observar el 57,14% de los que si considera tienen un conocimiento muy bueno, el 28,35% tiene un conocimiento bueno y el 14,29% restante tiene un conocimiento regular. El 34,78% de los no consideran tienen un conocimiento muy bueno, el 43,48% tiene un conocimiento bueno y el 21,74% restante tienen un conocimiento regular.

Frecuencias de la Solicitud de Liquidación Comisiones

La frecuencia de la solicitud de liquidación de comisiones es el resultado de la pregunta 4. ¿Con que frecuencia solicita la liquidación de las comisiones? La que se relaciona con la pregunta 5 ¿Ha experimentado demora al momento de recibir la liquidación de comisiones? y la pregunta 6 ¿Se le han presentados obstáculos para recibir el pago de comisiones?

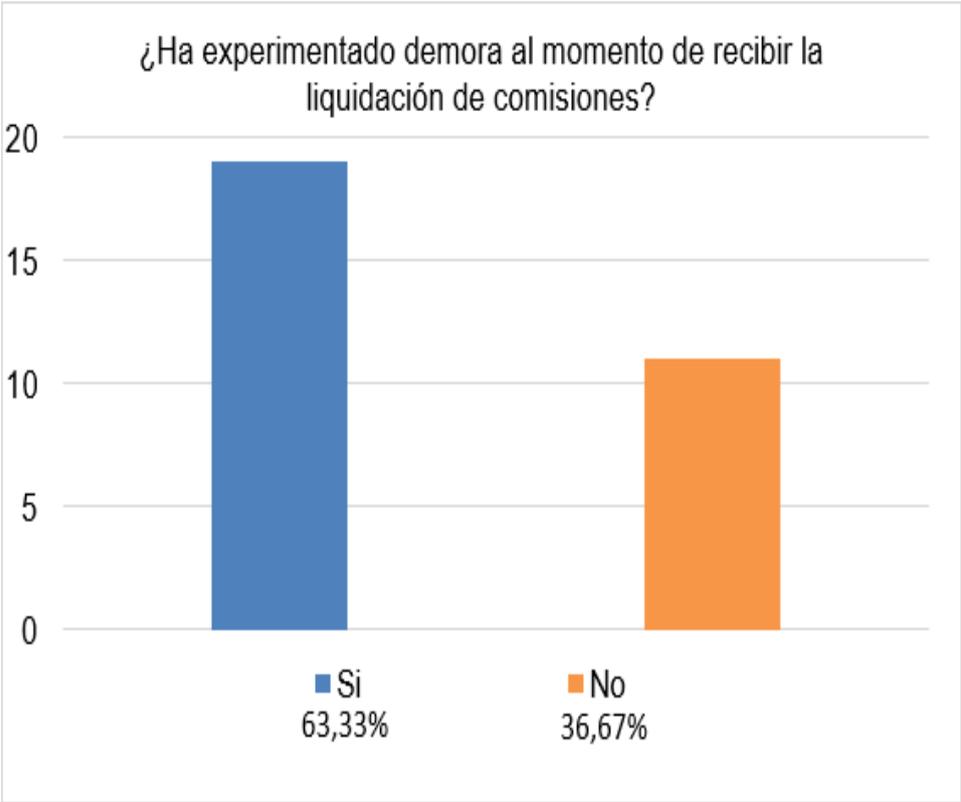
Figura 24
Frecuencia de la solicitud de liquidación de comisiones



Nota. Resultados de la pregunta 4.

Como se puede observar en la figura 24 el 36,70% de los encuestados solicita la liquidación de sus comisiones una vez al mes, el 13,30% dos veces al mes, el 10,00% tres veces al mes y el 40% cuatro veces al mes. Esta es una característica de mucha relevancia al momento de cuantificar la satisfacción de los *brókers* con el proceso de liquidación de comisiones debido a que la frecuencia en la que se solicita la comisión es la cantidad de uso que los *brókers* de dan al proceso.

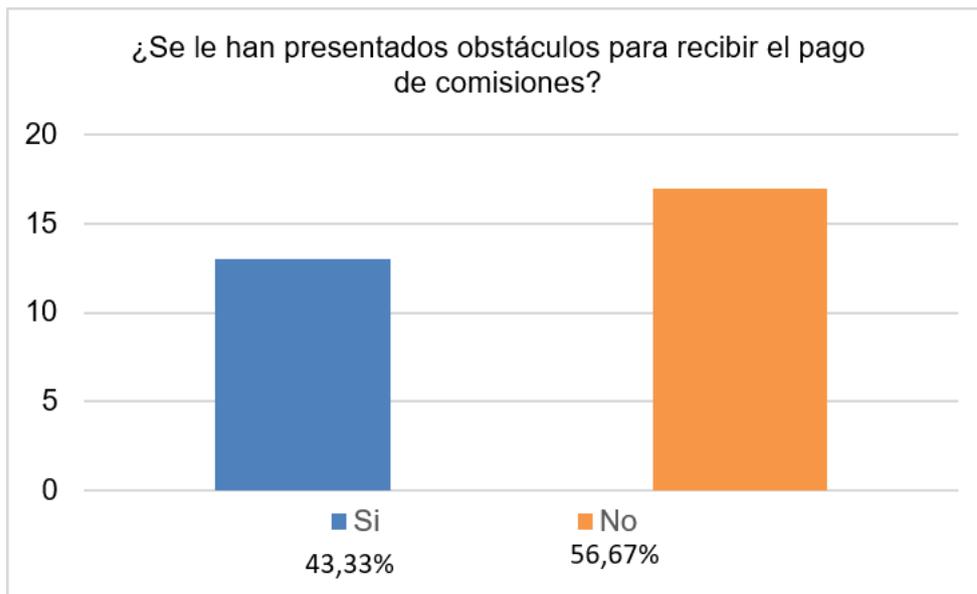
Figura 25
Demora al momento de recibir la liquidación de comisiones



Nota. Resultados de la pregunta 5.

Como se puede observar en la figura 25 el 63,33% de los encuestados si ha presentado demora al momento de recibir la liquidación de sus comisiones y el 36,67% no ha presentado demoras al momento de recibir la liquidación de sus comisiones. Esta es una característica de mucha relevancia al momento de cuantificar la satisfacción de los *brókers* con el proceso de liquidación de comisiones debido a que la demora al momento de recibir el pago es claramente un aspecto negativo que podría realizar que los *brókers* se sientan insatisfechos con el proceso.

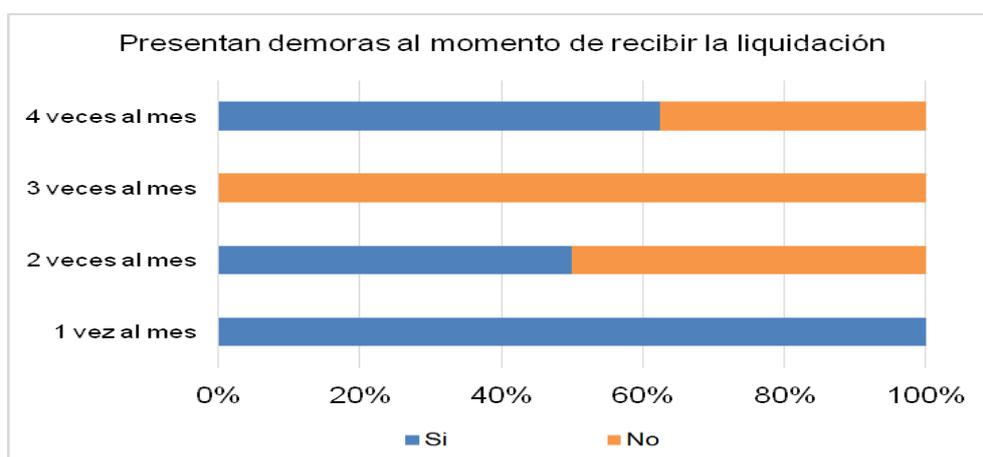
Figura 26
Frecuencia de la solicitud de liquidación de comisiones



Nota. Resultados de la pregunta 6.

Como se puede observar en la figura 26 el 43,33% de los encuestados se le han presentado obstáculos para recibir la liquidación de sus comisiones y el 56,67% no se le han presentados obstáculos para recibir la liquidación de sus comisiones. Esta es una característica de mucha relevancia al momento de cuantificar la satisfacción de los *brókers* con el proceso de liquidación de comisiones debido a que la presentación de obstáculos al momento de recibir el pago es claramente un aspecto negativo que podría realizar que los *brókers* se sientan insatisfechos con el proceso.

Figura 27
Relación entre la frecuencia y la demora al momento de recibir la liquidación

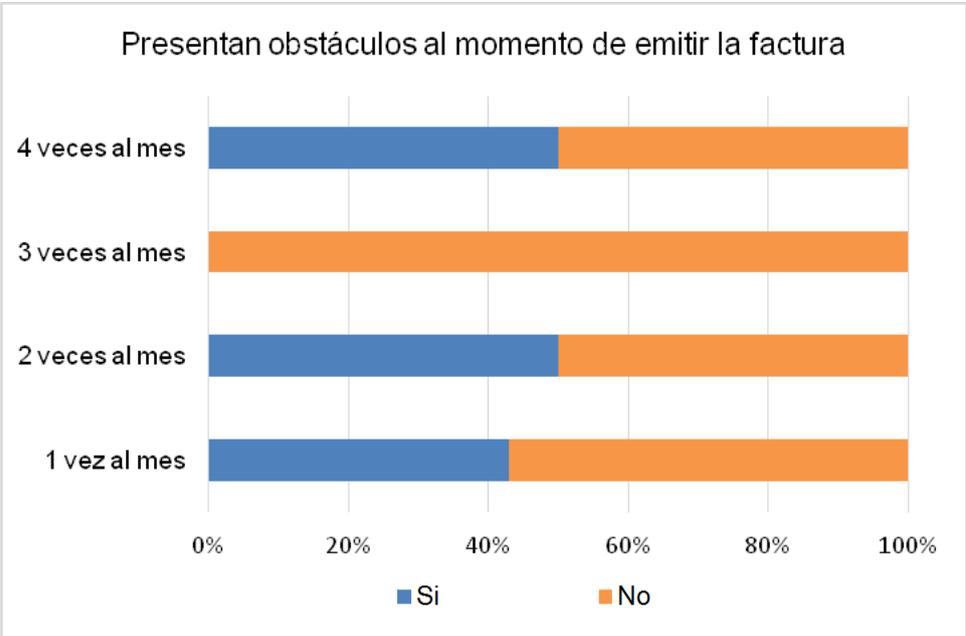


Nota. Resultados de la relación de las preguntas 4 y 5.

Como se puede observar en la Figura 27 existe una relación entre la frecuencia de solicitud de liquidación de comisiones con la experimentación demoras al momento de recibir

la liquidación. El 62,50% de los encuestados que solicita 4 veces al mes ha experimentado demoras al momento de recibir la liquidación de liquidación de comisiones y el 37,50% no ha experimentado demora al momento de recibir la liquidación de comisiones. El 100% de los encuestados que solicita 3 veces al mes no ha experimentado demoras al momento de recibir la liquidación de comisiones. El 50,00% de los encuestados que solicita 2 veces al mes si ha experimentado demoras al momento de recibir la liquidación de comisiones y el otro 50,00% de los encuestados que solicita 2 veces al mes no ha experimentado demoras al momento de recibir la liquidación de comisiones y el 100% de los encuestados que solicita 1 vez al mes si ha experimentado demora al momento de de recibir la liquidación de comisiones.

Figura 28
Relación entre la frecuencia y los obstáculos al momento de emitir la factura



Nota. Resultados de la relación de las preguntas 4 y 6.

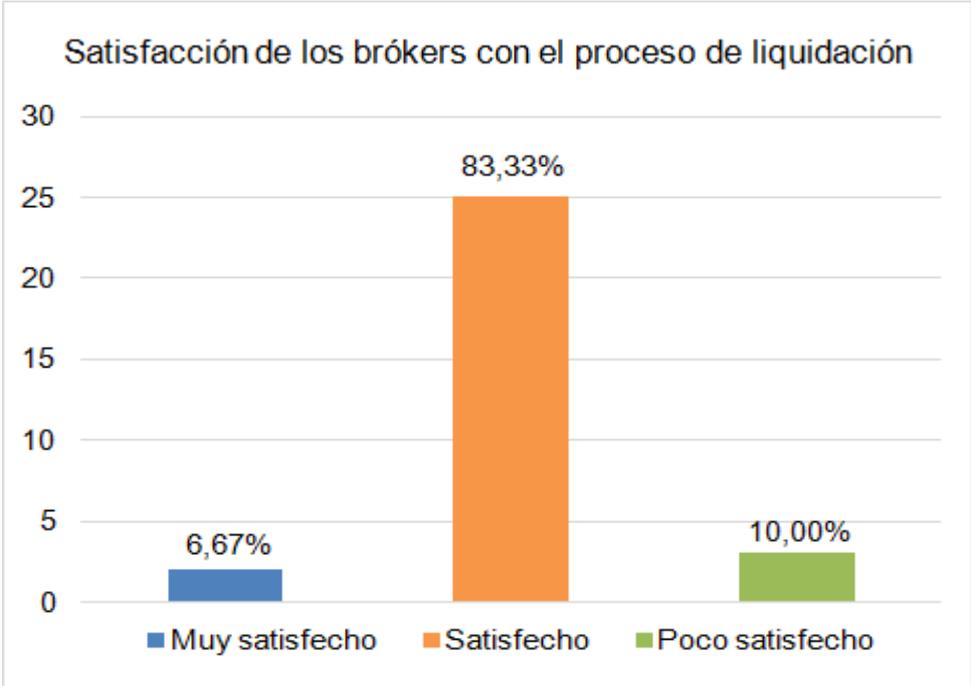
Como se puede observar en la Figura 28 existe una relación entre la frecuencia de solicitud de liquidación de comisiones con la presentación de obstáculos al momento de recibir la liquidación. El 50,00% de los encuestados que solicita 4 veces al mes si ha experimentado obstáculos al momento de recibir la liquidación de liquidación de comisiones y el otro 50,00% no ha experimentado obstáculos al momento de recibir la liquidación de comisiones. El 100% de los encuestados que solicita 3 veces al mes no ha experimentado impedimentos al momento de recibir la liquidación de comisiones. El 50,00% de los encuestados que solicita 2 veces al mes si ha experimentado impedimentos al momento de recibir la liquidación de comisiones y el otro 50,00% de los encuestados que solicita 2 veces al mes no ha experimentado impedimentos al momento de recibir la liquidación de comisiones. El 42,86% de los encuestados que solicita 1 vez al mes si ha experimentado obstáculos al

momento de recibir la liquidación de comisiones y el 57,14 de los encuestados que solicita 1 vez al mes no ha experimentado obstáculos al momento recibir la liquidación de comisiones.

Satisfacción y Calificación del Proceso

La satisfacción de los *bróker* con el proceso de la liquidación de comisiones es el resultado de la pregunta 10. ¿Qué tan satisfecho estas con el proceso de liquidación de comisiones? La cual se relaciona con con la pregunta 1 ¿Cuántos años de experiencia en el mercado de seguros?, la pregunta 2 ¿De qué tamaño es su cartera de clientes?, la pregunta 3 ¿Cómo describirá su conocimiento del proceso de liquidación de comisiones?, la pregunta 4 ¿Con que frecuencia solicita la liquidación de las comisiones?, la pregunta 5 ¿Ha experimentado demora al momento de recibir la liquidación de comisiones? Y la pregunta 6 ¿Se le han presentados obstáculos para recibir el pago de comisiones?

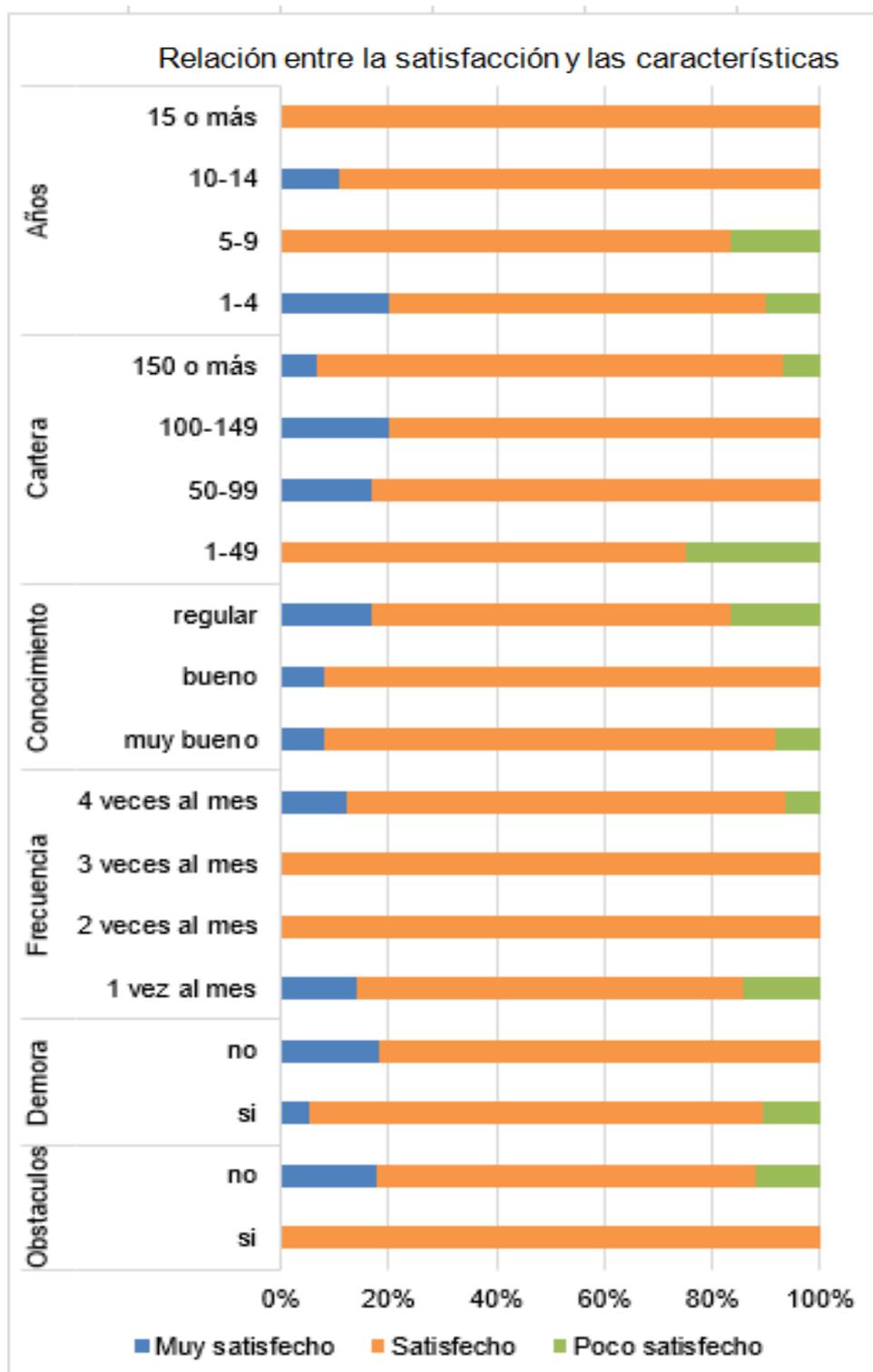
Figura 29
Satisfacción con el proceso de liquidación de comisiones



Nota. Resultados de la pregunta 10.

Como se puede observar en la figura 29 el 6,67% de los encuestados se encuentra muy satisfecho con el proceso de liquidación de comisiones. El 83,33% se encuentran satisfecho y el 10,00% se encuentra poco satisfechos. Los resultados indican que en su mayoría de los encuestados estan satisfechos con el proceso actual esta satisfacción se le puede atribuir a varios factores como son el porcentaje de comisión , la atención al cliente, etc.

Figura 30
Relación de la satisfacción y las características de los brókers

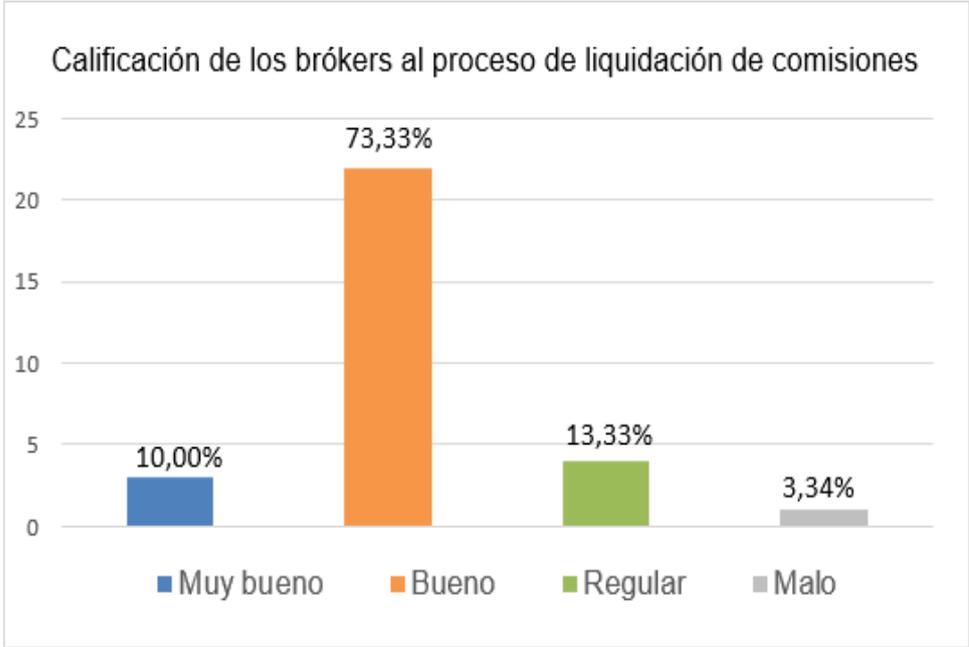


Nota. Resultados de la relación de la pregunta 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 10.

Como se puede observar en la figura 30 sin importar las características que tenga el bróker la mayoría de los encuestados se encuentran satisfecho con el proceso de liquidación de comisiones y existe un bajo porcentaje de inconformidad en el que destaca el 25,00% de los

encuestados que tienen una cartera de 1-49 clientes, sin embargo, a pesar de que la satisfacción en general está a un 83,33% se deben tomar medidas para el aumento de la conformidad debido a que solo el 6,66% de los encuestados se encuentra muy satisfecho con el proceso de liquidación de comisiones siendo este porcentaje menor a los que se encuentran poco satisfecho que corresponden al 10.00% de los encuestados.

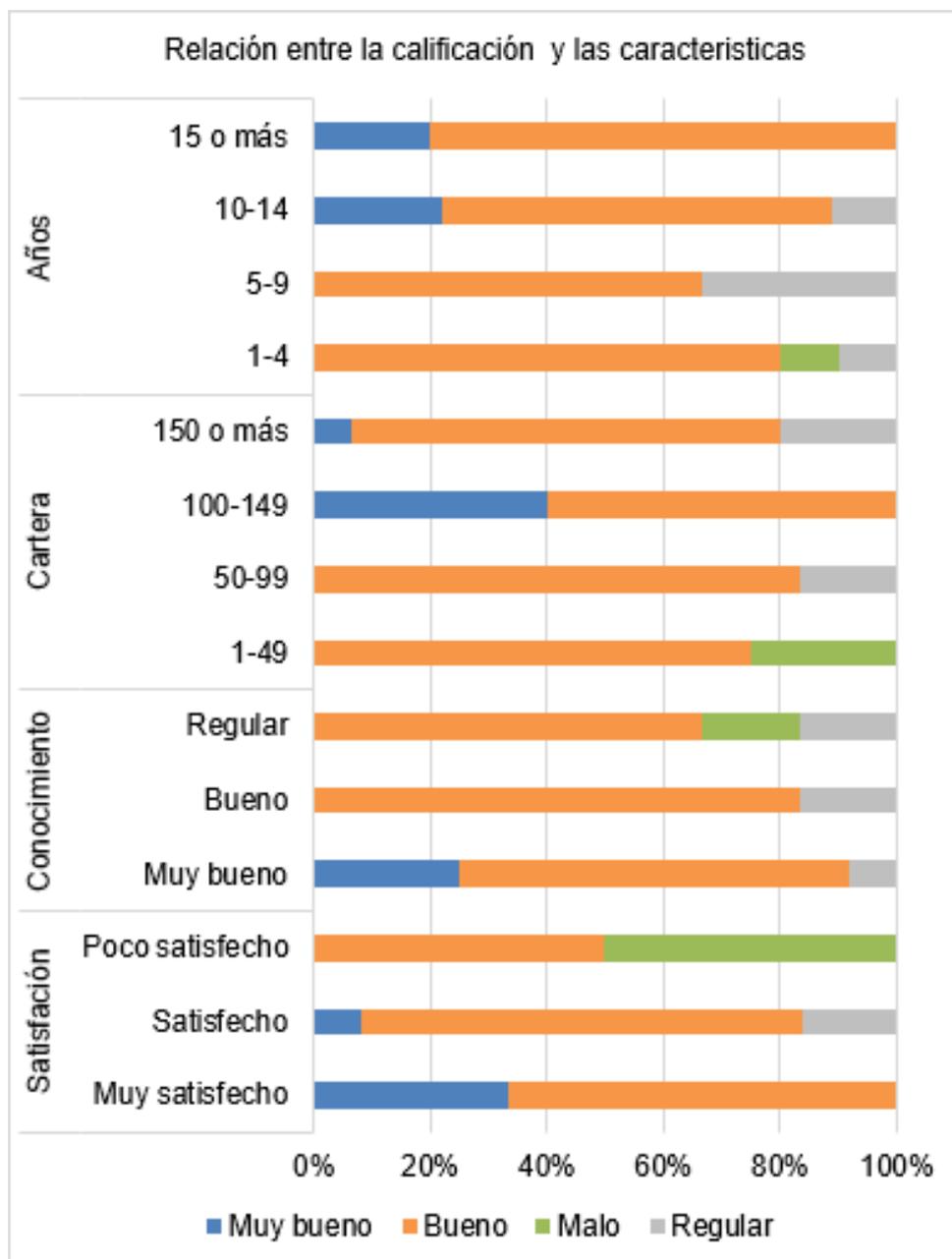
Figura 31
Calificación de los brókers al proceso de liquidación de comisiones



Nota. Resultados de la pregunta 9.

Como se puede observar en la figura 31 el 10,00% de los encuestados califican el proceso de liquidación de comisiones como muy bueno, el 73,33% le dan una calificación de bueno, el 13,33% lo califican como regular y el 3,34% le dan una calificación de malo. La calificación del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros depende de los factores comerciales como son los procesos y las políticas que emplea la aseguradora, la duración del proceso y los imprevistos que pueden presentarse, la atención al cliente, los porcentajes de comisiones y las diferencias que existen entre las aseguradoras. Por lo tanto cuando las aseguradoras ofrecen un mejor servicio, otorgan más beneficios a los asegurados y a los brókers tendrán una mejor calificación.

Figura 32
Relación de la calificación con las características de los brókers



Nota. Resultados de la relación de la pregunta 1, 2, 3, 4, 9 y 10.

Como se puede observar en la figura 32 sin importar las características que tenga el bróker la mayoría de los encuestados califican el proceso de liquidación de comisiones como muy bueno 10,00% y bueno 73,33% en donde queda claro que los *brókers* aceptan el proceso actual, sin embargo, el 13,33% de los encuestados califica

el proceso de liquidación de comisiones como regular y el 3,33% de los encuestados lo califican el proceso de liquidación de comisiones como malo en donde destaca que ese porcentaje que lo califica malo indicó que se sienten satisfechos con el proceso actual dando a entender que puede ser una falsa satisfacción o que están presentando muchos inconvenientes con el proceso.

Discusión

Para la realización del análisis del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros se tomó en cuenta factores comerciales, financieros y legales, específicamente se consideró el proceso de liquidación de comisiones, la conformidad de los *brókers* con el proceso, el impacto en los estados financieros que causa el proceso a los estados financieros y se calculó que efectos causaría el aplazamiento de un mes del 50% de la comisión.

En el análisis del proceso de liquidación de comisiones se ve el impacto que tiene el proceso actual en los estados financieros. En Latina Seguros C.A. el índice de liquidez y la prueba ácida se obtuvieron resultados de 65%, el índice de endeudamiento resultó en 315% y un fondo de maniobra \$24.269.087,73. En Mapfre Atlas el índice de liquidez y la prueba ácida se obtuvieron resultados de 57%, el índice de endeudamiento resultó en 326% y un fondo de maniobra \$24.160.696,00. En Liberty Seguros el índice de liquidez y la prueba ácida se obtuvieron resultados de 59%, el índice de endeudamiento resultó en 115% y un fondo de maniobra \$15.753.028,00. Los cuales permiten a la aseguradora a mantener sus operaciones, sin embargo, en el caso de existir un fuerte desembolso de dinero podría desestabilizarse sus finanzas.

En la comparación que se realizó entre el impacto del proceso de liquidación de comisiones con el supuesto que se pagará 50% de las comisiones inmediatamente y el otro 50% dentro de un mes genera una mejora en las pruebas realizadas. En Latina Seguros C.A. el índice de liquidez y la prueba ácida pasaron de 65% a 67% obteniendo una mejora del 2%. En el índice de endeudamiento pasaron de 315% a 298% reduciendo la deuda a corto plazo en un 17% y en el fondo de maniobra se obtuvo un aumento de \$890.671,18. En Mapfre Atlas el índice de liquidez y la prueba ácida pasaron de 57% a 60% obteniendo una mejora del 3%. En el índice de endeudamiento pasaron de 326% a 272% reduciendo la deuda a corto plazo en un 54% y en el fondo de maniobra se obtuvo un aumento de \$1.706.016,00. En Liberty Seguros el índice de liquidez y la prueba ácida pasaron de 59% a 68% obteniendo una mejora del 9%. En el índice de endeudamiento pasaron de 115% a 105% reduciendo la deuda a corto plazo en un 9% y en el fondo de maniobra se obtuvo un aumento de \$1.468.557,00. Estos cambios permiten que la aseguradora aumente su liquidez y soluciones la problemática planteada en la cual el valor de la comisión pagada es superior al valor que recibe la aseguradora en conceptos de primas cuando el financiamiento es muy extenso.

En la evaluación del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros se identificó que existen todos los controles necesarios para obtener un buen control interno, sin embargo, se detectó dos debilidades. La primera debilidad es que no existe una segregación adecuada al momento de liberar las pólizas. La ejecutiva comercial es la encargada de la

coordinación de la emisión de la póliza y la liberación lo que podría ocasionar que libere la póliza sin que los documentos se encuentren completos ocasionando que se pague comisiones por pólizas que no se encuentran totalmente listas para el pago y realizando un incumplimiento directo a las políticas de pago de la aseguradora y al Art 13 de la resolución N° JB-2012-2147 que indica que todos los asegurados deberán llenar el formulario de vinculación.

La segunda debilidad que presenta el proceso es que la política de liquidación de comisiones no considera adecuadamente el crédito directo que ofrece la compañía ni la cartera vencida del *bróker*. La segunda debilidad se la mencionó en la problemática el valor de la comisión queda totalmente liberada después que se llene la documentación y que el asegurado realice el pago de la cuota inicial, sin embargo cuando el financiamiento es muy largo el valor de la comisión puede ser mayor al pago inicial que realice el asegurados por lo cual la aseguradora deberá solventar ese valor con sus propios recursos, adicional, al tener un alto índice de morosidad es probable que el valor completo de la prima no se recupere y que el valor de la comisiones pagada en exceso tampoco debido a que existe inconsistencia en las cancelaciones de las pólizas que cuentan con cartera vencida lo que a su vez genera que se haya pagado una bonificación a los empleados tomando en cuenta una producción en exceso.

En la evaluación de la conformidad de los *brókers* se ve que la mayoría de los *brókers* encuestados se encuentran satisfecho con el proceso sin embargo un 3,33% de ellos le dieron una calificación de malo, esta calificación se le puede atribuir a varios factores. La inconformidad existente con el proceso está relacionada con los años de experiencia, el número de cartera de clientes, la demora y obstáculos al momento de recibir el pago. Lo que nos da a entender que los *brókers* que se encuentran insatisfechos con el proceso son *brókers* relativamente nuevos en el mercado, en la aseguradora y han recibido demoras al momento de recibir la liquidación de comisiones.

Conclusiones

A lo largo de la investigación se especifica que para realizar un análisis del proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros se tiene que tener en cuenta los factores comerciales como el porcentaje de comisión, atención al cliente, los factores financieros como los métodos de pago que puede realizar el cliente, el tiempo en el cual se pagan las facturas o las bonificaciones por comisiones y los factores legales que explican las obligaciones de la aseguradora, del bróker o del asegurado, estos factores deben ser analizados de manera individual y en conjunto, para contribuir significativamente en la liquidez de la aseguradora.

En este proyecto de investigación se conceptualizó las teorías, conceptos, regulaciones o leyes claves que estén relacionados con el proceso de liquidación de comisiones en donde resalta los métodos de evaluación del control interno que a través de la elaboración de un flujograma y cuestionario se detectó que el proceso tiene dos debilidades, la segregación de funciones y las políticas de pagos, lo que lleva a la conclusión que el proceso es deficiente.

En la actualidad el sector asegurador es rentable, sin embargo, el rendimiento puede variar según el entorno económico, las condiciones del mercado y la eficacia de su estrategia empresarial. Los indicadores financieros muestran que la aseguradora tiene la suficiente liquidez para mantener en marcha sus operaciones, no obstante, en el caso de existir un fuerte desembolso de dinero podría desestabilizarse sus finanzas, teniendo en cuenta que después del Covid-19 la morosidad promedio aumento considerablemente dificultando los ingresos de la aseguradora y que Ecuador está viviendo una crisis de seguridad que causa el aumento de los siniestro y por ende los gastos de la aseguradora, se puede concluir que las aseguradoras deberán tomar medidas para el aumento de ingresos o disminución de gastos.

La teoría del cambio resalta la posibilidad de realizar mejoras inherentes. El bróker es el principal canal de distribución de seguros por lo cual ante cualquier tipo cambio en el proceso de liquidación de comisiones se requiere cuantificar su conformidad, los resultados de la encuesta indican que el 90% de los encuestados se encuentran muy satisfechos o satisfechos con el proceso de liquidación de comisiones, lo que permite a la aseguradora realizar cambios con el objetivo de mejorar su liquidez conservando.

En base a los objetivos planteados se presentó una metodología que permitió analizar las variables de forma individual y en conjunto. Con los resultados obtenidos de la evaluación del proceso de liquidación de comisiones, el análisis de los estados financieros y la cuantificación de la conformidad de los *brókers* se puede concluir que el proceso de liquidación de comisiones necesita una reestructuración para reforzar las debilidades del proceso y la liquidez de la aseguradora.

Se contrastó el impacto que causa los pagos inmediatos de comisiones a un bróker de seguros en la liquidez de la aseguradora con el supuesto de que se pagará el 50% de la

comisión inmediatamente y el otro 50% después un mes demostrando que de existir un apalancamiento en las comisiones a los brókers de seguros se puede contribuir significativamente en la liquidez de la aseguradora.

Recomendaciones

Considerando todos los aspectos mencionados y vistos a profundidad en el proyecto de investigación se recomienda que el sector asegurador realice mejoras los siguientes aspectos. En primer lugar, realizar un plan financiero, la pandemia de COVID-19 y la crisis de seguridad que está pasando el Ecuador tuvo un impacto directo en el número de siniestros aumentando considerablemente la siniestralidad causando que ciertas compañías terminaran en pérdida en años anteriores por lo cual se recomienda, tener una mayor gestión en los gastos de siniestro a través de un acuerdo con los talleres para reducir el costo y aumentar el crédito de las facturas, adicional, Se recomienda una simplificación de los procesos para disminuir la carga operativa, el gasto administrativo, un aumento en las tasas, deducibles y políticas para otorgar cobertura.

En segundo lugar, aumento de la severidad en la política de cancelación de pólizas, la cartera vencida corresponde un alto porcentaje de la cartera total de la aseguradora con la investigación realizada se interpreta que la persona encargada de las cancelaciones no cuenta con disposición o la autorización para realizarlas por lo cual se recomienda que el jefe de cartera tenga toda la autorización para la cancelación de las pólizas que se encuentran dentro de los márgenes legales y que la existencia de cartera vencida tenga un fuerte impacto en la bonificación que se le da a los empleados por las ventas realizadas en el mes.

En tercer lugar, controlar el crecimiento de la cartera vencida sabiendo que las aseguradoras cuentan con una morosidad promedio alta, se recomienda emplear mejoras en las políticas establecidas para la venta de seguros a crédito en donde se realice un estudio que les permita identificar si los clientes son actos a un crédito directo, un análisis del impacto del pago de pólizas de seguros con tarjeta de crédito, en donde se calcule el punto de equilibrio entre las ventas y los meses otorgados sin intereses.

En cuarto lugar, mejorar la fuerza de ventas de las aseguradoras, actualmente los *brókers* son el principal canal de distribución de seguros por lo cual la liquidación de comisiones es bastante rápida y cuentan con un alto porcentaje de comisión, se recomienda implementar un plan de ventas de seguros por internet para mejorar las ventas directas de las aseguradoras, de esa manera se resta importancia y dependencia de la gestión de terceros y se podrá cambiar el proceso de pago de comisiones favoreciendo la liquidez de la aseguradora.

En quinto lugar, mejorar el proceso de liquidación de comisiones a un *bróker* de seguros, el proceso cuenta con dos debilidades que afectan a la liquidez de la aseguradora. El pago de las comisiones tiene 2 condiciones pagar la cuota inicial y llenar los documentos lo que permite que la liquidación de comisiones sea prácticamente inmediata a pesar que de que el cliente solo haya realizado un abono a la póliza, que el valor de la comisión sea mayor que el valor que pago el cliente y que exista una posibilidad de cancelación de la póliza y el

proceso de liberación es realizado por la misma persona que lo gestiona por lo cual podría existir una liberación que no cumpla con los requerimientos y por ende un pago indebido por lo cual se recomienda que la liberación de la póliza lo haga una persona totalmente independiente y que se reformule la forma de pagar la comisiones, se sugiere los siguientes: El pago de las comisiones sea equivalente al pago que realice el asegurado. El pago de las comisiones se realice después que asegurado realice el pago de un porcentaje mayor al de la comisión. El pago de las comisiones se realice después de un cierto número de cuotas. El pago de las comisiones se realice conforme al reconocimiento de ingresos que genere la póliza.

Bibliografía

- Aguirre Cadena, Alfredo Edwin. «Propuesta metodológica para la recuperación total de pólizas de ramos de fianzas renovaciones para la disminución de cartera vencida en la empresa de seguros aseguradora de sur C.A.», 2020.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18770/1/UPS-MSQ014.pdf>.
- Aguirre Choix, Ricardo, y José Luis Rivera Martínez. «La Importancia del Estudio y Evaluación del Control Interno en las Empresas», s. f.
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b_la_importancia_del_control_interno_figurasx.pdf.
- Arias Gonzáles, José Luis. «Diseño y metodología de la investigación», 1 de junio de 2022.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf.
- Asobanca. «Evolución de las Cooperativas Financieras Ecuatorianas», 1 de octubre de 2023.
<file:///C:/Users/User/Downloads/Evolucion-de-Cooperativas-Octubre-2023.pdf>.
- Auditool. «Guía para el Control de Autorización.», 28 de junio de 2023.
<https://www.auditool.org/inicio/control-interno/guias-y-modelos/655-guia-para-el-control-de-autorizacion>.
- Banco Pichincha. «Ratios de solvencia y endeudamiento que debes calcular para tu empresa», 5 de febrero de 2023. <https://www.pichincha.com/blog/ratios-solvencia-endeudamiento>.
- Bonilla, Marco. «Segregación de funciones. Aspectos clave a considerar», 14 de junio de 2019.
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/segregacion-de-funciones-aspectos-clave-a-considerar>.
- Cabrera Martínez, Lilia Liliana. «Manual de Funciones de Procedimientos para los Cargos Administrativos de la Empresa AUSERPUB E.S.P. en el 2019», 2019.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/474ad4d5-3ef5-4028-9459-6ea7d1f20379/content>.
- Castillero Mimenza, Oscar. «Variable dependiente e independiente: qué son, con ejemplos», 9 de julio de 2023. <https://psicologiyamente.com/miscelanea/variable-dependiente-independiente>.
- Chávez Muñoz, Paola Carlota, y Cristina Paulina López Gonáles. «Optimización de flujos de caja

- durante una crisis de liquidez. Caso: Asociación Artesanal Metalmecánica Forjadores-Ambateños», 2021. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/515/755>.
- Crespín Flores, Milton Mathias. «Factores actuales que inciden en el incremento de la delincuencia Guayaquil», 2022. <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a98a6fab-a860-428c-a9cf-53a578b54e34/content>.
- Diario El Universo. «Seguros Sucre dejará libre el 14,1 % del mercado asegurador tras la liquidación voluntaria ordenada por Presidencia», 17 de junio de 2021.
- Seguros Sucre dejará libre el 14,1 % del mercado asegurador tras la liquidación voluntaria ordenada por Presidencia | Economía | Noticias | El Universo.
- Erazo Villegas, Dayana Yanina. «El fondo de maniobra, las necesidades operativas de financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de la empresa vehículos europeos s.a.», 2020. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57800/1/TESIS%20FINAL%20-RIVADENEIRA%20MANRIQUEZ%20GINDINGER.pdf>.
- Garcés Cajas, Carlos Germán. «Indicadores financieros para la toma de decisiones en las empresas disgarta», s. f. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2860/1/77028.pdf>.
- Gaytán Cortés, Juan. «Clasificación de los riesgos financieros», 2018. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864088006/571864088006.pdf>.
- Guelmes Valdés, Esperanza Lucía, y Lázaro Emilio Nieto Almeida. «Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano», 1 de mayo de 2015. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n1/rus03115.pdf>.
- Guevara Alban, Gladys Patricia. «Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)», 1 de julio de 2020. <https://psicologiymente.com/miscelanea/variable-dependiente-independiente>.
- Hegewisch López Consultores. «Importancia del control interno en la auditoría», s. f. <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-del-control-interno-en-la-auditor%C3%ADA-hegewischlopez>.
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado, y María del Pilar Baptista Lucio. «Metodología de la Investigación», 2018.

- <https://drive.google.com/file/d/1Fjufmi0oGY4Zs8EajFiAJYNT2qoecH4k/view?pli=1>.
- Imaicela Carrión, Rubén Darío, Orlando Agustín Curimilma Huanca, y Karina Mariuxi López Tinitana. «Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas», 2019. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/indicadores-financieros.pdf>.
- Jara Quevedo, Gylson, Sunny Sánchez Giler, y Jorge García Regalado. «Análisis de indicadores de rentabilidad de indicadores la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización.», 2018. <http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/373/271>.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. Libro III: Sistema de Seguros Privados (s. f.). https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Codificacion-de-Resoluciones-Monetarias-Financieras-de-Valores-y-Seguros-LIBRO-III.pdf.
- KPMG. «Segregación de funciones», 2023. <https://kpmg.com/pe/es/home/services/advisory/risk-advisory-solutions/IT%20Advisory%20Services/segregacion-de-funciones.html#:~:text=La%20segregaci%C3%B3n%20de%20funciones%20es,mantener%20la%20custodia%20de%20activos>.
- Larios-Gómez, Emigdio, Antonio Carlos Giuliani, y Nadia Kassou Pizzina o. «el diseño de la investigación en marketing desde el método científico», 1 de mayo de 2022. file:///C:/Users/nombre/Downloads/P12_Administracion_Ciencia_de_gestion_aplicada_PERSPBRINVESYCIENCIAEMIGDIOLARIOS-GMEZ.pdf.
- Latina Seguros. «Balance General», 2022. <https://latinaseguros.com.ec/wp-content/uploads/2023/03/balance-general-12-2022.pdf>.
- Léon Jara, Gabriel Wilfredo. «Propuesta de una Estrategia de Promoción para la Empresa de Comida Rápida Pandasia», 2018. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12996/3855/leon-jara-gabriel-wilfredo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Ley General de Seguros. Ley General de Seguros (2014). <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/LEY-GENERAL-SEGUROS.pdf>.
- Litardo Montenegro, Lissette Stephany. «Análisis de la evolución del mercado asegurador ecuatoriano y su incidencia en la economía frente a la pandemia Covid19», 2023.

- <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/21081/1/T-UCSG-POS-MFEE-290.pdf>.
- Lizano Yancha, Melanie Xiomara. «Cartera vencida y liquidez en las empresas de seguros que operan en el Ecuador», 2023. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37778/1/T5729i.pdf>.
- López Santillan, Maria Cristina. «Análisis y perspectivas para el desarrollo de las grandes agencias asesoras productoras de seguros del Ecuador», 2020. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7459/1/T3256-MAE-L%c3%b3pez-Analisis.pdf>.
- López-Roldán, Pedro. «Metodología de la investigación social cuantitativa.», s. f. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf.
- Mafra Pio, Vannesa, Exequiel Gonzales-Poblete, Pezzuto Paulo Ricardo, y Roberto Wahrlich. «A cost-benefit analysis of three gillnet fisheries in Santa Catarina, Brazil: contributing to fisheries management decisions», s. f. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84911652048.pdf>.
- MAPFRE Economics. «El mercado asegurador latinoamericano en 2019», 1 de agosto de 2020, 360.
- Maranto Rivera, Marisol, y María Eugenia Gonzáles Fernández. «Fuentes de Investigación», 1 de febrero de 2015. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>.
- Mata Solís, Luis Diego. «El enfoque de investigación: la naturaleza del estudio», 7 de mayo de 2019. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-de-investigacion-la-naturaleza-del-estudio/>.
- Mendoza Tello, Tatiana Lorena. «Análisis del mercado de seguros de vida en el Ecuador periodo 2010-2015», 2018. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6001/1/T2494-MAE-Mendoza-Analisis.pdf>.
- Navas Jimenes, Tatiana Lisbeth. «Análisis financiero de las inversiones en las compañías de seguros constituidas en la provincia del guayas, periodo 2018 - 2020.», 2022. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/59715/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20-%20NAVAS%20JIMENEZ.pdf>.
- Peréz Torres, José Luis. «TEORÍA GENERAL DEL SEGURO», s. f. https://www.researchgate.net/profile/Jose-Luis-Perez-Torres/publication/40942409_Conociendo_el_seguro_teor%C3%ADa_general_del_seguro

- [o/links/56dc897e08aeb4638c0324a/Conociendo-el-seguro-teoria-general-del-seguro.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46276/S2000670_es.pdf).
- Podestá, Andrea. «Gasto público para impulsar el desarrollo económico e inclusivo y lograr los objetivos de desarrollo sostenible», 2020. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46276/S2000670_es.pdf.
- Rashid, Chnar Abdullah. «Efficiency of Financial Ratios Analysis for Evaluating Companies' Liquidity», 5 de enero de 2018. https://www.researchgate.net/profile/Chnar-Rashid/publication/325870971_Efficiency_of_Financial_Ratios_Analysis_for_Evaluating_Companies%27_Liquidity/links/5b2a20f30f7e9b1d009bcd54/Efficiency-of-Financial-Ratios-Analysis-for-Evaluating-Companies-Liquidity.pdf.
- Ricuarte Chumo, Carlos Luis. «Evolución de la cartera de crédito comercial de la banca privada ecuatoriana del 2008 al 2013.», 01012015. http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1435/1/RICAURTE_CARLOS_PAPER_ACADEMICO.pdf.
- Rivadeneira Manríquez, Gindinger Alexander. «Análisis del mercado de seguros de vida y salud frente al Covid-19 en Ecuador. Período 2016-2020», 2021. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/57800/1/TESIS%20FINAL%20RIVADENEIRA%20MANRIQUEZ%20GINDINGER.pdf>.
- Riveros, Alejandro. «7 tipos de riesgos en el sector de los seguros», 8 de junio de 2020. <https://www.ealde.es/tipos-riesgo-seguros/>.
- Salas Guzmán, Patricio, Carla Apolo Montalvan, Ricardo Manrique Martínez, y Alberto Reza Paocarina. «Anuario 2020». https://6aab8a7f-de25-4e01-bf7a-2697d046daa5.filesusr.com/ugd/f39f07_ab5046ceb0c2467b8f846b78d08c864f.pdf, 31 de diciembre de 2020.
- Suarez, Ernesto. «Tipos de investigación y su clasificación», 10 de abril de 2023. <https://expertouniversitario.es/blog/tipos-de-investigacion/#:~:text=Los%20tipos%20de%20investigaci%C3%B3n%20son,variables%2C%20temporalidad%2C%20entre%20otros.>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Resolución No JB-2012-2147 (s. f.).

<https://agentes.bmi.com.ec/wp-content/uploads/2020/10/RESOLUCION-JB-2012-2147.pdf>.

Torres, Mariela, Karim Paz, y Federico Salazar. «Metodos de Recolección de Datos para una Investigación», 2019.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9%20todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>.

Torres Rentería, Valeria Nicole. «Propuesta de financiamiento para empresas privadas en la ciudad de Quito a través de la emisión de boos verdes», 2019.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17051/TESIS%20FINAL-VALERIA%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Useche, María Cristina, Wileidys Artigas, Queipo Beatriz, y Édison Perozo. «Técnicas e Instrumentos de recolección de datos cualitativo», s. f.

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Zurich. «¿Qué es una póliza de seguro y cómo funciona en Ecuador?», 12 de octubre de 2023.

<https://www.zurichseguros.com.ec/es-ec/inicio/recursos-para-clientes-zurich/blog/articles/2023/09/que-es-una-poliza-de-seguro>.

Apéndice

Apéndice A Correo al Experto de Contenido

R RICARDO ANDRES SOBREVILLA MACIAS
Para: omar.campoverde@profisercltda.com Lun 18/12/2023 14:41
CC: JORGE DAVID CAÑAR SALGADO

 VALIDACIÓN(1).xlsx 22 KB  Carta de Validación-1.docx 12 KB

2 archivos adjuntos (33 KB)  Guardar todo en OneDrive  Descargar todo

Estimado Omar,

Por medio del presente correo solicito su ayuda con la validación de las preguntas que se encuentra en el documento adjunto. En la primera hoja se encuentra las preguntas de las encuestas que tiene como objetivo de cuantificar la conformidad de los brokers con el proceso de liquidación de comisiones, en la segunda las preguntas de la entrevista que tiene como objetivo de conocer a detalle el proceso de liquidación de comisiones a un broker de seguros por parte de las aseguradoras en la tercera y cuarta se encuentra la validación de las mismas bajo el formato de tesis que solicita la universidad

De antemano muchísimas gracias
Saludos cordiales
Ricardo Sobrevilla

O omar.campoverde@profisercltda.com    
Para: RICARDO ANDRES SOBREVILLA MACIAS Mar 19/12/2023 15:43
CC: JORGE DAVID CAÑAR SALGADO

 Carta de Validación-1.pdf 32 KB  VALIDACIÓN (1)-1.pdf 71 KB

2 archivos adjuntos (103 KB)  Guardar todo en OneDrive  Descargar todo

Estimado Ricardo:

Adjunto los documentos solicitados, por favor confirmame si necesitas algún detalle adicional.

Cordiales saludos,

Omar.

Nota. Correo al experto de contenido.

Apéndice B Matriz de evaluación de la encuesta de experto de contenido

Matriz de Evaluación				
Título:	Análisis de proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022			
		SI	NO	Observaciones y/o Instrumentos
Objetivo: Evaluar la conformidad de los brókers con el proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de guayaquil en el año 2022	1. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el mercado de seguros?	x		
	2. ¿De qué tamaño es su cartera de clientes?	x		
	3. ¿Cómo describirá su conocimiento del proceso de liquidación de comisiones?	x		
	4. ¿Con que frecuencia solicita la liquidación de las comisiones?	x		
	5. ¿Ha experimentado demora al momento de recibir la liquidación de comisiones?	x		
	6. ¿Se le han presentado obstáculos para recibir el pago de comisiones?	x		
	7. ¿sabía usted que la liquidación de comisiones es uno de los principales gastos de las aseguradoras?	x		
	8. ¿Considera que la liquidación de las comisiones podría afectar la liquidación de otras obligaciones que tiene la aseguradora como los siniestros?	x		
	9. En su experiencia ¿Cómo calificaría el proceso de liquidación de comisiones?	x		
	10. ¿Que tan satisfecho está con el proceso de liquidación de comisiones?	x		

Nota. Matriz de evaluación de la encuesta de experto de contenido.

Apéndice C Matriz de evaluación de la entrevista de experto de contenido

Título: Análisis de proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022		SI	NO	Observaciones y/o Instrumentos
Objetivo: Evaluar el proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022	1. ¿Qué pagos realiza la aseguradora?	X		
	2. ¿Cuál es el procedimiento establecido para la realización de los pagos de comisiones?	X		
	3. ¿Quiénes intervienen en el proceso de pago y cuáles son las funciones que realizan?	X		
	4. ¿Cómo se distribuyen las firmas autorizadas?	X		
	5. ¿Existen bonificaciones para los empleados por las ventas obtenidas?	X		
	6. ¿Cuáles son los métodos de pago que tiene acceso el cliente?	X		
	7. ¿Cuáles son sus políticas para la venta a crédito?	X		
	8. ¿Cuál es el procedimiento de gestión de cobro y quienes intervienen?	X		
	9. ¿Cuentan con una política para la cancelación de las pólizas con cuotas vencidas?	X		
	10. ¿Qué ocurre con las pólizas que han sido cancelada después del pago de comisiones?	X		
	11. ¿Cómo influye la cancelación de las pólizas en la meta de producción?	X		

Nota. Matriz de evaluación de la entrevista de experto de contenido.

Apéndice D Validación del instrumento por parte del experto de contenido

Datos Generales:

Apellidos y nombres: Jorge Omar Campoverde León

Cargo e institución donde labora: Socio de Profesionales y Servicio Profiser

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista, Encuesta

Autor del instrumento: Ricardo Andrés Sobrevilla Macías, Jorge David Cañar Salgado

Aspectos de Validación:

Criterios	Indicadores	Inaceptable				Minimamente aceptable			Aceptable				
		50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.												
2. OBJETIVIDAD	Considera que el proceso de liquidación de comisiones requiere ser evaluado												X
3. ACTUALIDAD	Considera información actualizada, acorde a las necesidades reales de la investigación.												X
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.										X		
5. COHERENCIA	Existe coherencia con las variables de la investigación.												X
6. METODOLOGIA	Responde a una metodología y diseño aplicado para analizar los resultados obtenidos.												X
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.												X

Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

Promedio de Valoración: 99,28



Atentamente

Jorge Omar Campoverde León

Nota. Validación del instrumento por parte del experto de contenido.

Guayaquil, 18 de diciembre del 2023

CARTA DE VALIDACIÓN

A QUIEN INTERESE

Yo, Jorge Omar Campoverde León, en calidad de Socio de Auditoría en Profesionales y Servicios Profiser C. Ltda. He revisado las preguntas de las entrevistas a profundidad dirigida a expertos en ventas de seguros y liquidación de comisiones de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría Ricardo Andrés Sobrevilla Macías y Jorge David Cañar Salgado, cuyo tema de investigación es Análisis del Proceso de Liquidación de Comisiones a un *bróker* de Seguros en la Ciudad de Guayaquil en el año 2022, la cual corroboro que las mismas tienen validez para ser aplicadas al grupo objetivo establecido.



Atentamente
Jorge Omar Campoverde León

Nota. Carta de validación por parte del experto de contenido.

Apéndice F Correo al experto metodológico

 RICARDO ANDRES SOBREVILLA MACIAS
Para: Maria Mercedes Baño Hifong
CC: JORGE DAVID CAÑAR SALGADO
Dom 17/12/2023 11:07

 VALIDACIÓN-1.xlsx
23 KB

Estimado Mercedes,

Por medio del presente correo solicito su ayuda con la validación de las preguntas que se encuentra en el documento adjunto. En la primera hoja se encuentra las preguntas de las encuestas que tiene como objetivo de cuantificar la conformidad de los brokers con el proceso de liquidación de comisiones, en la segunda las preguntas de la entrevista que tiene como objetivo de conocer a detalle el proceso de liquidación de comisiones a un broker de seguros por parte de las aseguradoras en la tercera y cuarta se encuentra la validación de las mismas bajo el formato de tesis que solicita la universidad

De antemano muchísimas gracias
Saludos cordiales
Ricardo Sobrevilla

 Maria Mercedes Baño Hifong
Para: RICARDO ANDRES SOBREVILLA MACIAS
CC: JORGE DAVID CAÑAR SALGADO
Mié 20/12/2023 11:02

 Carta de Validación.pdf
83 KB

 Matriz Validación.pdf
448 KB

 VALIDACIÓN (1)-2.xlsx
25 KB

3 archivos adjuntos (555 KB)  Guardar todo en OneDrive - Universidad Catolica Santiago de Guayaquil  Descargar todo

Saludos cordiales,

Ec. Mercedes Baño Hifong, PhD
Coordinadora Funcional del Vicerrectorado de Investigación y Posgrado
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil



Nota. Correo al experto metodológico.

Apéndice G Matriz de evaluación de la encuesta de experto metodológico

Matriz de Evaluación				
Título:	Análisis de proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022			
		SI	NO	Observaciones y/o Instrumentos
Objetivo: Evaluar la conformidad de los brókers con el proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de guayaquil en el año 2022	1. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el mercado de seguros?	x		
	2. ¿De qué tamaño es su cartera de clientes?	x		
	3. ¿Cómo describirá su conocimiento del proceso de liquidación de comisiones?	x		
	4. ¿Con que frecuencia solicita la liquidación de las comisiones?	x		
	5. ¿Ha experimentado demora al momento de recibir la liquidación de comisiones?	x		
	6. ¿Se le han presentado obstáculos para recibir el pago de comisiones?	x		
	7. ¿sabía usted que la liquidación de comisiones es uno de los principales gastos de las aseguradoras?	x		
	8. ¿Considera que la liquidación de las comisiones podría afectar la liquidación de otras obligaciones que tiene la aseguradora como los siniestros?	x		
	9. En su experiencia ¿Cómo calificaría el proceso de liquidación de comisiones?	x		
	10. ¿Que tan satisfecho está con el proceso de liquidación de comisiones?	x		

Nota. Matriz de evaluación de la encuesta de experto metodológico.

Apéndice H Matriz de evaluación de la entrevista de experto metodológico

Título: Análisis de proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022		SI	NO	Observaciones y/o Instrumentos
Objetivo: Evaluar el proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022	1. ¿Qué pagos realiza la aseguradora?	X		
	2. ¿Cuál es el procedimiento establecido para la realización de los pagos de comisiones?	X		
	3. ¿Quiénes intervienen en el proceso de pago y cuáles son las funciones que realizan?	X		
	4. ¿Cómo se distribuyen las firmas autorizadas?	X		
	5. ¿Existen bonificaciones para los empleados por las ventas obtenidas?	X		
	6. ¿Cuáles son los métodos de pago que tiene acceso el cliente?	X		
	7. ¿Cuáles son sus políticas para la venta a crédito?	X		
	8. ¿Cuál es el procedimiento de gestión de cobro y quienes intervienen?	X		
	9. ¿Cuentan con una política para la cancelación de las pólizas con cuotas vencidas?	X		
	10. ¿Qué ocurre con las pólizas que han sido cancelada después del pago de comisiones?	X		
	11. ¿Cómo influye la cancelación de las pólizas en la meta de producción?	X		

Nota. Matriz de evaluación de la encuesta de experto metodológico.

Apéndice I Validación del instrumento por parte del experto metodológico

Datos General:

Apellidos y nombres: María Mercedes Baños Hifón

Cargo e institución donde labora: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Nombre del instrumento motivo de evaluación: Entrevista, Encuesta

Autor del instrumento: Ricardo Andrés Sobrevilla Macías, Jorge David Cañar Salgado

Aspectos de Validación

Criterios	Indicadores	Inaceptable				Minimamente aceptable			Aceptable				
		50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. PRESENTACIÓN	Responde a la formalidad de la investigación.												
2. OBJETIVIDAD	Considera que el proceso de liquidación de comisiones requiere ser evaluado												X
3. ACTUALIDAD	Considera información actualizada, acorde a las necesidades reales de la investigación.												X
4. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.										X		
5. COHERENCIA	Existe coherencia con las variables de la investigación.												X
6. METODOLOGIA	Responde a una metodología y diseño aplicado para analizar los resultados obtenidos.												X
7. PERTINENCIA	El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.												X

Opinión de Aplicabilidad

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

PROMEDIO DE VALORACIÓN 99,28

0917959462
 MARIA MERCEDES
 BAÑO HIFONG
 Firmado digitalmente por
 0917959462 MARIA
 MERCEDES BAÑO HIFONG
 Fecha: 2023.12.20
 11:00:19 -05'00'

**Atentamente
 María Mercedes Baño Hifón. PhD**

Nota. Validación del instrumento por parte del experto metodológico.

Guayaquil, 20 de diciembre del 2023

CARTA DE VALIDACIÓN

A QUIEN INTERESE

Yo, María Mercedes Baño Hifóng, en calidad de Doctora en Administración de Empresas estratégicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú he revisado las preguntas de las entrevistas a profundidad dirigida a expertos en ventas de seguros y liquidación de comisiones de los estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría Ricardo Andrés Sobrevilla Macías y Jorge David Cañar Salgado, cuyo tema de investigación es Análisis del Proceso de Liquidación de Comisiones a un *bróker* de Seguros en la Ciudad de Guayaquil en el año 2022, la cual corroboro que las mismas tienen validez para ser aplicadas al grupo objetivo establecido.

0917959462
MARIA MERCEDES
BAÑO HIFONG

Firmado digitalmente por
0917959462 MARIA
MERCEDES BAÑO HIFONG
Fecha: 2023.12.20
11:00:19 -05'00'

Atentamente
María Mercedes Baño Hifóng. PhD

Nota. Carta de validación por parte del experto metodológico.

Apéndice K Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 1

Latina Seguros C.A.
Balance General
Al 31 de diciembre del 2022
(en U.S. dólares)

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
1	ACTIVO	93.537.472,26
11	Inversiones	40.620.379,56
1101	FINANCIERAS	26.296011,94
110101	Renta Fija Tipo I a Valor Razonable	-
110102	Renta Fija Tipo I a Costo Amortizado	\$374.765,00
110103	Renta Fija Tipo I a Costo Amortizado	-
110104	Renta Fija Tipo II a Valor Razonable	14.911761,17
110105	Renta Fija Tipo III a Valor Razonable	1.153.949,11
110106	Renta Fija Internacional a Valor Razonable	-
110107	Renta Fija Internacional a Costo Amortizado	-
110108	Renta Variable a Valor Razonable	\$8.686.059,43
110109	Renta Variable al Costo	606.438,96
110110	Renta Variable Internacional a Valor Razonable	-
110111	Renta Variable Internacional al Costo	\$563.038,27
110112	Otras inversiones	-
110198	Provisión fluctuación de valores (crédito)	-
110199	Deterioro acumulado de inversiones financieras	-
1102	CAJA y BANCOS	7.414.214,17
110201	Caja	351.915,02
110202	Bancos	7.062.299,15
110299	Sobregiros (crédito)	-
1103	ACTIVOS FIJOS	6.910.153,45
110301	Bienes Raíces	6.349.810,24
110302	muebles, equipos y vehículos	538.850,73
110303	Activos no depreciables	21.492,48

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 1.

Apéndice L Balance General de Latina Seguros C.A. Parte

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
12	Deudores por prima	27.708.601,63
1201	PRIMAS POR COBRAR	27.708.601,63
120101	Por vencer Vencidas (Provisión (crédito))	23.800.037,94
120102		5.386.742,88
120199	PRIMAS DOCUMENTADAS	(1.478.179,19)
1202	Por vencer Vencidas	-
120201	Cheques protestados	-
120202	(Provisión (crédito))	-
120203		-
120299		-
13	Deudores por Reaseguros y Coaseguros	11.205.004,77
1301	PRIMAS POR COBRAR REASEGUROS ACEPTADOS	-
1302	DEUDORES POR SINIESTROS DE REASEGUROS	359.789,26
1303	CEDIDOS	
1304	PRIMAS POR COBRAR COASEGUROS ACEPTADOS	1.471,48
1305	DEUDORES POR SINIESTROS DE COASEGUROS	87.913,12
	CEDIDOS	
		10.932.434,04
130501	RECUPERACIÓN DE SINIESTRO AVISADOS POR	
130502	RREASEGIURO CEDIDOS	
1399		-
	Vida Generales	10.932.434,04
	(Provisiones (crédito))	(176.603,13)

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 2.

Apéndice M Balance General de Latina Seguros C.A. Parte

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
14	Otros Activos	14.003.486,30
1401	DEUDAS DEL FISCO	4.385.228,51
140101	Anticipos fiscales Otros impuestos DEUDORES	4.385.228,51
140102		-
1402	VARIOS	
140201	Deudas de intermediarios de seguros Deudores	9.170.978,82
140202		829.225,88
140203	relacionados	6,68
140204	Deudas del personal Otras cuentas por cobrar	80.664,39
140205	Intereses por cobrar Anticipos FONSAT	8.523.712,39
140206		203.667,88
140299	(Provisión (crédito)) DIFERIDOS	-
1403	Gastos de establecimiento y reorganización	(466.298,40)
140301		
140302	Gastos anticipados	447.278,97
140303		- 130.533,30
140304	Otras cuentas diferidas y en suspenso	136.659,50
140305	Reaseguros no proporcionales Programas de	0,57
140306	computación Comisiones sobre primas	67.746,88
140307	anticipadas	112.338,72
	Gastos por leasing	-

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 3.

Apéndice N Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 4

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
2	PASIVOS	71.018.708,30
21	Reserva Técnicas	32.416.199,82
2101	RESERVAS DE RIESGO EN CURSO	12.543.355,73
210101	Primas no devengadas	12.543.355,73
210102	Riesgos no expirados	-
210103	Especiales para reaseguros	-
2102	RESERVAS DE SEGUROS DE VIDA	220.088,14
210201	Reservas matemáticas - Vida individual	220.088,14
210202	Reservas de vida en grupo y coberturas adicionales	-
210203	Otras reservas seguras de vida - Ahorro	-
2103	RESERVAS PARA OBLIGACIONES DE SINIESTROS PENDIENTES	19.548.419,52
210301	Siniestros liquidados por pagar vida y generales	-
210302	Siniestros por liquidar vida y generales	19.155.390,29
210303	Reservas de siniestros ocurridos y no reportados vida y generales	393.029,23
210304	Seguros vencidos de vida	-
210305	Dividendos acumulados pólizas de vida	-
2104	RESERVAS DESVIACION DE SINIESTRALIDAD Y CATASTROFICAS	64.964,07
210401	Reservas catastróficas	64.964,07
210402	Desviación de siniestralidad	-
2105	RRESERVAS DE ESTABILIZACION	39.372,36
210501	Para ramos nuevos	-
210502	Para ramos existentes	39.372,36
2106	OTRAS RESERVAS	-

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 4.

Apéndice O Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 5

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
22	Reaseguros y Coaseguros Cedidos	15.385.020,37
2201	PRIMAS POR PAGAR REASEGUROS CEDIDOS	12.578.330,81
2202	ACREEDORES POR SINIESTROS REASEGUROS ACEPTADOS	-
2203	PRIMAS POR PAGAR COASEGUROS CEDIDOS	2.806.689,56
2204	ACREEDORES POR SINIESTROS COASEGUROS ACEPTADOS	-
23	Otras Primas por Pagar	397.037,36
2301	PRIMAS POR PAGAR ASEGURADOS	397.037,36
2302	OTRAS PRIMAS	-
24	Obligaciones con Instituciones del Sistema Financiero	1.118.433,36
2401	CORTO PLAZO	1.118.433,36
2402	LARGO PLAZO	-
25	OTROS PASIVOS	21.702.017,39
2501	IMPUESTOS, RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS	2.871.992,85
250101	Impuesto al valor agregado IVA	741.058,10
250102	Impuesto a la renta	1.212.500,52
250103	Impuestos municipales	-
250104	Retenciones por impuestos a la renta	399.443,50
250105	Retenciones judiciales	-
250106	Aportes y descuentos para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	49.951,73
250107	Impuestos, Retenciones y Contribuciones Superintendencia de Bancos y Seguros	426.221,64
250108	Otros impuestos	-
250109	FONSAT	-
250110	Retención por contribución seguro social campesino	42.817,36

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 5.

Apéndice P Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 6

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
2502	CUENTAS POR PAGAR AL PERSONAL	2.255.392,34
250201	Remuneraciones por pagar	57.229,47
250202	Fondos de reserva	2616,36
250203	Reserva jubilación patronal	1.451.609,07
250204	Participación a empleados	743.937,44
250290	Otras cuentas por pagar al personal	-
2504	INTERESES POR PAGAR OBLIGACIONES EN CIRCULACION	-
250401	Papeles comerciales en circulación a corto plazo	-
250402	Obligaciones en circulación a largo plazo	-
2590	OTROS PASIVOS POR PAGAR	16.574.632,20
259001	Dividendos por pagar	-
259002	Deudas con empresas relacionadas	279.085,17
259003	Deudas con intermediarios	2.624.942,17
259004	Regularización de divisas	-
259005	Proveedores	700.287,78
259006	Primas anticipadas	1.172.242,76
259007	Reaseguros no proporcionales	1.965.688,69
259008	Otras cuentas por pagar	9.782.757,59
259009	Aportes para futuras capitalizaciones	-
259010	Deudas con inspectores de riesgos	11.954,62
259011	Deudas con ajustadores de siniestros	37.673,42
26	Valores en circulación	-
2601	Papeles comerciales en circulación a corto plazo	-
2602	Obligaciones en circulación a largo plazo	-
3	P A T R I M O N I O	22.518.763,96
31	Capital	10.000.000,00
3101	CAPITAL PAGADO	10.000.000,00
3102	CAPITAL OPERATIVO (SUCURSALES DE COMPAÑIAS EXTRANJERAS)	-

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 6.

Apéndice Q Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 7

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
32	Reservas	3.416.128,30
3201	LEGALES	1.279.502,47
3202	ESPECIALES	153.105,97
320201	APORTES DE ACCIONISTAS	-
320202	UTILIDADES RETENIDAS PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	153.105,97
3203	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	-
3204	DIVIDENDOS ACCION	7.000,00
3205	OTRAS	1.179.188,76
3206	RESERVA DE CAPITAL	797.331,10
34	Resultados	9.102.635,66
3401	ACUMULADOS	6.099.490,84
340101	Utilidades	6.099.490,84
340102	(Perdidas)	-
3402	DEL EJERCICIO	3.003.144,82
340201	Utilidades	3.003.144,82
340202	(Perdidas)	-

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 7.

Apéndice R Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 8

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
4	E G R E S O S	264.939.565,85
41	Gastos de Administración	9.408.639,13
4101	DEL PERSONAL	5.069.000,02
410101	Sueldos y sobresueldos	2.423.217,07
410102	Gastos de representación	128.370,53
410103	Viáticos y gastos de viaje	306.238,36
410104	Subsidios e indemnizaciones	84.832,26
410105	Honorarios	-
410106	Aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	398.522,85
410107	Fondo de reserva	179.677,28
410108	Decimos sueldos	302.410,82
410109	Vacaciones	13.647,53
410110	Jubilación patronal	52.482,24
410111	Impuesto a la renta	62.883,48
410112	Seguros del personal	124.077,48
410113	Participación utilidades	743.937,44
410114	Gastos no especificados	248.702,68
4102	VARIOS	4.339.639,11
410201	Arriendos	249.507,63
410202	Luz, agua y teléfono	145.259,10
410203	Seguros de muebles, equipos y vehículos	38.838,95
410204	Papelería y útiles de oficina	67.918,05
410205	Publicaciones y propaganda	644.218,51
410206	Comunicaciones	28.539,40
410207	Movilizaciones	85.712,84
410208	Honorarios profesionales	806.756,66
410209	Cuotas y donativos	24.392,54
410210	Gastos judiciales	694.824,27
410211	Gastos de computación	220.810,86
410212	Gastos leasing	-
410213	Otros gastos	1.332.860,30

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 8.

Apéndice S Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 9

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
42	Comisiones Pagadas	9.674.393,99
4201	POR SEGUROS	8.741.581,16
420101	Seguros de vida individual	48.765,05
420102	Seguros de vida en grupo	783.415,11
420103	Seguros generales	7.909.401,00
4202	POR COASEGUROS	192.149,81
420201	Seguros de vida individual	-
420202	Seguros de vida en grupo	-
420203	Seguros generales	192.149,81
4203	POR REASEGUROS ACEPTADOS	-
420301	Seguros de vida individual	-
420302	Seguros de vida en grupo	-
420303	Seguros generales	-
4204	POR OTROS CONCEPTOS	740.663,02
420401	Por intermediación de reaseguros	-
420490	Otros	740.663,02
43	Primas por Reaseguros no Proporcionales	2.396.641,30
4301	EN EL PAIS	-
4302	AL EXTERIOR	2.396.641,30
44	Primas de Reaseguros y Coaseguros Cedidos	65.572.213,90
4401	PRIMAS DE REASEGUROS CEDIDOS EN EL PAIS	5.133.566,65
4402	PRIMAS DE REASEGUROS CEDIDOS AL EXTERIOR	58.744.135,93
4403	PRIMAS DE COASEGUROS CEDIDOS	1.694.511,32

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 9.

Apéndice T Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 10

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
45	Liquidaciones y Rescates	36.265.637,87
4501	POR ANULACIONES	10.389.373,69
450101	Seguros de vida individual	1.652,58
450102	Seguros de vida en grupo	59.633,24
450103	Seguros generales	10.328.087,87
4502	POR CANCELACIONES	12.025.215,68
450201	Seguros de vida individual	129.885,21
450202	Seguros de vida en grupo	436.718,72
450203	Seguros generales	11.458.611,75
4503	DEVOLUCIONES DE PRIMAS DE REASEGUROS ACEPTADOS	-
450301	Por anulaciones	-
450302	Por cancelaciones y liquidaciones	-
4504	CANCELACIONES POR NO CADUCIDAD AUTOMATICA	-
4505	VENCIMIENTOS DOTALES VIDA	-
4506	RESCATES VIDA	-
4507	PAGOS RENTA VIDA	-
4508	DIVIDENDOS DE ASEGURADOS VIDA	-
4509	DEVOLUCIONES DE PRIMAS DE COASEGUROS ACEPTADOS	13.851.048,50
450901	Seguros de vida individual	-
450902	Seguros de vida en grupo	-
450903	Seguros generales	13.851.048,50

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 10.

Apéndice U Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 11

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
46	Siniestros Pagados	32.485.084,69
4601	DE SEGUROS	32.085.667,61
4602	DE COASEGUROS	-
4603	DE REASEGUROS ACEPTADOS	-
4604	GASTOS LIQUIDACIONES DE SINIESTROS	335.073,28
460401	Honorarios de ajustadores de siniestros	179.817,57
460402	Gastos judiciales	600,00
460490	Otros	154.655,71
4605	PARTICIPACION DE REASEGURADORES EN SALVAMENTOS	64.343,80

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 11.

Apéndice V Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 12

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
47	Otros Egresos	5.274.015,46
4701	INTERESES PAGADOS	133.209,51
470101	Sobre reservas retenidas por reaseguros	-
470102	Sobre préstamos recibidos	133.209,51
470103	Sobre obligaciones en circulación	-
470104	Sobre los convenios de ahorro de seguro de vida individual	-
4702	OTROS	1.617.680,18
470201	Por compra venta, sorteo y custodia de valores	25.199,40
470202	Por diferencia de cambio	50.395,53
470203	Por venta de activos fijos	-
470204	Por otros conceptos	1.481.580,15
470205	Por pérdidas en valor razonable de inversiones de renta fija	-
470206	Por pérdidas en valor razonable de inversiones de renta variable	37.988,59
470207	Por pérdidas por deterioro de inversiones de renta fija	-
470208	Por pérdidas por deterioro de inversiones de renta variable	-
470209	Por pérdidas en inversiones de renta variable	22.516,51
4703	PROVISIONES, AMORTIZACIONES Y DEPRECIACIONES	518.591,80
470301	Provisión fluctuación de valores	-
470302	Amortización gastos de establecimiento y reorganización	-
470303	Depreciaciones de activos fijos	518.591,80
4704	CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	2.863.425,94
4705	PARA CUENTAS DE DUDOSO RECAUDO	141.108,03

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 12.

Apéndice W Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 13

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
48	Constitución de Reservas Técnicas	100.859.794,69
4801	PARA RIESGO EN CURSO	8.238.751,64
480101	Primas no devengadas	8.238.751,64
480102	Riesgos no expirados	-
480103	Especiales para reaseguros	-
4802	PARA SEGUROS DE VIDA	-
480201	Reservas matematicas - Vida individual	-
480202	Reservas de vida en grupo y coberturas adicionales	-
4803	PARA SINIESTROS PENDIENTES	92.518.993,88
480301	Siniestros por liquidar vida y generales	92.017.468,92
480302	Siniestros ocurridos y no reportados vida y generales	501.524,96
480303	Dividendos acumulados pólizas de vida	-
4804	PARA DESVIACION DE SINIESTRALIDAD Y CATASTROFICAS	62.676,82
480401	Reservas catastróficas	62.676,82
480402	Desviación de siniestralidad	-
4805	PARA ESTABILIZACION	39.372,35
480501	Ramos nuevos	-
480502	Ramos existentes	39.372,35
4806	PARA OTRAS RESERVAS	-

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 13.

Apéndice X Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 14

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
49	Pérdidas y Ganancias	3.003.144,82
4901	UTILIDADES	3.003.144,82
5	I N G R E S O S	264.939.565,85
51	Prima Emitida	153.124.186,61
5101	DE SEGUROS DIRECTOS	117.536.272,21
510101	Vida individual	315.876,50
510102	Vida en grupo	12.912.666,81
510103	Seguros generales	104.307.728,90
5102	DE REASEGUROS ACEPTADOS	-
510201	En el país	-
510202	Del exterior	-
5103	De coaseguros aceptados	35.587.914,40
52	Comisiones Recibidas	4.148.474,64
5201	POR SEGUROS	-
5202	POR COASEGUROS	44.614,18
5203	POR REASEGUROS CEDIDOS	4.103.860,46
520301	En el país	745.200,70
520302	Del exterior	3.358.659,76
5204	POR OTROS CONCEPTOS	-
53	Recuperaciones y Salvamentos de Siniestros	10.478.213,78
5301	RECUPERACIONES DE REASEGUROS CEDIDOS	9.402.552,22
530101	En el país	278.634,81
530102	Del exterior	9.123.917,41
5302	RECUPERACIONES DE COASEGUROS CEDIDOS	-
5303	SALVAMENTOS DE SEGUROS DIRECTOS	1.075.661,56
5304	SALVAMENTOS DE COASEGUROS ACEPTADOS	-
5305	SALVAMENTOS DE REASEGUROS ACEPTADOS	-

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 14.

Apéndice Y Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 15

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
54	Rendimiento de Inversiones	948.548,71
5401	DE RENTA FIJA	511.003,26
540101	Renta Fija Tipo I a Valor Razonable	-
540102	Renta Fija Tipo I a Costo Amortizado	70.887,13
540103	Renta Fija Tipo II a Valor Razonable	-
540104	Renta Fija Tipo II a Costo Amortizado	440.116,13
540105	Renta Fija Tipo III a Valor Razonable	-
540106	Renta Fija Internacional a Valor Razonable	-
540107	Renta Fija Internacional a Costo Amortizado	-
540108	Ganancia en valor razonable en inversiones de renta fija	-
5402	DE RENTA VARIABLE	437.545,45
540201	Renta Variable Nacional a Valor Razonable	322.328,76
540202	Renta Variable Nacional al Costo	115.216,69
540203	Renta Variable Internacional a Valor Razonable	-
540204	Renta Variable Internacional al Costo	-
540205	Ganancia en valor razonable en inversiones de renta variable	-
55	Otras Rentas	50.865,73
5501	Intereses sobre obligaciones	8.229,45
5502	Intereses de Prestamos sobre pólizas de vida	-
5503	Otras	42.636,28
56	Otros Ingresos	461.693,08
5601	POR VENTA, SORTEO O VENCIMIENTO DE VALORES MOBILIARIOS	91.618,50
5602	POR VENTA DE ACTIVOS FIJOS	-
5603	POR DIFERENCIA DE CAMBIO	13.350,55
5604	POR DEUDAS O PERDIDAS RECUPERADAS	54.200,28
5605	POR OTROS CONCEPTOS	302.523,75
5606	Resultados por exposición a la inflación	-
560601	Utilidades por exposición a la inflación	-

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 15.

Apéndice Z Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 16

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
57	Liberación de Reservas Técnicas	95.727.583,30
5701	DE RIESGOS EN CURSO	5.534.123,18
570101	Primas no devengadas	5.534.123,18
570102	Riesgos no expirados	-
570103	Especiales para reaseguros	-
5702	DE SEGUROS DE VIDA	3.094,02
570201	Reservas matemáticas - Vida individual	3.094,02
570202	Reservas de vida en grupo y coberturas adicionales	-
5703	DE SINIESTROS PENDIENTES	90.102.966,04
570301	Siniestros liquidados por pagar vida y generales	89.876.846,42
570302	Siniestros ocurridos y no reportados vida y generales	226.119,62
570303	Dividendos acumulados pólizas de vida	-
5704	DE DESVIACION DE SINIESTRALIDAD Y CATASTROFICAS	-
570401	Reservas catastróficas	-
570402	Desviación de siniestralidad	-
5705	DE ESTABILIZACION	87.400,06
570501	Ramos nuevos	-
570502	Ramos existentes	87.400,06
5706	DE OTRAS RESERVAS	-

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 16.

Apéndice AA Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 17

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
58	Pérdidas y Ganancias	-
5801	PERDIDAS	-
6	Contingentes	-
63	Acreedoras por el Contrario	-
6301	VALORES NO RETENIDOS POR CONTRIBUCIÓN SEGURO SOCIAL CAMPESINO, PERIODO 2001-2007	-
64	Acreedoras	-
6401	VALORES NO RETENIDOS POR CONTRIBUCIÓN SEGURO SOCIAL CAMPESINO, PERIODO 2001-2007	-
7	Cuentas de Orden	-
71	Deudoras	141.138.944,20
7101	VALORES EN CUSTODIA	30.687.750,70
7102	VALORES EN GARANTÍA	109.571.143,50
7190	OTRAS	880.050,00
72	Acreedoras por el Contrario	141.138.944,20

Nota. Balance General de Latina Seguros C.A. Parte 17.

Mapfre Atlas Compañía Nacional de Seguros S. A.

Balance General

Al 31 de diciembre del 2022

(en U.S. dólares)

Código	Descripción de Cuenta	Monto
1	ACTIVOS	82.216.636
11	Inversión	22.281.090
1101	FINANCIERA	18.225.136
110101	Renta Fija Tipo I a Valor Razonable	2.514.192
110102	Renta Fija Tipo I a Costo Amortizado	-
110103	Renta Fija Tipo II a Valor Razonable	8.352.410
110104	Renta Fija Tipo II a Costo Amortizado	-
110105	Renta Fija Tipo III a Valor Razonable	-
110106	Renta Fija Internacional a Valor Razonable	-
110107	Renta Fija Internacional a Costo Amortizado	-
110108	Renta Variable a Valor Razonable	-
110109	Renta Variable al Costo	7.372.425
110110	Renta Variable Internacional a Valor Razonable	-
110111	Renta Variable Internacional al Costo	-
110112	Otras Inversiones	-
110199	Provisión fluctuación de valores (crédito)	-13.891
1102	CAJA Y BANCO	622.943
1103	ACTIVOS FIJOS	3.433.011
12	Deudores por Primas	31.214.296
1201	PRIMAS POR COBRAR	31.214.296
120199	(Provisión (crédito))	-772.708
1202	PRIMAS DOCUMENTADAS	-
120299	(Provisión (crédito))	-

Nota. Balance general de Mapfre Atlas S.A. Parte 1.

Apéndice CC Balance General de Mapfre Arlas Compañía Nacional de Seguros S.A. Parte

Código	Descripción de Cuenta	Monto
13	Deudores por Reaseguros y Coaseguros	19.146.793
1301	Primas por cobrar reaseguros aceptados	-
1302	Deudores por siniestros de reaseguros cedidos	1.090.977
1303	Primas por cobrar coaseguros aceptados	1.116.654
1304	Deudores por siniestros de coaseguros cedidos	297.381
1305	Recuperación de siniestros avisados por reaseguros cedidos	16.723.342
1399	(Provisiones (crédito))	-81.561
14	Otros Activos	9.574.457
1401	DEUDAS DEL FISCO	4.621.927
1402	DEUDORES VARIOS	3.817.551
140202	Deudores relacionados	-
140204	Otras cuentas por cobrar	3.814.578
140299	(Provisión (crédito))	-336.955
1403	DIFERIDOS	1.134.978

Nota. Balance general de Mapfre Atlas S.A. Parte 2.

Apéndice DD Balance General de Mapfre Arlas Compañía Nacional de Seguros S.A. Parte

Código	Descripción de Cuenta	Monto
2	PASIVOS	65.064.342
21	Reservas Técnicas	30.080.033
2101	RESERVAS DE RIESGO EN CURSO	7.258.716
210101	Primas no devengadas	7.258.716
210102	Riesgos no expirados	-
210103	Especiales para reaseguros	-
2102	RESERVAS DE SEGUROS DE VIDA	-
210201	Reservas matemáticas - Vida individual	-
210202	Reservas de vida en grupo y coberturas adicionales	-
210203	Otras reservas seguras de vida - Ahorro	-
2103	RESERVAS PARA OBLIGACIONES DE SINIESTROS PENDIENTES	22.124.145
210301	Siniestros liquidados por pagar vida y generales	-
210302	Siniestros por liquidar vida y generales	21.640.763
210303	Reservas de siniestros ocurridos y no reportados vida y generales	483.382
210304	Seguros vencidos de vida	-
210305	Dividendos acumulados pólizas de vida	-
2104	RESERVAS DESVIACION DE SINIESTRALIDAD Y CATASTROFICAS	150.253
210401	Reservas catastróficas	-
210402	Desviación de siniestralidad	150.253
2105	Reservas de estabilización	546.918
210501	Para ramos nuevos	-
210502	Para ramos existentes	546.918
2106	Otras reservas	-

Nota. Balance general de Mapfre Atlas S.A. Parte 3.

Apéndice EE Balance General de Mapfre Arlas Compañía Nacional de Seguros S.A. Parte 4

Código	Descripción de Cuenta	Monto
22	Reaseguros y Coaseguros Cedidos	17.553.113
2201	PRIMAS POR PAGAR REASEGUROS CEDIDOS	15.985.247
2202	ACREEDORES POR SINIESTROS REASEGUROS ACEPTADOS	-
2203	PRIMAS POR PAGAR COASEGUROS CEDIDOS	1.567.866
2204	ACREEDORES POR SINIESTROS COASEGUROS ACEPTADOS	-
23	Otras Primas por Pagar	1.110.519
2301	PRIMAS POR PAGAR ASEGURADOS	1.110.519
2302	OTRAS PRIMAS	-
24	Obligaciones con Instituciones del Sistema Financiero	-
2401	CORTO PLAZO	-
2402	LARGO PLAZO	-

Nota. Balance general de Mapfre Atlas S.A. Parte 4.

Apéndice FF Balance General de Mapfre Arlas Compañía Nacional de Seguros S.A. Parte 5

Código	Descripción de Cuenta	Monto
3	P A T R I M O N I O	17.152.294
31	Capital	8.000.000
3101	CAPITAL PAGADO	8.000.000
3102	CAPITAL OPERATIVO (SUCURSALES DE COMPAÑÍAS EXTRANJERAS)	-
32	Reservas	6.838.447
3201	LEGALES	2.516.808
3202	ESPECIALES	-
3203	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	-
3204	DIVIDENDOS ACCION	127.780
3205	OTRAS	-
3206	RESERVA DE CAPITAL	4.193.858
34	Resultados	2.313.848
3401	ACUMULADOS	755.218
340101	Utilidades	1.032.036
340102	(Pérdidas)	-276.818
3402	DEL EJERCICIO	1.558.630
340201	Utilidades	1.558.630
340202	(Pérdidas)	-
4	E G R E S O S	300.317.894
5	I N G R E S O S	300.317.894
(5-4)	INGRESOS - EGRESOS (Períodos Intermedios)	-
6	CONTINGENTES	-
63	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO	-
64	ACREEDORAS	-
7	CUENTAS DE ORDEN	-
71	Deudoras	26.471.610
7101	VALORES EN CUSTODIA	18.225.136
7102	VALORES EN GARANTÍA	8.246.475
7190	OTRAS	-

Nota. Balance general de Mapfre Atlas S.A. Parte 5.

Apéndice GG Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 1

Liberty Seguros C.A.
Balance General
Al 31 de diciembre del 2022
(en U.S. dólares)

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
1	ACTIVO	50.002.281,9
11	Inversiones	34.087.827,7
1101	FINANCIERAS	32.153.175,8
110101	Renta Fija Tipo I a valor razonable	2.903.275,4
11010101	Títulos de deuda emitidos y garantizados por el Estado y Banco Central del Ecuador	-
11010102	Títulos emitidos por el sistema financiero nacional	2.903.275,4
11010103	Títulos emitidos por sociedades no financieras nacionales	-
110102	Renta Fija Tipo I a costo amortizado	-
11010201	Títulos de deuda emitidos y garantizados por el Estado y Banco Central del Ecuador	-
11010202	Títulos emitidos por el sistema financiero nacional	-
11010203	Títulos emitidos por sociedades no financieras nacionales	-
110103	Renta Fija tipo II a valor razonable	17.264.828,3
11010301	Títulos de deuda emitidos y garantizados por el Estado y Banco Central del Ecuador	16.746.046,6
11010302	Títulos emitidos por el sistema financiero nacional	-
11010303	Títulos emitidos por sociedades no financieras nacionales	518.781,7
110104	Renta Fija Tipo II a costo amortizado	-
110105	Renta fija tipo III a valor razonable	-
110106	Renta Fija Internacional a valor razonable	-

Nota. Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 1.

Apéndice HH Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 2

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
110107	Renta fija internacional a costo amortizado	-
110108	Renta Variable a valor razonable	11.943.202,1
11010801	Acciones de Sociedades Nacionales	3.342.755,4
11010802	Inversiones en Asociadas Nacionales	-
11010803	Inversiones en negocios conjuntos nacionales	-
11010804	Inversiones en subsidiarias nacionales	-
11010805	Cuotas de Fondos de inversión nacionales	8.600.446,7
11010806	Cuotas de Otros fondos y fideicomisos nacionales	-
110109	Renta Variable al Costo	41.870,0
11010901	Acciones de Sociedades Nacionales	-
11010902	Inversiones en Asociadas Nacionales	-
11010903	Inversiones en negocios conjuntos nacionales	-
11010904	Inversiones en subsidiarias nacionales	-
11010905	Cuotas de Fondos de inversión nacionales	41.870,0
11010906	Cuotas de Otros fondos y fideicomisos nacionales	-
110110	Renta variable internacional a valor razonable	-
110111	Renta variable internacional al costo	-
110112	Otras Inversiones	-
110198	(Provisión Fluctuación de Valores)	-
110199	(Deterioro acumulado de inversiones financieras)	-
1102	CAJA y BANCOS	1.262.589,2
110201	Caja	480,0
110202	Bancos	1.262.109,2
11020201	Moneda Nacional	1.262.109,2
11020202	Moneda Extranjera	-
110299	Sobregiros (Crédito)	-

Nota. Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 2.

Apéndice II Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 3

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
1103	ACTIVOS FIJOS	672.062,8
110301	Bienes Raíces	532.627,2
11030101	Inmuebles Terminados	696.299,8
11030102	Inmuebles en Construcción	-
11030103	Terrenos	518.004,2
11030199	Depreciación Bienes Raíces	(681.676,8)
110302	Muebles Equipos y Vehículos	134.547,2
11030201	Equipos de Computación	458.848,8
11030202	Muebles y Equipos	83.551,3
11030203	Vehículos	63.700,9
11030299	Depreciación muebles, equipos y vehículos	(471.553,8)
110303	Activos No Depreciables	4.888,4
12	Deudores por Primas	7.577.730,9
1201	PRIMAS POR COBRAR	7.556.565,8
120101	Por Vencer	5.843.996,3
120102	Vencidas	1.925.158,7
120199	Provisión (Crédito)	(212.589,2)
1202	PRIMAS DOCUMENTADAS	21.165,1
120201	Por Vencer	12.553,7
120202	Vencidas	8.741,7
120203	Cheques Protestados	56,0
120299	Provisión (Crédito)	(186,3)

Nota. Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 3.

Apéndice JJ Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 4

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
2	PASIVOS	35.203.866,2
21	Reservas Técnicas	17.015.617,2
2101	DE RIESGOS EN CURSO	6.966.506,3
210101	Reservas Riesgo en Curso - Primas No Devengadas	6.966.506,3
210102	Reservas Riesgo en Curso - Riesgos no Expirados	-
210103	Reservas Riesgo en Curso - Especiales para Reaseguros	-
2102	RESERVAS SEGUROS DE VIDA	-
210201	Reserva Matemática Vida Individual	-
210202	Reservas de Vida en Grupo y Coberturas Adicionales	-
210203	Otras Reservas Seguros de Vida - Ahorro	-
2103	RESERVAS PARA OBLIGACIONES DE SINIESTROS PENDIENTES	7.215.651,2
210301	Siniestros Liquidados por Pagar	21.735,4
21030101	Siniestros Liquidados por Pagar Vida	1.750,0
21030102	Siniestros Liquidados por Pagar Generales	19.985,4
210302	Siniestros por Liquidar	4.846.449,1
21030201	Siniestros por Liquidar Vida	635.167,6
21030202	Siniestros por Liquidar Generales	4.211.281,5
210303	Reserva de Siniestros Ocurridos y no Reportados	2.347.466,7
21030301	Reserva de Siniestros Ocurridos y no Reportados Vida	77.316,4
21030302	Reserva de Siniestros Ocurridos y no Reportados Generales	2.270.150,3
210304	Seguros Vencidos-Vida	-
210305	Dividendos Acumulados Pólizas de vida	-

Nota. Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 4.

Apéndice KK Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 5

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
2104	RESERVAS DESVIACION DE SINIESTRALIDAD Y CATASTROFICAS	62.530,4
210401	Reservas Catastróficas	-
21040101	Desviación Siniestralidad Incendio, Terremoto, Riesgos de la Naturaleza	-
21040102	Evento / Retención Neta	-
210402	Desviación Siniestralidad	62.530,4
21040201	Vida Grupo, Asistencia Médica, Marítimo	655,4
21040202	Pérdida de Beneficio, Rotura Maquinaria, Vida Individual	30.330,1
21040203	Contratista, Responsabilidad Civil, Fidelidad y Global Bancaria.	31.545,0
21040204	Ramos Fianzas	-
2105	RESERVAS DE INSUFICIENCIA DE PRIMAS	2.770.929,2
210501	Ramos Nuevos	-
210502	Ramos Existentes	2.770.929,2
2106	OTRAS RESERVAS	-
22	Reaseguros y Coaseguros Cedidos	7.120,9
2201	PRIMAS POR PAGAR REASEGUROS CEDIDOS	7.120,9
2202	ACREEDORES POR SINIESTROS REASEGUROS ACEPTADOS	-
2203	PRIMAS POR PAGAR COASEGUROS CEDIDOS	-
2204	ACREEDORES POR SINIESTROS COASEGUROS ACEPTADOS	-
23	Otras Primas por Pagar	307.232,4
2301	PRIMAS POR PAGAR ASEGURADOS	47.306,0
2302	OTRAS PRIMAS	259.926,4
24	Obligaciones con Instituciones del Sistema Financiero	-
2401	CORTO PLAZO	-
2402	LARGO PLAZO	-

Nota. Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 5.

Apéndice LL Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
25	Otros Pasivos	17.873.895,8
2501	IMPUESTOS, RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES POR PAGAR	849.363,9
250101	Iva	358.057,0
250102	Impuesto a la Renta	-
250103	Impuesto Municipales	-
250104	Retenciones por Impuestos a la Renta	143.152,7
250105	Retenciones Judiciales	3.317,9
250106	Aportes y Descuentos para el IESS	97.444,5
250107	Impuestos, Retenciones y Contribución Superintendencia de Bancos y Seguros	188.047,5
25010701	Por primas de seguros	90.369,1
25010702	Por comisiones Agentes Personas Naturales	122,7
25010703	Por comisiones Agencias Personas Jurídicas	1.185,4
25010704	Por comisiones intermediarios de reaseguros nacionales	-
25010705	Por honorarios ajustadores de siniestros, persona natural	26,0
25010706	Por honorarios ajustadores de siniestros, persona jurídica	5,3
25010707	Por honorarios inspectores de riesgos, persona natural	-
25010708	Por honorarios inspectores de riesgos, persona jurídica	21,7
25010709	Por Activos	25.216,3
25010710	Por contribución al Fondo de Seguros Privados	71.101,0
25010790	Otros Pasivos - Otros	-
250108	Otros Impuestos	46.434,3

Nota. Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 6.

Apéndice MM Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
250109	FONSAT	-
25010901	Participación fonda del seguro obligatorio de accidentes de tránsito	-
25010902	Multas fondo del seguro obligatorio de accidentes de tránsito	-
250110	Retención por contribución Seguro Social Campesino	12.909,9
25011001	Retención Seguro Social Campesino - Retenciones Período en Curso	12.909,9
25011002	Retención Seguro Social Campesino - Retenciones Período 2001 -2007	-
2502	CUENTAS POR PAGAR AL PERSONAL	718.886,6
250201	Remuneraciones por Pagar	437.325,5
250202	Fondos de Reserva	2.592,1
250203	Reserva Jubilación Patronal	278.969,0
250204	Participación a Empelados	-
250290	Otras Cuentas por Pagar al Personal	-
2504	INTERESES POR PAGAR OBLIGACIONES EN CIRCULACION	-
250401	Intereses por pagar obligaciones en circulación - Papeles comerciales en circulación a corto plazo	-
250402	Intereses por pagar obligaciones en circulación - Obligaciones en circulación a largo plazo	-

Nota. Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 7.

Apéndice NN Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 8

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
2590	OTROS PASIVOS POR PAGAR	16.305.645,3
259001	Dividendos por Pagar	-
259002	Deudas con Empresas Relacionadas	11.196.518,7
259003	Deudas con Intermediarios	660.559,7
25900301	Asesores Productores de Seguros Persona Natural	119.198,4
25900302	Asesores Productores de Seguros Persona Jurídica	541.361,3
25900303	Intermediarios de Reaseguros	-
259004	Regularización de Divisas	-
259005	Proveedores	2.188.056,0
259006	Primas Anticipadas	8.306,3
25900601	De pólizas registradas en el mes actual - Pagadas	-
25900602	De pólizas registradas en meses anteriores - Pagadas	7.524,1
25900603	De pólizas registradas en el mes actual - No Pagadas	-
25900604	De pólizas registradas en meses anteriores - No Pagadas	782,2
259007	Reaseguros no Proporcionales	225.313,9
259008	Otras Cuentas por Pagar	1.958.076,2
259009	Aportes para Futuras Capitalizaciones	68.814,5
259010	Deudas con Inspectores de Riesgos	-
25901001	Deudas con Inspectores de Riesgos - Persona Natural	-
25901002	Deudas con Inspectores de Riesgos - Persona Jurídica	-
259011	Deudas con Ajustadores de Siniestros	-
25901101	Deudas con Ajustadores de Siniestros - Persona Natural	-
25901102	Deudas con Ajustadores de Siniestros - Persona Jurídica	-

Nota. Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 8.

Apéndice OO Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 9

Código	Nombre de la Cuenta	Saldo
26	Valores en Circulación	-
2601	VALORES EN CIRCULACIÓN - PAPELES COMERCIALES EN CIRCULACIÓN A CORTO PLAZO	-
2602	VALORES EN CIRCULACIÓN - OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN A LARGO PLAZO	-
3	PATRIMONIO	14.798.415,7
31	Capital	25.431.756,0
3101	CAPITAL PAGADO	25.431.756,0
3102	CAPITAL OPERATIVO (SUCURSALES DE COMPAÑÍAS EXTRANJERAS)	-
32	RESERVAS	3.710.881,7
3201	LEGALES	2.793.624,6
3202	ESPECIALES	0,1
320201	Aportes de accionistas	-
320202	Utilidades retenidas para futuras capitalizaciones	0,1
3203	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	-
3204	DIVIDENDOS ACCION	917.257,0
3205	OTRAS	-
3206	RESERVA DE CAPITAL	-
34	RESULTADOS	(14.344.221,9)
3401	ACUMULADOS	(7.396.624,2)
340101	Utilidades	-
340102	(Pérdidas)	(7.396.624,2)
3402	DEL EJERCICIO	(6.947.597,7)
340201	Utilidades	330.963,6
340202	(Pérdidas)	(7.278.561,4)

Nota. Balance General de Liberty Seguros C.A. Parte 9.

¿Qué pagos realiza la aseguradora?

Las aseguradoras realizan pagos de siniestro, reaseguros, comisiones y administrativos.

¿Cuál es el procedimiento establecido para la realización de los pagos de comisiones?

La emisión de la póliza se a través del manual de suscripción, después se realiza la liberación de la póliza a través de un proceso de verificación en el cual corroboramos que la póliza se haya emitido correctamente, que haya pagado y que el asegurado haya llenado el formulario de vinculación el cual tiene información que solicita la UAFE. Una vez que se verifica y que se encuentre en todo en orden se libera la póliza, es decir que la póliza se vuelve acta al pago de comisiones.

Si el *bróker* cuenta con cartera vencida se procede a la anulación de la póliza y se generan notas de crédito y si el *bróker* cuenta con un anticipo se realiza un descuento según el compromiso de pago que tenga con el mismo. El *bróker* solicita una preliquidación con las pólizas actas para comisionar y otra con las no actas, si el *bróker* desea comisionar las pólizas que no se encuentran actas en ese momento deberá regresar al proceso de verificación para la liberación de la póliza y solicitar una nueva preliquidación y en caso que no desee o que no cumpla con uno de los requerimientos para la liberación procederá a realizar la factura en base a la última preliquidación. Si la preliquidación tiene un monto mayor a \$5 000 se requiere autorización del gerente financiero.

Una vez que el *bróker* cuenta con la preliquidación en donde se encuentre las pólizas que desee o que pueda cobrar deberá emitir la factura para que la aseguradora pueda generar la Orden de Pago la cual deberá ser aprobada por contabilidad y luego entregada al área financiera para realizar el pago de la misma. Los pagos de comisiones se realizan 2 veces por semana a través de transferencia la cual tiene que ser autorizada por 2 firmas de gerentes que se encuentre en la base del banco

**¿Quiénes intervienen en el proceso de pago y cuáles son las funciones que realizan?
En el proceso interviene:**

- El área comercial realiza el proceso de emisión y liberación de la póliza.
- El área de cartera emite los estados de cuenta del *Bróker*.
- El área de preliquidaciones que emite la preliquidación, genera la liquidación y la Orden de Pago.
- El área de contabilidad que realiza la aprobación de la Orden de pago.
- El área de tesorería que realiza las transferencias.
- Gerencia que autoriza preliquidaciones mayores a \$5 000 y autoriza las transferencias.

¿Cómo se distribuyen las firmas autorizadas?

Las firmas autorizadas están constituidas por la gerencia general, el gerente financiero y por otros gerentes que no estén involucrados directamente con el proceso y se les haya otorgado la responsabilidad.

¿Existen bonificaciones para los empleados por las ventas obtenidas y cómo funciona?

Sí, contamos con una proyección de ventas mensual en medida se que se cumpla con la producción proyectada los empleados se vuelven acreedores de un variable que dependerá del porcentaje de la meta obtenida.

¿Cuáles son los métodos de pago que tiene acceso el cliente?

Los clientes pueden acceder a múltiples métodos de pago como son a) Efectivo b) Cheque c) Cheque posfechado d) Transferencia tarjeta de crédito c) Débitos bancarios d) Crédito directo, entre otros.

¿Cuáles son sus políticas para la venta con crédito?

Las ventas a crédito pueden ser con tarjeta de crédito en la cual aceptamos hasta 12 meses sin intereses y con crédito directo hasta 8 meses sin interés. Las pólizas de vida solo se aceptan el pago completo de la póliza.

¿Cuál es el procedimiento de gestión de cobro y quienes intervienen?

La ejecutiva comercial se encarga de la gestión del cobro de la primera cuota y el área de cartera del resto de las cuotas. Dependiendo el método de pago intervienen distintas personas.

Los recaudadores: Si el cliente lo solicita los recaudadores se acercaran a la dirección que solicite el cliente para recibir el pago de la póliza (cheque, tarjeta de crédito. efectivo, tarjeta de crédito, etc.).

- Ejecutivo de cartera: Se encarga de los débitos bancarios y estados de cuentas del *bróker*.
- Ejecutivo de cartera: Se encarga los de cuentas de los clientes y gestión de los pagos realizados por transferencia.
- Ejecutivo de cartera: manejo de tarjeta de créditos, links de pago, devolución de prima.
- Jefe de cartera: Se encarga del control de la cartera a nivel nacional y de las cancelaciones de pólizas.

¿Cuentan con una política para la cancelación de las pólizas con cuotas vencidas?

Existe cancelaciones automáticas de todas las pólizas emitidas que no han recibido pago dentro de los primeros 15 días y cuando el cliente desea cancelar la póliza por diferente motivo deberá enviar una carta solicitando la cancelación.

¿Qué ocurre con las pólizas que han sido cancelada y la comisión ya se han pagado?

Cuando se cancela una póliza se genera una nota de crédito que se verá reflejada en la siguiente preliquidación.

¿Cómo influye la cancelación de las pólizas en la meta de producción?

Las cancelaciones de pólizas afectan directamente en la producción. Si la proyección de ventas es 100.000 de prima neta y existe una cancelación 50.000 por incumplimiento de pago o por cualquier otro motivo el área comercial deberá producir 150.000 de prima para poder llegar a la al 100% de la proyección.

¿Qué pagos realiza la aseguradora?

Los principales gastos de la aseguradora son los pagos los siniestro, reaseguros, administrativos y comisiones.

¿Cuál es el procedimiento establecido para la realización de los pagos de comisiones? Para poder realizar el cobro de una comisión se requiere que emitan la póliza, liberen la póliza y que realicemos la factura en base a la preliquidación, en caso de fallar con una de estas no se podrá realizar el cobro de la comisión. Después de concretar la venta mandamos la orden de emisión, coordinamos el cobro de la póliza y que el asegurado llene el formulario, después de acumular cierta cantidad de pólizas o después de que pase cierta cantidad de tiempo solicitamos una preliquidación para tener el detalle de las pólizas liberadas y las no liberadas, en el caso que exista pólizas no liberadas debemos comunicarle a la ejecutiva comercial para que las libere. Para poder liberar la póliza se requiere que este pagada y que el asegurado llene el formulario de vinculación el cual se lo realiza al inicio, una vez que se haya liberado se solicita una preliquidación para revisar que se encuentren todas las pólizas para emitir la factura y al día siguiente al medio día debería estar acreditado el valor.

¿Quiénes intervienen en el proceso de pago y cuáles son las funciones que realizan?

El *bróker* no suele interactuar el mucho personal de las aseguradoras se ve limitado a la ejecutiva comercial, el departamento de siniestro y las llamadas o correo que recibe del área cartera. En el cual facilita los contactos del cliente o se comunica con el para notificar que no ha realizado el pago.

¿Cómo se distribuyen las firmas autorizadas?

Las firmas autorizadas están constituidas por el gerente general y otros gerentes a los cuales se les ha otorgado un voto de confianza.

¿Existen bonificaciones para los empleados por las ventas obtenidas y cómo funciona?

Sí, es muy común que las empresas tengan una bonificación por las ventas obtenidas. Cuando se acerca final del plazo establecido y no han cumplido a la meta es muy común recibir llamadas por parte de la aseguradora solicitan producción y el pago de las pólizas.

¿Cuáles son los métodos de pago que tiene acceso el cliente?

Los clientes pueden acceder a múltiples métodos de pago como son a) Efectivo b) Cheque c) Transferencia d) Tarjeta de crédito e) Tarjeta de débito c) Débitos bancarios d) Crédito directo e) Link de pagos, entre otros.

¿Cuáles son sus políticas para la venta con crédito?

Con tarjeta de crédito hasta 12 meses sin interés y con crédito directo 8 meses. No se puede pagar el crédito directo con tarjeta de crédito.

¿Cuál es el procedimiento de gestión de cobro y quienes intervienen?

El *bróker* suele interactuar directamente con la ejecutiva la cual coordinará con el área de cartera el cobro de las pólizas sin embargo se puede identificar claramente que existe recaudadores, una persona para el cobro con tarjeta de crédito y una para las confirmaciones de las transferencias bancarias.

¿Cuentan con una política para la cancelación de las pólizas con cuotas vencidas?

Las aseguradoras cuentan con una política de cancelación de la cartera vencida cuando el asegurado o haya realizado el pago de la póliza por más de 90 días. Cabe aclarar que cuando el asegurado se encuentra retrasado con su cuota por 30 días o más pierde cobertura y para recuperarla requerirá una reinspección.

¿Qué ocurre con las pólizas que han sido cancelada y la comisión ya se han pagado?

Se realiza un descuento del proporcional al servicio que no se realizó que se ve reflejado en la preliquidación.

¿Cómo influye la cancelación de las pólizas en la meta de producción?

Las cancelaciones de pólizas afectan directamente en la producción el área comercial deba compensar esa cancelación con nuevas ventas.

¿Qué pagos realiza la aseguradora?

Los pagos de las aseguradoras se pueden clasificar de la siguiente manera: Pagos administrativos: Son todos aquellos que se encuentran involucrados en la operación y mantenimiento de la compañía. Por ejemplo: a) La luz b) El agua c) Viajes de viajes para la obtención de contratos d) Promociones, entre otros. Pagos de comisiones: Es un porcentaje de la prima neta vendida que se le paga a un *bróker* de seguros por la gestión y obtención de contratos de seguros. Pagos de siniestro: Son todos aquellos que se ven involucrados en la restauración o reposición del bien asegurado. En el caso de vehículo sería el valor de la proforma que es un documento en donde se encuentra el desglose de lo utilizado para la restauración del vehículo. Por ejemplo: a) Las piezas b) La pintura c) Mano de obra, entre otros. Pagos de reaseguro: Es el valor de prima bruta del reaseguro. El reaseguro en términos sencillos es un seguro adicional para el bien asegurado.

¿Cuál es el procedimiento establecido para la realización de los pagos de comisiones?

El *bróker* recibe la preliquidación con la cual emite la factura, con la factura se realiza la Orden de Pago, en contabilidad se revisa que se encuentre la Orden de pago en concordancia con la factura y a su vez en concordancia con la preliquidación, se revisa los porcentajes de retención, revisamos que la orden de pago esté en concordancia con los soportes.

¿Quiénes intervienen en el proceso de pago y cuáles son las funciones que realizan?

En el proceso de liquidación de comisiones intervienen los departamentos de comercial, preliquidaciones, financiero y contabilidad.

¿Cómo se distribuyen las firmas autorizadas?

Para que la aseguradora pueda realizar los pagos siempre requiere 2 firmas autorizadas tanto en cheque para los siniestros como transferencias para el resto de pagos los cuales requieren una por el gerente financiero y otra de otro gerente al que se le haya dado la responsabilidad. Se establece 2 firmas para mejorar el control interno

¿Existen bonificaciones para los empleados por las ventas obtenidas y cómo funciona?

Sí, los empleados reciben una bonificación dependiendo al cumplimiento de la meta de producción establecida, la producción se mide bajo 2 puntos, las renovaciones y las pólizas nuevas.

¿Cuáles son los métodos de pago que tiene acceso el cliente?

Existen varios métodos de pago el cual el cliente puede acceder como son el efectivo, cheque, tarjeta de crédito, etc.

¿Cuáles son sus políticas para la venta con crédito?

Con tarjeta de crédito hasta 12 meses sin intereses y crédito directo 8 meses.

¿Cuál es el procedimiento de gestión de cobro y quienes intervienen?

El departamento de cartera cuenta con varios empleados los cuales tienen una función específica cada uno de los ejecutivos y el jefe de cartera para poder realizar el cobro de las pólizas a tiempo.

¿Cuentan con una política para la cancelación de las pólizas con cuotas vencidas?

Existen cancelaciones automáticas de todas las pólizas emitidas que no han recibido pago dentro de los primeros 15 días. Cuando existen pólizas con cuotas atrasadas por más de 90 días se realiza una cancelación por falta de pago, Si el cliente desea cancelar la póliza por diferente motivo deberá enviar una carta solicitando la cancelación de la misma.

¿Qué ocurre con las pólizas que han sido cancelada y la comisión ya se han pagado?

Cuando existe una cancelación de la póliza se realiza una reversión a la provisión que se convertirá en ingreso, se provisiona a una devolución de prima del servicio no otorgado al asegurado y se realiza una nota de crédito para la comisión que aparecerá en la preliquidación para el bróker.

¿Cómo influye la cancelación de las pólizas en la meta de producción?

Las cancelaciones tienen una influencia negativa hacia la producción debido a que la producción mide todas las pólizas que se han emitido, al existir una cancelación existe una resta a la producción.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Sobrevilla Macías, Ricardo Andrés, con C.C: # 0955916572 autor del trabajo de titulación: Análisis del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro conocer la obligación de las instituciones de educación superior, según el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del trabajo de titulación para integrarse 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 trabajo de titulación, para generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 8 de febrero del 2024

f. 

Sobrevilla Macías Ricardo Andrés

C.C: 0955916572



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Cañar Salgado, Jorge David con C.C: # 0925334500 autor del trabajo de titulación: Análisis del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022 previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro conocer la obligación de las instituciones de educación superior, según el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del trabajo de titulación para integrarse 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 trabajo de titulación, para generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 8 de febrero del 2024

f.

Cañar Salgado Jorge David

C.C: 0925334500

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil en el año 2022.		
AUTOR(ES)	Sobrevilla Macías, Ricardo Andrés Cañar Salgado, Jorge David		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Econ. Guim Bustos, Paola Elizabeth Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Ciencias de la Educación		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	8 de febrero del 2024	No. DE PÁGINAS:	125
ÁREAS TEMÁTICAS:	Seguros, Auditoria, Finanzas		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Seguros, Aseguradora, Bróker, Proceso, Comisiones, Control Interno.		
RESUMEN/ABSTRACT	<p>El análisis del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros es un tema fundamental para cada aseguradora debido a que este cuenta con varios factores técnicos, financieros, comerciales, legales y de mercado que si llegaran a experimentar un desbalance causarían una pérdida en la aseguradora; por este motivo en el presente trabajo de investigación se ha procedido a realizar un análisis del proceso con el objetivo de contribuir significativamente en la liquidez de la aseguradora. La metodología implementada nos permite analizar las variables financieras, comerciales y legales mediante entrevistas al personal gerencial de la aseguradora, encuestas a los bróker y un análisis de los estados financieros lo que nos permitió concluir que al existir un rediseño del proceso de liquidación de comisiones a un bróker de seguros en el cual exista una mayor segregación de funciones, cambio en las políticas de cancelación de pólizas que cuentan con cartera vencida, un aumento en los plazos establecidos para la liquidación de comisiones disminuyendo las demoras y obstáculos al momento de realizar el pago se genera un beneficio económico para la aseguradora sin disminuir la conformidad de los brókers con el proceso actual.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593996834412 +593994340285	Email: rasm_ricardodp@outlook.es davidcanar2020@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina		
	Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635		
	E-mail: rina.vasquez01@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):			