



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
COMERCIALES**

SEDE GUAYAQUIL

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN EL ÁREA
DE REASEGURO PARA OPTIMIZAR LA EFECTIVIDAD Y
RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA “SEGUROS DEL
ECUADOR” UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO
2012**

AUTOR:

ROSADO VALERO JONATHAN MARCOS

DIRECTOR DEL PROYECTO:

MSC. FREDDY JAVIER TEJADA ESCOBAR

GUAYAQUIL, MARZO 2013

ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, MSc. Freddy Javier Tejada Escobar en mi calidad de tutor de Investigación, nombrado por el consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO.

Que he analizado el proyecto de Investigación cuyo tema es: “Implementación de procedimientos internos en el área de reaseguro para optimizar la efectividad y rendimiento financiero de la empresa “Seguros del Ecuador” ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2012”, presentado por el egresado Sr. Rosado Valero Jonathan Marcos, como requisito previo para optar por el Título de “Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoría-CPA”

El problema de la investigación se refiere a: **¿Cómo incide la ausencia de procedimientos internos para optimizar la efectividad en el departamento de reaseguro de la compañía “SEGUROS DEL ECUADOR”, ubicada en la ciudad de Guayaquil para el año 2012?**, el mismo que fue aceptado por reunir los resultados legales y por la importancia del Tema.

Tutor:

MSc. Freddy Javier Tejada Escobar

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales, de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Guayaquil, Marzo de 2013

Rosado Valero Jonathan marcos

CI: 0922064480

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría – CPA, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA ()

DEFENSA ORAL ()

TOTAL ()

EQUIVALENTE ()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

PROFESOR DELEGADO

PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

A Dios, quien me dio la fe, fortaleza, salud y esperanza para terminar todos y cada uno de mis objetivos, metas y propósitos que me trazo día a día.

A mi Madre, quien es mi principal fuente de fortaleza e inspiración, ella me brinda todo su amor y me da el apoyo que he necesitado a pesar de los obstáculos que se han presentado en el camino.

JONATHAN

AGRADECIMIENTO

A Dios el creador del universo y dueño de nuestras vidas, por darme fortaleza dentro de su fe y alegría para poder finiquitar esta meta en mi vida.

A mi madre por enseñarme que no hay límites en la superación personal, que lo que nos propongamos lo podemos lograr y que solo depende de nosotros, con honradez responsabilidad, respeto y dedicación.

A la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), de manera muy respetuosa a todo el personal que la integra, por ser protagonistas esenciales en la educación superior de este país, los cuales han aportado con los conocimientos y el profesionalismo siendo protagonistas primordiales de este proyecto.

¡Gracias Totales!

JONATHAN

CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR

MSc. Jaime Orozco Muñiz

Rector de Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel cuyo tema fue **IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN EL ÁREA DE REASEGURO PARA OPTIMIZAR LA EFECTIVIDAD Y RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA SEGUROS DEL ECUADOR, UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO 2012** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Guayaquil, Marzo del 2013

Rosado Valero Jonathan Marcos

CI: 0922064480



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TEMA

IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN EL ÁREA DE REASEGURO PARA OPTIMIZAR LA EFECTIVIDAD Y RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA “SEGUROS DEL ECUADOR” UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO 2012

Autor: Rosado Valero Jonathan Marcos

Tutor: MSc. Freddy Javier Tejada Escobar

RESUMEN

El presente proyecto tiene como finalidad el análisis e implementación de un manual de procesos para optimizar la efectividad y rendimiento financiero del área de reaseguros según los problemas y falencias encontradas en el manejo actual de sus deberes como departamento en la compañía. En la propuesta que tiene la implementación de este manual y procesos detallados para la optimización financiera cumple con lo requerido y dan viabilidad para lograr un ágil manejo en casa una de sus funciones, detallando de manera eficaz y por tiempos la manera óptima de realizarlos. Consiguiendo así en gran medida lograr una imborrable eficacia y eficiencia de la gestión de esta área técnica. El presente trabajo e investigación se desarrolla con el siguiente esquema: Capítulo I.- El problema, examina desde el planteamiento del problema en su contexto; se repasa la situación, conflicto, efectos y causas del problema en el que se halla la entidad; delimitación del problema, formulación, sistematización del problema, determinación del tema relación de las variables de investigación de dicho problema, objetivo general y los específicos; justificación y relevancia del problema. Capítulo II.- tenemos el Marco referencial, se indaga los antecedentes históricos de la entidad, referenciales, fundamentación del tema, marco legal, marco conceptual, hipótesis, variables general y las particulares; declaración de variables terminando con la operacionalización de las variables. Capítulo III.- Marco metodológico referenciando al tipo y diseño de investigación, determina la población y la muestra, características de la población, delimitación de la población, tipo de muestra, tamaño de la muestra, proceso de selección; los métodos teóricos, empíricos y técnicas ; culminando con el procesamiento estadístico de la información. Capítulo IV.- Análisis e interpretación de resultados de las encuestas de forma gráfica con su análisis e interpretación. Capítulo V.- La propuesta, fundamentación, justificación, objetivos con sus lineamientos específicos; ubicación, factibilidad, actividades a realizar, recursos, análisis financiero, impacto, cronograma lineamientos para evaluar la propuesta; terminando con la conclusión de la propuesta y su respectiva recomendación.

Palabras claves: Implementación, Procesos, Seguros, Reaseguros

--	--	--	--



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

TEMA

IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS EN EL ÁREA DE REASEGURO PARA OPTIMIZAR LA EFECTIVIDAD Y RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA “SEGUROS DEL ECUADOR” UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, EN EL AÑO 2012

Autor: Rosado Valero Jonathan Marcos

Tutor: MSc. Freddy Javier Tejada Escobar

ABSTRACT

This project had the purpose of the analysis and implementation of a manual process to optimize the effectiveness and financial performance in the area of reinsurance as the problems and shortcomings encountered in the current management of their duties as a department in the company. In the proposal that has the implementation of this manual and detailed processes for financial optimization meets the requirements and give feasibility to achieve an agile handling at home of one of its functions, detailing the most effectively ways and for times to optimal way to perform them. Getting in this way achieve an indelible effectiveness and efficiency of the management of this technical area. This work and research is developed with the following scheme: Chapter I. - The problem, examine from the approach of the problem in their context, we review the situation, conflict, causes and effect of the problem which is the entity; delimitation of the problem, formulation, systematization of the problem, determination of the subject, relationship of the variables of the problem, general and specific objectives;. Chapter II. - We have a frame of reference; it examines the historical background of the entity, references, the subject merits, legal framework, conceptual framework, hypotheses, general and particular variables, and variable declaration ending the operationalization of the variables. Chapter III. - Methodological framework referencing the type and design of research, determines the population and sample, characteristics of the population, delimitation of the population, sample rate, sample size, selection process; theoretical, techniques and empirical methods; culminating with the statistical processing of information. Chapter IV. - Analysis and interpretation of results of surveys in a graphic way with its analysis and interpretation. Chapter V. - The proposal, rationale, justification, objectives with their specific guidelines, location, feasibility, To Do, resources, financial analysis, impact, timing, guidelines to evaluate the proposal; ending with the conclusion of the proposal and its respective recommendation.

Key words: Implementation, Processes, Insurance, Reinsurance

Índice General

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Problematización	3
1.1.2. Delimitación del Problema	4
1.1.3. Formulación del problema.....	5
1.1.4. Sistematización del problema.....	6
1.1.5. Determinación del tema	7
1.2. OBJETIVOS	7
1.2.1. Objetivo General	7
1.2.2. Objetivos Específicos	7
1.3. Justificación.....	8
1.3.1. Justificación de la investigación.....	8
CAPÍTULO II.....	10
MARCO REFERENCIAL	10
2.1. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1.1. Antecedentes Históricos.....	10
2.1.2. Antecedentes referenciales.....	14
2.1.3. Fundamentación	22
2.2. MARCO CONCEPTUAL	43
2.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	50
2.3.1. Hipótesis General	50
2.3.2. Hipótesis Particulares.....	50
2.3.3. Declaración de las Variables	51
2.3.4. Operacionalización de las Variables.....	53
CAPITULO III.....	54
MARCO METODOLÓGICO	54
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	54
3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	59
3.2.1. Características de la Población	60
3.2.2. Delimitación de la Población.....	61

3.2.3.	Tipo de Muestra	61
3.2.4.	Tamaño de la Muestra.....	63
3.2.5.	Proceso de Selección.....	63
3.3.	LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS.....	64
3.3.1.	Métodos Teóricos	64
3.3.2.	Métodos Empíricos	65
3.3.3.	Técnicas e Instrumentos	66
3.4.	EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	67
	CAPÍTULO IV	68
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	68
4.1.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	68
4.2	ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	72
4.3	RESULTADOS.....	77
4.4	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	87
	CAPÍTULO V	88
	PROPUESTA	88
5.1	TEMA.....	88
5.2	FUNDAMENTACIÓN	88
5.3	JUSTIFICACIÓN.....	92
5.4	OBJETIVOS	93
5.5	UBICACIÓN	93
5.6	FACTIBILIDAD.....	97
5.7	DESCRIPCION DE LA PROPUESTA	117
5.7.1	Actividades	119
5.7.2	Recursos, Análisis financiero	122
5.7.3	Impacto.....	143
5.7.4	Cronograma	144
5.7.5	Lineamientos para evaluar la propuesta	144
	CONCLUSIONES	147
	RECOMENDACIONES.....	148
	BIBLIOGRAFÍA.....	149
	ANEXOS	152

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	
Operacionalización de las Variables	53
Cuadro 2	
Delimitación de la población	61
Cuadro 3	
Formula Tamaño de la muestra	63
Cuadro 4	
Matriz de FODA	71
Cuadro 5	
Análisis comparativo de inconvenientes lineamientos y procesos.....	72
Cuadro 6	
Principales eje de análisis de la empresa de seguro y reaseguros	73
Cuadro 7	
Análisis de Recurso del mercado interno externo	74
Cuadro 8	
Inconvenientes con reaseguros por procesos internos	77
Cuadro 9	
Principales inconvenientes internos	78
Cuadro 10	
Aplica usted los lineamientos exigidos.....	79
Cuadro 11	
Conoce Ud. políticas en la aplicación de procesos	80

Cuadro 12	
Posee herramientas tecnológicas básicas	81
Cuadro 13	
El Software utilizado por Reaseguros le permite ser eficiente	82
Cuadro 14	
Evaluación de la Súper Intendencia de Bancos	83
Cuadro 15	
Hay garantías en al accionar de los agentes de seguros y reaseguros.....	84
Cuadro 16	
En reaseguros se ejecutan las opciones en el mercado internacional de manera eficiente.	85
Cuadro 17	
El personal de reaseguro tiene en conocimiento en finanzas.....	86
Cuadro 18	
Verificación de hipótesis	87
Cuadro 19	
Plan de ejecución	119
Cuadro 20	
Presupuesto para la implementación	123
Cuadro 21	
Estado de situación consolidado.....	124
Cuadro 22	
RESULTADO TÉCNICO FINANCIERO Seguros del Ecuador	126
Cuadro 23	
Análisis e Indicadores Financiero de Seguros del Ecuador.....	127

Cuadro 24	
Variación Absoluta de Seguros del Ecuador	128
Cuadro 25	
Fuentes de Seguros del Ecuador.....	130
Cuadro 26	
Uso de Seguros del Ecuador	131
Cuadro 27	
Cronograma.....	144
Cuadro 28	
Matriz de Evaluación.....	146

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	
Principales lineamientos y proceso de las empresas de seguros.....	72
Figura 2	
Principales eje de análisis de las empresas de seguro y reaseguros.....	73
Figura 3	
Análisis de Recurso del mercado interno externo	74
Figura 4	
Inconvenientes con reaseguros por procesos internos	77
Figura 5	
Principales inconvenientes internos	78
Figura 6	
Aplica usted los lineamientos exigidos.....	79
Figura 7	
Conoce Ud. políticas en la aplicación de procesos	80
Figura 8	
posee herramientas tecnológicas básicas.....	81
Figura 9	
Software utilizado por Reaseguros le permite ser eficiente	82
Figura 10	
Evaluación de la Súper Intendencia de Bancos	83
Figura 11	
Hay garantías en al accionar de los agentes de seguros y reaseguros.....	84
Figura 12	

En reaseguros se ejecutan las opciones en el mercado internacional de manera eficiente.	85
Figura 13	
El personal de reaseguro tiene conocimiento en finanzas.....	86
Figura 14	
Localización de SEGUROS DEL ECUADOR.....	94
Figura 15	
Macro-localización de SEGUROS DEL ECUADOR.....	95
Figura 16	
Área Total - Oficina de SEGUROS DEL ECUADOR.....	96
Figura 17	
Organigrama Técnico de Seguros del Ecuador.....	99
Figura 18	
Análisis comparativo de la prima neta pagada.....	114
Figura 19	
Activo y cargo diferido.....	115
Figura 20	
Crecimiento y tasa de seguros aplicables.....	115
Figura 21	
Indicadores de reserva técnica de seguro y reaseguro.....	116
Figura 22	
Matriz de Evaluación.....	146

INTRODUCCIÓN

El reaseguro es uno de los mecanismos primordiales que tienen a su disposición las empresas de seguros, las cuales cuentan como opción, acoplar la composición de riesgos adjudicados a su capacidad financiera. Esto da a conocer la magnitud de esta herramienta, con la cual es posible trasladar en parte o en su totalidad los riesgos suscritos que pueden generar una siniestralidad que ponga en apuro al patrimonio de la empresa. El éxito o fracaso en cuanto al reaseguro está centrado en la suscripción de los riesgos y en la buena negociación de sus contratos en las distintas modalidades con las que cuenta este elemento.

La presente investigación nació de la idea de optimizar el manejo del reaseguro, partiendo desde la indagación previa sobre todo su entorno. Las altas variaciones de la siniestralidad pueden ser atenuadas por un eficiente empleo.

El riesgo principal de las compañías de seguros es afrontar los posibles siniestros, puesto que su actividad se maneja entorno a cubrir los mismos.

Pero no solo están expuestas a los riesgos que suscriben, sino también a su calificación a nivel nacional e internacional, más conocido como el prestigio del mercado. Este punto radica en el cumplimiento de la llamada máxima buena fe, la cual se refiere a el compromiso obligatorio de transparencia y honra delante de riesgos cedidos y siniestros reportados a los reaseguradores, también así en el cumplimiento de las distintas garantías solicitadas para el buen manejo de las cuentas.

En esta investigación se analizan los aspectos financieros del área de reaseguro que inciden en la posible rentabilidad obtenida, por el correcto uso de las herramientas y la óptima suscripción de los riesgos.

El tema que presento explica de forma detallada claves para el manejo oportuno y eficaz del reaseguro, partiendo de sus distintas formas, eligiendo de forma oportuna los riesgos y viendo la manera de mermar los gastos implicados.

Considerando que por medio de un ágil manejo de las cuentas y controlando la suscripción de los mismos se puede optimizar la economía y resultado de la cartera.

Con el siguiente análisis se demuestra que acoplado correctamente el entorno en el que se desarrolla el reaseguro podemos sacar un mejor provecho económico, sustentable y sostenido.

Concluyendo en proporcionar lineamientos claros y precisos que pueden ser aplicados en distintas compañías de seguros, creando así oportunidad a nuevas investigaciones que permitan un entendimiento más profundo.

Este es mi aporte investigativo e informativo sobre el entorno en el que me desarrollo.

“El interesante mundo del reaseguro”

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

La compañía SEGUROS DEL ECUADOR S.A., se localiza en la ciudad de Guayaquil y se dedica al negocio de venta de seguros para bienes y personas, la cual presenta una carencia específicamente en el área de Reaseguro, la misma surge de la deteriorada forma en manejar los aspectos claves para la optimización de la empresa, lo cual desencadena en un manejo poco efectivo en cuanto al rendimiento operacional y económico.

No se ha realizado un eficaz estudio, ejecutando procesos manuales los cuales se tornan lentos y precarios hasta llegar al punto de volverse poco funcionales por la cantidad de datos que se manejan.

El personal a cargo de esta función la realiza de una forma empírica, dejando así brechas que dan como resultado el poco aprovechamiento de herramientas tecnológicas para así conseguir un resultado óptimo.

La compañía no posee un libro de procesos ni políticas para este departamento, por lo que no se tiene un orden o proceso detallado para realizar un óptimo desempeño.

Debido a cambios en las exigencias del órgano de control se ha dificultado y cambiado el manejo del reaseguro, lo cual sumado a los problemas antes detallados concluye en un manejo pobre.

La empresa ha dejado pasar por alto ciertos controles para lograr minimizar falencias, las cuales desencadenan un sinnúmero de fugas las cuales no permiten el óptimo desempeño económico que las proyecciones gerenciales desean obtener.

Según estimaciones esperadas se ha venido cumpliendo un desempeño regular en este aspecto, pero con los avances en estudios financieros y la demanda de globalización, ha quedado por debajo de las exigencias del siglo XXI.

Como resultado de lo antes nombrado, la compañía debe realizar un proceso eficaz para lograr el cumplimiento de sus objetivos.

1.1.2. Delimitación del Problema

La empresa SEGUROS DEL ECUADOR S.A. está ubicada la Cooperativa Paz Y Amor, Avenida Jaime Roldós Aguilera, Urdesa Norte Parque Empresarial Colón, centro geográfico de la ciudad de Guayaquil, a solo cinco minutos del nuevo aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo.

País: Ecuador
Región: Costa
Provincia: Guayas
Cantón: Guayaquil
Campos: Financiero

Área: Técnico - Reaseguro
Aspectos: Procedimientos Internos, Rendimiento optimo
Empresa: SEGUROS DEL ECUADOR S.A.
Periodo: Año 2012

1.1.3. Formulación del problema

¿Cómo incide la ausencia de procedimientos internos para optimizar la efectividad en el departamento de reaseguro de la compañía “SEGUROS DEL ECUADOR”, ubicada en la ciudad de Guayaquil para el año 2012?

A continuación aspectos que fueron considerados para la valoración del problema:

Delimitado: Mi investigación se desarrollara en la empresa SEGUROS DEL ECUADOR S.A., la cual se encuentra asentada en la provincia del Guayas en el cantón Guayaquil, referente a la implementación de procedimientos internos del área de reaseguro de la empresa en mención.

Claro: El presente trabajo se encuentra redactado de manera sencilla, para así ser específico y nítido al entendimiento general de cada uno de sus aspectos.

Evidente: El desarrollo de políticas y reglamentos para el área de reaseguro son necesarias debido a la falta de procedimientos internos.

Relevante: Con el estudio del presente tema se quiere demostrar aspectos que se deben considerar y modificar para la obtención de una óptima efectividad originando así el interés de las otras empresas de seguros para que apliquen de manera onerosa dicho análisis, teniendo con esto la apertura y acogida necesaria para que posteriormente se realicen estudios científicos sobre este preciso tema.

Original: Este trabajo se ha perpetrado de manera autónoma luego de verificar que hay presencia de estudios similares pero no iguales al tema que presento.

Factible: Para el presente estudio conté con el visto bueno de los directivos de la compañía SEGUROS DEL ECUADOR S.A. lo cual permitió tener amplia apertura con respecto a documentación, información, entrevistas e indagaciones generales que requerí para llevar a cabo dicho proyecto.

1.1.4. Sistematización del problema

- ¿Qué efectos tiene la falta de lineamientos en los procesos del área de reaseguro?
- ¿Qué conlleva la falta de automatización en los registros?
- ¿En qué influyen los últimos cambios realizados en el 2012 por el órgano de control?
- ¿Qué ocasiona la falta de coordinación de tareas en el área de reaseguro?

1.1.5. Determinación del tema

Implementación de procedimientos internos en el área de reaseguro para optimizar la efectividad y rendimiento financiero de la empresa “SEGUROS DEL ECUADOR”, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2012.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Analizar las distintas falencias del área de reaseguro para optimizar la efectividad de la empresa y así cumplir con las exigencias financieras requeridas.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Identificar el efecto que tiene la falta de lineamientos en los procesos del área de reaseguro.
- Determinar las causas de la poca automatización en los registros.
- Revisar la incidencia crítica de los cambios realizados en el 2012 por parte del órgano de control.
- Determinar la implicación de la falta de coordinación de tareas en el área de reaseguro.

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación de la investigación

El planteamiento del presente tema, se debe a que es una problemática constante la cual está presente no solo en la compañía en mención, sino que es aplicable y viable para implementarlo en las demás compañías de este sector, lo cual permitiría una eficaz forma de obtener los objetivos pero de una manera más óptima eficaz y persistente a través del tiempo.

Cuando se maneja de una forma errónea el proceso de reaseguros para el resultado económico damos cabida a que la compañía no se desarrolle con un óptimo resultado, lo cual da una imagen deteriorada frente a los intereses financieros de la compañía. Esto repercute hasta llegar a un descontento del directorio de la compañía por cuanto no se lleva de la mejor manera esta herramienta financiera.

Los motivos antes mencionados evidencian y justifican esta investigación ya que es necesario e importante el idóneo desempeño de esta función en la compañía.

Se realizaran audiencias y/o entrevistas con los implicados en este proceso, para obtener lo necesario y así proveer el análisis al proceso que la compañía necesita.

Obtener el desempeño óptimo, viable y sustentable de este proceso el cual será sometido a pruebas dentro del marco legal y los parámetros generales de las exigencias del directorio.

El éxito de esta investigación será reproducible y aplicable en cualquier compañía de seguros. La cual podrá acoger este proceso para poder lograr el objetivo deseado.

La presente investigación servirá también de base a futuros trabajos sobre el tema en mención, el cual lo podrá utilizar las futuras generaciones como material de consulta dentro de las políticas de derecho de autor.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes Históricos

La compañía arranca sus operaciones en el 2006, lo cual nos pone en un segmento joven del mercado pero con excelente capacidad y experiencia por parte de sus integrantes en este sector. Esta idea nace del aumento e interés por los miembros de la sociedad hacia la herramienta del seguro, partiendo de la necesidad de cubrir las expectativas de los futuros clientes que la competencia no pudo abarcar. Así nace SEGUROS DEL ECUADOR, con capital 100% ecuatoriano, teniendo en su talento humano un de 50 personas.

La compañía se ubica en la ciudad de Guayaquil, en el norte de la urbe, en un sector de alta plusvalía y acogida para los negocios.

En sus filas cuenta con personal completamente profesional y capacitado para las funciones entregadas a su cargo, el cual es consciente de los lineamientos y propósitos de esta joven empresa.

La cabeza de la empresa está ocupada por el señor Ing. Pedro Chávez, el cual apostó a entrar en un segmento del mercado que no ha sido cubierto de la mejor manera, confiando plenamente en sus habidos conocimientos técnicos y

comerciales en la rama de seguros. El perfil del Ing. Chávez es el de un empresario sólido y seguro de su experiencia, su paso por varias compañías de seguros avalan su criterio y fortaleza para llevar de la mejor manera al éxito de esta iniciativa.

Los lineamientos de la empresa son orientados a alcanzar un posicionamiento fuerte en el campo de seguros, logrando así llegar a obtener fidelidad por parte de los clientes efectuando eficazmente nuestro rol como aseguradores, brindando profesionalismo y una guía personalizada, siendo así una solución de primera a las solicitudes requeridas.

SEGUROS DEL ECUADOR es una empresa creada en Ecuador, dirigida e integrada por ecuatorianos, demostrando así que el talento está dentro de nuestro hermoso país, teniendo por objeto expandirse de manera sólida sembrando confianza y seguridad en todo aspecto emprendido y realizado por su gente.

Fortaleciéndose en la sociedad con sus valores, tales como la lealtad, honestidad, respeto, pro actividad, responsabilidad, innovación y su gran vocación de servicio. Con una predisposición hacia el servicio permanentemente entregados a satisfacer las necesidades y solicitudes de los clientes, asesores y colaboradores de la organización.

La empresa ha obtenido un crecimiento sostenido en el poco tiempo que lleva en el mercado, alcanzando con éxito las expectativas trazadas al inicio de sus operaciones. Dando así un gran comienzo para esta nueva propuesta, la cual poco a poco se ha ganado una parte en el sector que opera.

Desde los principios de las civilizaciones sobre el mundo, se dieron sus principales manifestaciones de sociedades y grupos que, a pesar de su desconocimiento y rusticidad se desarrollaron con tranquilidad y convivieron sin problema alguno bajo

normas y leyes de conocimiento común, puliendo cada vez mejor sus agrupaciones hasta concebir el concepto de organizaciones de la actualidad.

El humano como resultado de su evolución y progreso ha vivido alrededor de la inseguridad o riesgo, desde que era nómada la incertidumbre de su paso por las distintas zonas para realizar la recolección de frutos y posterior en la búsqueda del lecho para descansar, luego en su etapa de sedentarismo en la cual tuvo que dedicarse a la agricultura, tomando en consideración los distintos instantes de la historia como fue el esclavismo y feudalismo.

Posteriormente llegaría la evolución y mejoramiento del sistema social hasta la época actual, cambios importantes como la revolución tecnológica con la que convivimos hoy en día, cada vez más ingeniosa a pasos agigantados gracias al cambio de técnicas para la evolución y mejoramiento constante.

Todas y cada uno de estos cambios se han visto cubiertos de la incertidumbre de correr el riesgo en cuanto a daños y pérdidas, por eso el hombre opto por asociarse para formar mecanismos de protección, los cuales de una u otra manera garanticen no tener que echar abajo todo lo concebido en un lapso de tiempo. Es ahí cuando nace el seguro, como un mecanismo de protección comunitario, lo cual data de las sociedades formadas en la antigüedad, de las que se puede nombrar una de las primeras formas de aseguramiento o protección la cual nació en Babilonia en el imperio de “Caldeo Babilónico”, el cual estaba en poder de Hamurabi, el cual creó un código que establecía una indemnización como resultado de eventos accidentales de trabajo, teniendo para aquellos agrupaciones de auxilio, así como por perdidas en las travesías mientras se realizaban los viajes, la misma actuaba dividiéndose porcentualmente las pérdidas entre los que tenían intereses en lo que se transportaba.

En la sociedad hebrea el “Talmud” indicaba en su ley que al momento de un viaje o travesía si un integrante de la caravana perdía un asno o camello sin haber fallo o negligencia de su parte, se lo indemnizaba de su pérdida haciendo entrega de otro animal por parte de todos los demás integrantes del viaje.

De esta manera podemos evidenciar las primeras formas de aseguramiento muy sencillas, con el solo fin de suplir y cubrir las pérdidas ocasionadas por el riesgo de sus viajes o por sus operaciones. No existía un contrato o un pago de prima, solo se debía acatar el código de estas sociedades, lo cual daba cierta tranquilidad y seguridad a quienes las integraban.

2.1.2. Antecedentes referenciales

MUNDIAL

Empresa	MAPFRE S.A.
Proyecto	Servicio de Ventas de Seguros y Reaseguros
Estrategia para el crecimiento.	<p>MAPFRE pertenece y participa activamente como unas de las grandes aseguradoras y reaseguradoras del mundo, gracias a su respaldo internacional y fuerte capital lo posicionan en los primeros escaños de los rankings mundiales. Según la entidad de servicios de rankings STANDARD & POORS esta es la calificación de MAPFRE S.A. a abril 2012 - BBB.</p> <p>Esta empresa tiene presencia en más de 40 países, inicia sus operaciones en España en el año de 1933. Con una gran acogida en todo el mundo y con una imagen fuerte en Latinoamérica.</p> <p>Los ingresos de MAPFRE en el primer trimestre 2012 ascendieron a 6.835 millones de euros, un 11,5 por ciento más, y el beneficio atribuible fue de 271,4 millones de euros. En el 2012 el señor Antonio Huertas asume la Presidencia de la compañía. (MAPFRE, 2012)¹</p>
URL:	http://www.mapfre.com

¹ MAPFRE. (2012). *MAPFRE*. Retrieved 07 15, 2012, from <http://www.mapfre.com>

LATINOAMERICANO

Empresa	QBE América Latina
Proyecto	Servicio de Ventas de Seguros y Reaseguros
Estrategia para el crecimiento.	<p>Con operaciones de seguro directo en siete países de América Latina, suscribe toda clase de negocios de Property y Casualty, especializándose en brindar soluciones complejas de Líneas Comerciales. Cuentan asimismo con una amplia red de socios comerciales, lo que les permite además proporcionar a sus clientes cobertura de seguros en todos los países de la región. Combinan la Fortaleza Financiera y Capacidad Técnica del Grupo QBE, con el conocimiento y experiencia local de su equipo de más de 1000 trabajadores, a fin de poder brindar Soluciones de Seguro Integrales a sus Clientes.</p> <p>Según la entidad de servicios de rankings STANDARD & POORS esta es la calificación A+ de QBE a noviembre 2011.</p> <p>Lo que indica claramente los resultados arrojados por las operaciones de la aseguradora en mención deja en evidencia una supremacía y posicionamiento en el mercado Latinoamericano, en nuestro país están presentes hace ya 2 años con el nombre de QBE-Seguros Colonial, estando presente en los primeros lugares del ranking nacional. Logrando obtener el primer lugar en el ranking nacional con corte al 31 de diciembre del 2011 con el 14% de las primas totales del mercado ecuatoriano que es equivalente a USD 150'421,079. (QBE, 2012)²</p>
URL:	http://www.qbelatam.com/

² QBE. (2012). QBE. Recuperado el 15 de 07 de 2012, de <http://www.qbelatam.com/>

NACIONAL

Empresa	SEGUROS EQUINOCCIAL
Proyecto	Servicio de Ventas de Seguros y Reaseguros
Estrategia para el crecimiento.	<p>A inicios del año 1970, comenzó en Quito una tendencia hacia el desarrollo de nuevas actividades hasta entonces poco conocidas en la capital. Así se constituye la compañía de Seguros Generales Equinoccial S.A., con 1'500.000 sucres de capital, 9 empleados y 10 millones de sucres en ventas, el 1 de marzo de 1973.</p> <p>En el transcurso de los años, la compañía amplió sus operaciones hacia los segmentos de personas. Por otro lado, se consideró importante y trascendental trabajar en nuevos campos de seguros, sin descuidar por supuesto los ramos tradicionales.</p> <p>Según Bankwatch Ratings S.A., asociada a Fitch Ratings calificadoras de ratings financieros, califican a Seguros Equinoccial con AA – (ecu) según análisis a sus estados financieros al 31 de diciembre del 2007, aquí el certificado de dicha calificación:</p> <p>http://www.segurosequinoccial.info/web/getIm.php?s=5874_calificacion_aa_grande.jpg&x=200&y=289</p>
URL:	http://www.segurosequinoccial.info/web/cmshome.php?c=574

A continuación se procede a detallar 5 temas de investigación los cuales se asemejan al tema del presente proyecto, según lo siguiente:

Antecedente 1

TÍTULO DE TESIS:	DESARROLLO DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO PARA EL ÁREA DE REASEGUROS EN EL PROCESO DE VEHÍCULOS Y SUS LÍNEAS ALIADAS DE UNA EMPRESA ASEGURADORA UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA EL PERIODO 2010
AUTOR:	HUACHISACA VERA, JESSENIA ELEANA REYES MÁRQUEZ, IVONNE YADIRA
PALABRAS CLAVE:	Dspace en ESPOL Unidades Académicas Instituto de Ciencias Matemáticas Tesis de Grado - ICM REASEGURO VEHÍCULO
FECHA DE PUBLICACIÓN:	4-jun.-2010
RESUMEN:	<p>El objetivo del presente trabajo consiste en desarrollar un Plan de Continuidad de Negocio que permita proteger el proceso de reaseguro de vehículos, servicio de aseguramiento del vehículo ofrecido al cliente y recursos de la entidad, ya sean estos humanos, tecnológico y financiero; así como demostrar la probidad del mismo.</p> <p>En el desarrollo del Plan se procederá a realizar: • Identificación de la empresa y el área en el cual se desarrollará el plan, es decir la identificación del core del negocio, conocer el entorno del mercado, la segmentación y el posicionamiento que este tiene. •</p>
URL:	http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/10376

Antecedente 2

TÍTULO DE TESIS:	Análisis De Los Métodos Para El Cálculo Del Margen De Solvencia De Las Compañías De Seguros: Americano Risk Based Capital Y Europeo Solvencia Ii Y Su Aplicación En El Sector De Seguros En El Ecuador
AUTOR:	Delgado Solís, Jessica Michael Yambay Delgado, Carla Bethzabe Isabel Moscoso
PALABRAS CLAVE:	DSPACE en ESPOL Unidades Académicas Análisis
FECHA DE PUBLICACIÓN:	5-ene-2006
RESUMEN:	EL PRESENTE TRABAJO EL OBJETIVO EL CRECIMIENTO DEL SECTOR Y LOS CAMBIOS EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA AMERITAN QUE ECUADOR TOME MEDIDAS PARA REALIZAR CAMBIOS EN CUANTO A POLÍTICAS DE CALCULO DE MARGEN DE SOLVENCIA Y DEMÁS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA MISMA TANTO PARA MEJORAR SU SISTEMA DE SUPERVISIÓN Y CONTROL COMO PARA INVOLUCRARSE CON LOS SISTEMAS RECONOCIDOS MUNDIALMENTE COMO RISK-BASED CAPITAL Y SOLVENCIA DE LOS ESTADOS UNIDOS Y EUROPA RESPECTIVAMENTE.
URL:	http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/3525

Antecedente 3

TÍTULO DE TESIS:	Impacto De Las Compañías De Seguros En Ecuador: Evolución E Influencia En La Economía Del País
AUTOR:	JOUVIN ARAUZ, CÉSAR ALBERTO
PALABRAS CLAVE:	IMPACTO COMPAÑÍAS ECONOMÍA PAÍS
FECHA DE PUBLICACIÓN:	13-ago.-2009
RESUMEN:	<p>INTRODUCCIÓN El dinamismo de la globalización, y el desarrollo de las relaciones internacionales, han impuesto nuevas exigencias en el mundo de los negocios. La globalización en el mundo financiero; y, particularmente en el negocio de seguros, no solo que los ha vuelto cada vez más complejos, sino que ha hecho un entorno de competencia y exigencia mayor. Es por eso que un análisis del mercado de seguros interesa, no sólo a las compañías de seguros y a los propios asegurados, sino también a toda la sociedad en general, sobre todo por su implicación en la evolución de la economía como negocio en potencia y los resultados que este sector puede presentar para el país.</p>
URL:	http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/6587

Antecedente 4

TÍTULO DE TESIS:	Evaluación del Control Interno de las partidas más significativas de los Estados Financieros de una constructora de la ciudad de Guayaquil, año 2006.
AUTOR:	CELY SÁNCHEZ, MÓNICA ISABEL
PALABRAS CLAVE:	DSpace en ESPOL COSO Interno Control Sistema Evaluación
FECHA DE PUBLICACIÓN:	2007
RESUMEN:	<p>El presente trabajo es realizado en una constructora de la localidad en la cual se evaluaron ciertos procesos de control interno para los ingresos-egresos, compras, ventas del año 2006. La evaluación del control interno se la hace a través del informe COSO el cual nos brinda un marco de referencia para hacer esta evaluación en base a cinco componentes; ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo. Para hacer esta evaluación se utilizan técnicas estadísticas como el muestreo en la auditoría en pruebas de cumplimiento para las actividades de control lo cual se sustenta en Normas de Auditoría existentes, también se utilizan cuestionarios y por último la observación y constatación directa. El propósito de este trabajo es calificar el sistema de control interno que posee la empresa en base a los procesos revisados (actividades de control).</p>
URL:	http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/10526
APARECE EN COLECCIONES:	<u>Tesis de Grado - ICM</u>

Antecedente 5

TÍTULO DE TESIS:	Planificación Estratégica De La Cía. De Seguros Álamos S.A.
AUTOR:	García, Juan Carlos Mendoza Reyna, Fabián Tapia Andrade, Katia Guzmán, Carlos
PALABRAS CLAVE:	DSPACE Planificación
FECHA DE PUBLICACIÓN:	25-feb.-2009
RESUMEN:	<p>Este trabajo analiza, de una forma objetiva los diferentes inconvenientes que ha sufrido la compañía por la falta de visión de hacia dónde se quiere llegar, y la mala organización del departamento de sistemas con respecto a los sistemas de información y la tecnología implantada en la compañía. Para el desarrollo del proyecto nos hemos basado en el relevamiento de información a los diferentes empleados de la compañía, información financiera de las compañías de seguros del mercado. El principal objetivo de esta investigación consiste en plantear estrategias y establecer el plan de acción que lleve a aumentar la productividad del negocio. Como resultado de la evaluación de la compañía nos ha llevado a recomendar cambios en aspectos tales como: Productos, Imagen, Tecnología y Recursos Humanos, orientadas en todo momento a la calidad del servicio y satisfacción del cliente.</p>
URL:	http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/794
APARECE EN LAS COLECCIONES:	Artículos de Tesis de Grado - FIEC

2.1.3. Fundamentación

PROCESO (Alarcon Gonzalez, 1998)³

“Conjunto de actividades que, con un input recibido, es capaz de crear un producto de valor para el cliente”. P 31.

Dichas actividades están relacionadas unas con otras e integradas de manera coherente y terminan con la entrega del producto o servicio al cliente. Necesitan expresamente la entrega de un producto o servicio.

Por tanto, los departamentos funcionales no constituyen un proceso, aunque realizan una misma tarea que alimenta a varios procesos. No es por tanto, un análisis de tareas.

EVALUACIÓN DE RIESGO (Cortés Díaz, 2007)⁴

“Constituya la base de partida de la acción preventiva, ya que a partir de la información obtenida con la valoración podrán adoptarse las decisiones precisas sobre la necesidad o no de acometer acciones preventivas. Estando considerada como un instrumento esencial del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales”. P 8.

De acuerdo con las directrices para la evolución de riesgos en el lugar de trabajo, elaborada por la Comisión Europea y publicado por la oficina de publicaciones oficiales de las comunidades Europeas, Luxemburgo 1996, se entiende por evolución de riesgos el proceso de valoración del riesgo que entraña para la salud y seguridad de los trabajadores la posibilidad de que se verifique un determinado peligro en el lugar de trabajo.

³ Alarcon Gonzalez, J. A. (1998). *Reingeniería de Procesos Empresariales*. España: Fundacion Confemetal.

⁴ Cortés Díaz, J. M. (2007). *TECNICAS DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES*. MADRID: EDITORIAL TEBAR, S.L.

FINANZAS (Bodie & Merton, 2003)⁵

“Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo”. P 74.

Las dos características que distinguen a las finanzas son que los costos y beneficios de las decisiones financieras se distribuyen a lo largo del tiempo y que generalmente ni el encargado de tomar las decisiones financieras ni nadie más de los conocen por anticipado.

Un principio básico de las finanzas establece que la función primordial del sistema es satisfacer las preferencias de consumo de la gente. Las organizaciones económicas, como empresas y gobiernos, existen para facilitar el logro de esta función primordial. Muchas decisiones financieras se pueden tomar estrictamente sobre la base de mejorar las alternativas a disposición de la gente, sin conocimiento de sus preferencias de consumo.

ANÁLISIS FINANCIERO (Rubio Dominguez, 2007)⁶

“Se trata de un proceso de reflexión con el fin de evaluar la situación financiera actual y pasada de la empresa, así como los resultados de sus operaciones, con el objetivo básico de determinar, del mejor modo posible, una estimación sobre la situación y los resultados futuros”. P 15.

El proceso de análisis consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones. En

⁵ Bodie, Z., & Merton, R. C. (2003). *FINANZAS*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.

⁶ Rubio Dominguez, P. (2007). *Manual de Analisis Financiero*.

consecuencia, la función esencial del análisis de los estados financieros, es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis de los estados financieros debe ser básicamente divisional.

De acuerdo con esta perspectiva, a lo largo del desarrollo de un análisis financiero, los objetivos perseguidos deben traducirse en una serie de preguntas concretas que deberán encontrar una respuesta adecuada.

Por ejemplo: El posible inversor en una empresa probablemente se planteará las siguientes preguntas:

- ¿Cuál ha sido la evolución de los resultados de la empresa?
- ¿Cuáles son las perspectivas futuras de su evolución?
- La tendencia de los beneficios supone crecimiento, estabilidad o declive?
- ¿Existe alguna variabilidad o tendencia significativa?
- ¿Cuál es la posición financiera a corto plazo?
- ¿Qué factores probablemente le afectarán en el próximo futuro?
- ¿Cuál es la estructura de capital de la empresa?
- ¿Qué riesgos y ventajas supone para el inversor?
- ¿Qué indica la comparación de los puntos anteriores con las demás empresas del sector?

En el caso de un banquero que juzgue a la empresa para decidir la concesión de un préstamo a corto plazo, puede añadir las siguientes cuestiones:

- ¿Cuáles son los motivos básicos de la necesidad de fondos de la empresa?

- ¿Son realmente necesidades a corto plazo, y si así es, desaparecerán, por sí mismas?
- ¿A partir de qué fuentes podrá la empresa obtener los fondos necesarios para el pago de los intereses y la devolución del principal?
- ¿Cómo ha manejado en el pasado la dirección sus necesidades a corto y largo plazo?

La dirección de la propia empresa añadirá preguntas relativas al control sobre la marcha de la misma.

Un paso muy importante, en cualquier proceso de toma de decisiones, es identificar las preguntas más significativas, pertinentes y críticas que afectan a la decisión. Pues bien, en función de estas cuestiones podremos plantearnos la mejor manera de enfocar el análisis de los estados financieros.

RENDIMIENTO (Rubio Dominguez, 2007)⁷

“Aun cuando la cifra de beneficios es una medida importante de la actividad realizada, no constituye, por sí sola, una medida de síntesis global, pues para tenerla, es necesario relacionar entre la cifra de beneficios y el capital invertido para crear esos beneficios es una de las medidas más validas y ampliamente utilizadas”. P 41.

Esta medida nos da el grado de eficacia operativa de todos los bienes y derechos que constituyen el patrimonio de la empresa, o lo que es lo mismo, de todos los recursos comprendidos en la empresa prescindiendo de la procedencia de estos

⁷ Rubio Dominguez, P. (2007). *Manual de Analisis Financiero*.

recursos (deuda o fondos propios). Precisamente, para evitar la incidencia del aspecto financiero, se utiliza el beneficio antes de intereses.

DEFINICIÓN DE LA REINGENIERÍA DE LOS PROCESOS EMPRESARIALES

(Alarcon Gonzalez, 1998)⁸

“Se propone una definición dinámica de la reingeniería de los procesos empresariales, que comprende un concepto globalizado y sintético de la misma y una exposición del que los puntos clave: proceso y cliente.”. P 12.

Una comprensión fundamental y profunda de los procesos de cara al valor añadido que tienen para los clientes, para conseguir un rediseño en profundidad de los procesos e implantar un cambio esencial de los mismos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad, rapidez,...) modificando al mismo tiempo el propósito del trabajo y los fundamentos del negocio, de manera que permita establecer si es preciso unas nuevas estrategias corporativas.

Manual de procesos (MEJIA GARCIA, 2006)⁹

“Independiente del tamaño de la instrucción, hoy es prioritario contar con un instrumento que aglutine los procesos, las normas, las rutinas y los formularios necesarios para el adecuado manejo de la instrucción”. P 85.

Se justifica la elaboración de Manuales de procesos cuando el conjunto de actividades y tareas se tornan complejas y se dificulta para los niveles directivos su adecuado registro, seguimiento y control.

⁸ Alarcon Gonzalez, J. A. (1998). *Reingeniería de Procesos Empresariales*. España: Fundación Confemetal.

⁹ MEJIA GARCIA, B. (2006). *GERENCIA DE PROCESOS*. BOGOTÁ-COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

Definición de Manual de procesos (MEJIA GARCIA, 2006)¹⁰

“El manual de procesos es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminado en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o la institución toda”. P 87.

Este recurso tiene prestaciones útiles, en cuanto a tener un registro claro y en orden de las actividades y tareas necesarias para cierta función y presentación requerida.

Guarda limpieza y claridad al momento de interpretarlo, por ende este recurso es usado para todo y en todo lo que sea necesario un instructivo detallado para realizar lo necesario.

Objetivos del manual de procesos (MEJIA GARCIA, 2006)

- Servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la institución.
- Ayudar a brindar servicios más eficientes.
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros.
- Generar uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios.
- Evitar la improvisación en las labores.
- Ayudar a orientar al personal nuevo.
- Facilitar la supervisión y evaluación de labores
- Proporcionar información a la empresa acerca de la marcha de los procesos

¹⁰ MEJIA GARCIA, B. (2006). *GERENCIA DE PROCESOS*. BOGOTA-COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

- Evitar discusiones sobre normas, procedimientos y actividades
- Facilitar la orientación y atención al cliente externo
- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento al personal
- Servir como punto de referencia para las actividades de control interno y auditoría.
- Ser la memoria de la institución.

Características del Manual (MEJIA GARCIA, 2006)¹¹

Los manuales de procesos deben reunir algunas características, que se pueden resumir así:

- Satisfacer las necesidades reales de la institución
- Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos
- Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación
- Redacción breve, simplificada y comprensible
- Facilitar su uso al cliente interno y externo
- Ser lo suficientemente flexible para cubrir diversas situaciones
- Tener una revisión y actualización continuas

Elaboración del Manual (MEJIA GARCIA, 2006)¹²

En la elaboración del manual se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

¹¹ MEJIA GARCIA, B. (2006). *GERENCIA DE PROCESOS*. BOGOTA-COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

¹² MEJIA GARCIA, B. (2006). *GERENCIA DE PROCESOS*. BOGOTA-COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

- Estructura orgánica (organigrama de la dependencia a la cual se le va a elaborar o diagramar el manual de procesos).
- Determinar los niveles de autoridad así:
- Dirección.
- Jefes de departamentos y servicios
- Cargos subalternos (operarios, empleados, etc.)
- Se toma toda la información relacionada con la naturaleza de cada función, entendiéndola esta como el conjunto de actividades y tareas definidas para el cargo.
- A cada empleado le pedimos que describa lo que hace
- Se evalúan las funciones y se clasifican las labores propias del cargo.
- Una vez determinadas las funciones, le solicitamos al empleado que describa el proceso (como lo hace) paso a paso.
- Se evalúa el proceso, buscando claridad, simplificación y secuencia lógica.

Definición de Manual (ALVAREZ TORRES, 1996)¹³

“Un diccionario define la palabra “MANUAL” como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones”. P 43.

¹³ ALVAREZ TORRES, M. G. (1996). *MANUAL PARA ELABORAR MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS*. MEXICO D.F.: PANORAMA EDITORIAL S.A. DE C.V.

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema.

Así, encontramos Manuales muy especializados en todos los campos de la ciencia y tecnología.

Encontramos que en la compra de cualquier computadora, televisión, estéreo, lavadora, refrigerador, equipo electrónico y maquina en general, se proporciona un Manual de operación con el propósito de que el usuario, además de que lo disfrute al cien por ciento, pueda “aprender rápida y adecuadamente” a usarlo, manejarlo y mantenerlo, logrando así llegar a ser rápidamente “un experto” (operativamente hablando).

En otros campos del conocimiento también hay Manuales: Manuales de Planeación Estratégica, de acupuntura, de cocina, para el cuidado y entrenamiento de mascotas, del supervisor, de periodismo, de los buenos hábitos, de planeación de ganancias, de solución de problemas, de la gente bien, etc.

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo, manuales de políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva.

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permiten a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez.

Los manuales son a la organización, lo que los cimientos son a un edificio. El tenerlos, facilitan y soportan el crecimiento; no tenerlos, limitaría la(s) carga(s) y el número de pisos que el edificio podría soportar.

Tal vez usted esté pensando que muchas organizaciones funcionan bien sin manuales, y este es cierto porque cuentan con “expertos” de mucha experiencia y preparación en el campo de especialidad de la organización, y todo (o casi todo) dentro de la organización, a simple vista marcha sin problemas. Sin embargo, el problema es la alta dependencia que tiene la organización con estos expertos. La dualidad curiosa de estos expertos, es que por un lado, centralizan todas las decisiones, y por otro lado, ellos son los más indicados para elaborar los manuales debido a sus conocimientos y experiencia para plasmar en blanco y negro lo que ellos saben.

Hay dos razones por las que los expertos pueden contribuir a la elaboración de manuales, la primera, es en beneficio propio del experto, porque este tiene la oportunidad de dejar huella en su paso por la organización, y la segunda, porque al entrenar a más personal, el experto delega actividades rutinarias, dedicándose con sus amplios conocimientos a nuevos proyectos o a dar asesoría interna a la propia organización.

Para lograr que estos expertos compartan sus conocimientos y experiencia, hay que facilitarles el trabajo poniéndoles un brazo derecho (joven, de mucho empuje y profesionalista de preferencia) que se encargue de elaborar los manuales a través de documentar las políticas y procedimientos. De esta forma, una persona pone la tecnología y la otra, la documenta. ¿Qué le parece? Buena idea ¿verdad?

Por supuesto, cualquier otra opción que le permita hacer trabajar en equipo a alguien con mucha experiencia y a alguien con la paciencia suficiente para ponerla

en blanco y negro también le va a funcionar: de muy poco valor son los sabios aislados en su montaña.

Los manuales de políticas y procedimientos (ALVAREZ TORRES, 1996)¹⁴

“Un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización.”. P 67.

En este manual se deben contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento dirección, gerencia u organización y como hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio post-venta).

En el caso de empresas pequeñas con un solo manual para toda la organización puede ser suficiente. Sin embargo, dado que la mayoría de las organizaciones tienen definidas las principales aéreas del negocio (mercadotecnia, ventas recursos humanos, finanzas, calidad, producción, ingeniería, proyectos, administración, etc.) es conveniente por aspectos de control y facilidad del manejo de información que cada área tenga su propio manual de políticas y procedimientos.

En el caso de que un área sea demasiado grande y maneje aéreas o departamentos más pequeños, se podría decidir autorizar también a esas aéreas o departamentos a tener sus propios manuales para asegurar consistencia en toda la organización las únicas personas autorizadas para aprobar políticas o procedimientos son los responsables, directores o gerentes del primer nivel jerárquico.

¹⁴ ALVAREZ TORRES, M. G. (1996). *MANUAL PARA ELABORAR MANUALES DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS*. MEXICO D.F.: PANORAMA EDITORIAL S.A. DE C.V.

Por supuesto, cada área solamente incluirá en su manual las políticas y procedimientos en que este directamente relacionado. Es decir cada área tendrá solamente aquellos documentos que por sus funciones maneje cotidianamente, sean estos políticas y procedimientos que su propia área haya generado y políticas y procedimientos en que este directamente relacionado con otras aéreas.

Cualquier persona de la organización que tenga deseos de colaborar con el desarrollo de los manuales, podrá elaborar políticas o procedimientos siempre y cuando se le de un adecuado entrenamiento.

Los capítulos en que puede estar dividido el manual de políticas y procedimientos del área, esta en función de las actividades y responsabilidades que realiza dicha área. Esto significa que a pesar de que en todas las aéreas se tengan manuales de políticas y procedimientos, los contenidos de cada uno de ellos sean distintos. Aunque por supuesto, habrá políticas y procedimientos que estén repetidas en más de un área debido al alcance de dicha política o procedimiento.

La elaboración de manuales de políticas y procedimientos implica en primer lugar definir las funciones y responsabilidades de cada uno de las aéreas que conforman la organización, incluso, en algunos casos lo primero que hay que hacer es definir las aéreas, agrupando o separando funciones según sea lo más conveniente, para hacer frente al mercado y cumplir con su misión.

Con la acelerada influencia que están teniendo la serie de las normas ISO 9000, se puede también inicialmente elaborar el manual de calidad antes de arrancar con la elaboración de los manuales de políticas y procedimientos de las diferentes aéreas. Al tener el manual de calidad, se tiene la guía de los veinte criterios de la norma ISO 9000 para dirigir el esfuerzo de elaboración de los diferentes manuales de políticas y procedimientos.

Es conveniente que cuando se empiecen a elaborar los manuales de políticas y procedimientos, se haga un programa de trabajo que incluya todos los documentos

de elaborar, direccionando cada política y procedimiento a cada una de las áreas involucradas y a cada uno de los criterios de la correspondiente norma ISO 9000.

El Reaseguro (Romero Matute, 2001)¹⁵

Orígenes Históricos del contrato de reaseguro

“Las primeras referencias conocidas del reaseguro, lo mismo que el seguro, han sido localizadas en el ámbito del transporte marítimo, hecho este que no sorprende si se tiene en cuenta la prelación histórica del “derecho mercantil marítimo” respecto del terrestre.”.p 7.

El derecho marítimo, debido a su carácter especialísimo, ha adelantado al terrestre en muchos aspectos, desde el punto de vista jurídico, económico y social, desarrollo procedimientos más perfeccionados, inventando y consagrando convenciones de alcance práctico incalculable, que el derecho terrestre seguidamente ha generalizado entre ellas los seguros y creando instituciones de previsión, humanitarias y de mutualidad que las legislaciones terrestres han sido mucho tiempo imponentes de organizar.

El seguro marítimo constituye, en esta línea, la cuna y origen de todos los seguros actualmente conocidos.

En sus primeros tiempos, la navegación y el comercio marítimos se distinguían por su especial peligrosidad, por su riesgo inherente, lo que les ha llevado a recibir la calificación de “aventura marítima”; y ello porque los peligros del mar se producían con demasiada frecuencia y provocaban consecuencias especialmente adversas, caracterizándose el aleas que rodeaba cualquier expedición marítima por su extremada gravedad e incertidumbre. Desde un primer momento, se dejó sentir,

¹⁵ Romero Matute, B. (2001). *EL REASEGURO*. Bogotá-Colombia: Funacion Cultural Javeriana de artes graficas - JAVEGRAF

pues, la necesidad del seguro, sin cuyo concurso, el comercio marítimo no se hubiera podido sostener ni desarrollar.

Aunque los siniestros son inevitables, mediante la institución del seguro, se trata de reparar el daño material que se produce en los inmensos capitales que se arriesgan en la aventura marítima. Los mercaderes, en un principio, se aseguraban unos a otros, sin que al parecer hubiese ninguno dedicado exclusivamente a las operaciones de seguro, no aceptando, probablemente, responsabilidades mayores que las sumas que fuesen capaces de pagar en caso de siniestro.

Además, la magnitud de los riesgos del mar hacia necesario, para su compensación, que las primas cobradas por cada seguro fueran extremadamente elevadas, ya que un solo viaje podía ocasionar la fortuna o la ruina de estos comerciantes individuales, por otro lado, el mercader asegurado tampoco tenía garantía alguna de la solvencia del asegurador. Los orígenes del reaseguro, que han de ser situados en dicho contexto, no han podido que el reaseguro es una institución casi tan antigua como la del seguro mismo.

En un principio, como se ha señalado, los mercaderes que suscribían pólizas de seguros marítimos no aceptaban más responsabilidades que las que podían soportar individualmente, es decir, limitan la cuantía de los riesgos que asumían a cantidades que por si mismo podían cubrir. No tenían, pues, necesidad de reasegurarse: de ahí la afirmación de que el reaseguro es casi tan antiguo como el seguro.

El reaseguro no nace sino como consecuencia de la insuficiencia de los métodos normales de compensación de los riesgos en que se baso la incipiente técnica aseguradora de la época.

La modestia inicial de los capitales privada de los comerciantes que aseguraban los viajes, unido a los peligros de la “aventura marítima”, condujo a que dichos mercaderes tuvieran que asegurarse para hacer frente a los riesgos del comercio marítimo. Se evidencio, por tanto, desde los albores de los seguros marítimos, que la entidad de muchos de esos riesgos del mar, cuya cobertura era desproporcionada con relación a la potencialidad económica de los primeros aseguradores, superaba la capacidad y los recursos de estos, por lo que la cooperación entre ellos en forma de coaseguro debió ser necesaria desde un principio.

De hecho, en las primeras pólizas de seguro marítimo es mucho más frecuente ver las firmas de varios aseguradores que la de uno solo. En la técnica del coaseguro mediante la cual varios aseguradores, por razones técnicas, acuerdan entre sí y con el tomador del seguro que se van a unir para cubrir determinados riesgos, asumiendo cada uno de ellos una obligación parcial de resarcimiento y en la superación de sus desventajas para el negocio asegurador individual, deben probablemente situarse los orígenes del reaseguro.

Y es que la contratación colectiva de seguros en forma de coaseguro es tan antigua como el propio contrato de seguro, siendo “natural que lo sea porque es la fórmula más elemental de hacer frente a los riesgos cuya magnitud hace imposible o muy difícil que puedan ser cubiertos por un solo asegurador”.

Seguro y Reaseguro (Larramendi, 19XX)¹⁶

“El seguro es la institución económica que tiene por objeto la protección por medios voluntarios de los riesgos que amenazan a los patrimonios de las personas naturales y jurídicas y las familias.”. P 3.

¹⁶ Larramendi, I. H. (19XX). *CLASES DE REASEGURO*. BARCELONA-ESPANA: MAPFRE
http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1033139.

Su carácter no es simple, sino que se compone de un conjunto de instituciones de segundo orden cuya naturaleza puede incluirse en dos grupos: el que se refiere a las diversas ramas de cobertura de riesgos, con tantas subdivisiones como puede ser el número de éstos, y el relativo a instituciones complementarias para la técnica de la industria aseguradora, que facilitan la posibilidad y efectividad de la garantía mediante mecanismos de diverso género.

Entre éstas se puede citar especialmente: las reservas, que permiten la proyección temporal de los contratos en periodos superiores al año (ciclo comercial) , lo que es necesario en la técnica del seguro, por la existencia de operaciones a plazo largo, por la imposibilidad de que coincidan sus periodos con los del ejercicio económico y por imperativo de las leyes estadísticas, que exigen 'para su cumplimiento la observación en periodos de tiempo de la mayor amplitud posible; y el reaseguro, que facilita su proyección espacial, dividiendo los riesgos, repartiéndolos geográficamente, reduciéndolos a limites dentro de la capacidad de cada asegurador y dificultando la existencia de un "ecart" o desviación en la normalidad estadística.

Sistemas varios de clasificación del reaseguro

Con arreglo al primer criterio, puede llegarse al siguiente cuadro clasificatorio del reaseguro:

A. Por el método de contratación:

- a) Facultativo: Cuando no existe ninguna obligación de ceder ni aceptar en las partes y cada operación es independiente de las restantes.
- b) Semi facultativo: Cuando se estipula la obligación de aceptar para el reasegurador, pero no la de ceder para el reasegurado.
- c) Obligatorio: En que existe obligación de aceptar por parte del reasegurador y de ceder por la del reasegurado. A su vez se puede dividir en:

a') Contractual, cuando esta situación nace a consecuencia de un contrato libremente efectuado por ambas partes.

b') Legal, cuando esto surge de una ley que obliga en determinadas condiciones al reaseguro.

B. Por el contenido de las cesiones:

a) Cesiones de riesgos: En que se desplaza al reasegurador la totalidad o una parte de los riesgos que se desea reasegurar. pasando este a hacerse cargo de la proporción que corresponda, tanto de los derechos (primas) como de las obligaciones (siniestros y comisiones) procedentes del riesgo reasegurado.

Esta se puede dividir a su vez en:

a) Cesiones de partes alícuotas de riesgos o reaseguro de cuota parte.

b) Cesiones de cantidades determinadas de cada riesgo.

c) Cesiones de excedentes de los plenos fijados libremente, reaseguro de exceso de riesgos.

d) Cesiones de siniestros en que, mediante la percepción de una prima especial, el reasegurador soporta los siniestros que reúnan determinadas condiciones, que, en cambio, no se hace cargo de ninguna parte alícuota de los contratos directos en conjunto.

C. Por la composición de las cesiones:

a) Individuales: Cuando cada una corresponde a un riesgo separado, como ocurre en el reaseguro de riesgos, y en alguno de siniestros, como, por ejemplo, el automovilístico.

b) Colectivas: Cuando la cesión se establece sobre los siniestros que, teniendo un mismo origen, pueden afectar a pólizas diferentes, como ocurre en los reaseguros de catástrofe, conflagración o similares.

c) Globales: Cuando la cesión es de la cifra total de siniestralidad del cedente, si ésta excede de un coeficiente o una cifra determinada.

D. Por su amplitud:

a) Parcial: Cuando sólo se reasegura una parte de los riesgos aceptados, la que conviene a los intereses de los cedentes.

b) Total, cuando se establece la cesión de la totalidad de los riesgos, lo que tiene un carácter excepcional que le quita la cualidad de verdadero reaseguro.

Reaseguro según Roberto Estes:

Afirmaba la exposición de motivos de la ley de creación del instituto mixto de reaseguros que: “El comercio del seguro es sin duda un campo digno del mayor interés, no solo porque cumple en la actual organización social importantes funciones de previsión y defensa económica, resguardando la vida, el trabajo y la integridad del patrimonio individual, sino también porque la extraordinaria difusión del seguro en la vida moderna obliga a movilizar importantes masas de valores de la colectividad y da origen a un intenso tráfico internacional por la distribución de los riesgos que se practica mediante el reaseguramiento de los gobiernos que los países del mundo han denotado por esta materia en los últimos años, dando origen a un vasto cuerpo de disposiciones que regula numerosos aspectos de la actividad aseguradora, con vistas a afianzar la institución del seguro a la más efectiva protección del asegurado, a la liquidez de los fondos acumulados por los aseguradores y a otras cuestiones que, en vigor, siempre tocan uno u otro de estos dos fundamentos: o la policía del seguro o la economía del seguro.

El primer aspecto se revela en las disposiciones relativas a los requisitos que los aseguradores deben respetar en punto a las inversiones, a la fiscalización oficial, más o menos amplia sobre sus negocios y, en particular, a la estructura de las pólizas, desde el punto de vista de un justo equilibrio entre las partes dado que, en general esta convención tiene la forma de contrato de adhesión.

El siguiente aspecto abarca un área distinta. Aquí el seguro se encara como el conjunto económico de una actividad, vale decir, en lo operaciones que en cierto país o en determinado periodo realizan los reaseguradores.

Desde tal ángulo, el seguro aparece como una actividad preponderante entre las empresas más aventajadas de la época, cuya importancia no es inferior a la de los negocios bursátiles a los de transporte, aunque presente rasgos económicos muy propios y definidos.

El distinto grado de internacionalización de los capitales aplicados a su explotación es por ejemplo, uno de los puntos salientes de este segundo aspecto. Solamente cobra importancia, como se comprende, cuando se da el caso de que el desarrollo de los demás ordenes de la actividad económica de un país genera una gran masa de negocios o intercambio de cosas y servicios y cuando la magnitud del mercado ofrece cobertura de los riesgos así creados ofrece interés como fuente de renta nacional...”.

MARCO LEGAL

Toda la LEY GENERAL DE SEGUROS No. 74 vigente a la fecha de la presente investigación así como lo que se nombra a continuación:

- Ley General de Seguros – Codificación
- Reglamento a la Ley General de Seguros
- Legislación sobre el Contrato de Seguros - Decreto Supremo 1147
- Registro de Reaseguradores e Intermediarios Extranjeros - Resolución JB_2001_289 Haciendo hincapié sobre los capítulos de la ley general de seguros No. 74 que detallo a continuación:

CAPÍTULO CUARTO

DE LOS REASEGUROS

Art. 27.- Las empresas de seguros deberán sujetarse para la contratación de los reaseguros a principios de solvencia y prudencia financieras, así como también a principios de seguridad y oportunidad.

Las empresas de seguros deberán contratar los reaseguros con empresas reaseguradoras en forma directa o a través de intermediarias de reaseguros autorizadas a operar en el país o registradas en la Superintendencia de Bancos, según sea el caso.

La Superintendencia de Bancos expedirá las normas para el registro de las reaseguradoras e intermediarios de reaseguros no establecidos en el país.

CAPÍTULO DECIMO DE LA CESIÓN Y FUSIÓN

SECCIÓN IDE LA CESIÓN TOTAL DE NEGOCIOS

Art. 48.- Las empresas de seguros, con aprobación previa del Superintendente de Bancos, podrán ceder la totalidad de sus negocios a otra u otras empresas de seguros autorizadas para trabajar en el país en el mismo ramo o ramos de los seguros objeto de la cesión; siempre que se hayan pagado las reclamaciones presentadas ante la cedente por los asegurados o beneficiarios o que la o las cesionarias se comprometan expresamente asumir dichos pagos.

La aprobación del Superintendente de Bancos a la cesión total de negocios que realice una empresa de seguros, acarreará la revocatoria automática de la

autorización otorgada por la Superintendencia de Bancos a la cedente, y la consecuente inhabilidad legal para realizar nuevos negocios de seguros, sin perjuicio de la responsabilidad subsidiaria prevista en esta sección.

Art. 49.- Las empresas de seguros contratantes presentarán a la Superintendencia de Bancos el proyecto de contrato de cesión y todos los documentos relativos al asunto, con sus estados financieros a la fecha de la negociación.

De la cesión deberá notificarse previamente a los asegurados, para el efecto el Superintendente de Bancos, ordenará a la cedente publique una síntesis del contrato en uno de los periódicos de mayor circulación a nivel nacional, mediante tres avisos, con tres días de intervalo, y dirija una carta circular en que se comunique la cesión a cada uno de los asegurados.

En ningún caso las condiciones en que se realice la cesión podrán gravar ni modificar los derechos de los asegurados ni sus garantías. En el evento de que el asegurado cancele por esta circunstancia la póliza correspondiente, no habrá lugar a cobrar recargos de corto plazo y la liquidación se hará a prorrata.

Art. 50.- Será condición expresa para aprobar la cesión total de negocios que la o las cesionarias se obliguen en los mismos términos que la cedente, asumiendo directamente el cumplimiento de todas las obligaciones contraídas por ésta. La cedente responderá subsidiariamente de tales obligaciones durante el plazo de dos años, para cuyo efecto, mantendrá depositado en una entidad del sistema financiero el capital pagado, a la orden de la Superintendencia, en una inversión que genere intereses. Vencido este plazo, cesará su responsabilidad y obtendrá la devolución del capital depositado con los correspondientes intereses.

El Superintendente de Bancos examinará los documentos recibidos y verificará que no sufran menoscabo los derechos de los asegurados y, una vez que se hayan cumplido los requisitos que se determinan, expedirá la resolución aprobatoria de la cesión.

SECCIÓN II

DE LA CESIÓN PARCIAL DE NEGOCIOS

Art. 51.- Las empresas de seguros podrán ceder parcialmente su cartera a otra u otras empresas de seguros autorizadas a operar en el país, en el o los ramos materia de la cesión; en cuyo caso no requerirán de autorización del Superintendente de Bancos.

Para la validez de dicha cesión, la cedente notificará en forma previa mediante comunicación circular a cada uno de los asegurados y la o las cesionarias se comprometan expresamente a asumir las obligaciones contraídas por la cedente en los mismos términos de los contratos de seguros materia de la cesión.

En el evento de que el asegurado cancele por esta circunstancia la póliza correspondiente no habrá lugar a cobrar recargos de corto plazo y la liquidación se hará a prorrata.

La cedente notificará del proceso de cesión a la Superintendencia de Bancos dentro de los ocho días posteriores a la cesión, adjuntando los documentos justificativos.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

ACTUARIO: Es el profesional que trabaja en base a cálculos matemáticos, estadísticas, proyecciones y probabilidades para así determinar el valor de la primas a cobrar en cada uno de los ramos.

ADMINISTRACIÓN: Ciencia la cual se encarga de la correcta y óptima planificación de actividades que tiene por objetivo llevar un orden de una organización o sociedad.

ANÁLISIS: Es un instrumento de estudio o investigación que consiste en discernir cada una de las partes de un todo para así comprender todos sus aspectos.

ASEGURABLE: Es el término utilizado para nombrar a las cosas que tienen cobertura dentro de las políticas internas de suscripción de cada compañía.

ASEGURADOR: Se refiere a la persona jurídica aprobada por el órgano de control que en este caso es la Superintendencia de Bancos y Seguros y que este financieramente hábil para cubrir los riesgos que suscriben a cambio de la prima.

AUDITORIA: Es la revisión o examen comprensivo que se realiza a una estructura organizativa de una entidad la cual se usa para que finalmente se convierta en una herramienta constructiva.

CALIDAD: Es la propiedad que gana cualquier cosa lo cual admite poder compararla con otra, esta puede ser buena o mala.

CAPACIDAD DEL CONTRATO: Es el termino que se utiliza para nombrar a el monto máximo que tiene la compañía de seguros en los contratos automáticos.

CEDENTE: Se refiere al término que se emplea para nombrar a la compañía de seguros que asume parte del riesgo que cede a un reasegurador. Al momento de siniestro es quien primero le hace frente a la pérdida, luego de esto procede cobrar al reasegurador la parte que le corresponde asumir.

CONTROL INTERNO: Se encarga de la acción especializada de vigilar y supervisar que las actividades que se producen dentro de una organización se cumplan como fueron trazadas.

CORPORACIÓN: Es una entidad legalmente constituida la cual se rige por reglamentos, leyes y estatutos, compuesta por miembros que son partes obligatoria de este tipo de organización.

CUOTA PARTE: Es el valor que será cedido al reasegurador dentro de las condiciones pactadas del contrato de reaseguro automático y en esa misma proporción el valor que será descontado en caso de pagar un siniestro.

DEDUCIBLE: Es el valor que el asegurado se compromete asumir al momento de presentarse un siniestro el cual es descontado de la liquidación del mismo.

DIAGRAMACIÓN: también conocida como maquetación, es una herramienta la cual sirve para el diseño de una estructura de información o procesos.

ELABORAR: es la acción de reagrupar o formar una cosa o parte de ella.

ESTRATEGIA: es la acción de planificar un conjunto de actividades para obtener lo deseado.

EVALUACIÓN: Es la acción de calcular, estimar o marcar con un valor.

EXCLUSIONES: Son aquellos riesgos que al momento de la suscripción de la póliza se pactan para que así el asegurado sepa que aquellos no serán cubiertos e caso de siniestro.

FACULTATIVO: Es un elemento del reaseguro el cual puede ser proporcional y no proporcional dependiendo de las exigencias de la compañía. El facultativo es requerido por las compañías de seguros para los riesgos que exceden la capacidad de sus contratos automáticos, o de los riesgos no contemplados en dichos tratados.

FORMULARIOS: es un documento impreso o digital el cual cumple la función de recolectar información de un individuo, entidad u organización.

FUNCIONARIOS: Es aquel individuo que es elegido para formar parte integrante de una organización y así desarrollar actividades necesarias dentro de ella.

INCERTIDUMBRE: Es un supuesto o algo incierto que puede suceder en cualquier momento, es no tener certeza de algo.

ÍNDICES DE SINIESTRALIDAD: Es el porcentaje que resulta de la división de la prima versus los siniestros ocurridos en algún lapso.

INVESTIGACIÓN: Estudio de carácter teórico o experimental de algún campo, tema o materia dada para así conseguir entendimiento personal o profundizar en el conocimiento ya prescrito.

MANUAL: Que se hace o elabora con las manos, se refiere también a el conjunto de actividades que se presentan en un escrito para ser la guía de alguna actividad.

MÁXIMA BUENA FE: Se refiere al compromiso obligatorio y moral de obrar de forma onerosa y profesional con relación a cada uno de los riesgos cedidos en el contrato automático. Que se realice la cesión de los riesgos como si no se tuviese reaseguro, manejándose de forma clara y leal ante el reasegurador.

MEDICIÓN: Se entiende por la acción de identificar las dimensiones del tamaño de un objeto según determinada unidad de medida.

NORMAS: se refiere a una ley o regla la cual debe ser acatada y permite restringir ciertas actividades.

OPTIMIZAR: Es mejorar el rendimiento actual de un proceso o programa ya existente logrando así alcanzar resultados más altos que los ya presentes.

PLANEACIÓN: Involucra tener uno o varios objetivos que serán estructurados estratégicamente y lograr el fin esperado.

PÓLIZA: Es la denominación que las compañías de seguros le dan al contrato por medio del cual él se detalla las condiciones pactadas para así comprometerse a indemnizar desde de dicho trato escrito, sobre los siniestros ocurridos dentro a la vigencia de la misma. En el mismo el asegurado se compromete a pagar una prima por la adquisición de este servicio.

PRIMA: Es el valor que cobra la aseguradora al cliente para sumir los riesgos a asegurar, luego de aquello la compañía de seguros queda en el compromiso de resarcir por los daños o perdidas al asegurador sobre la cosa asegurada.

PROCEDIMIENTO: es el ejercicio que consiste en llevar a cabo un proceso, lo cual lleva a realizar una actividad antes propuesta.

PROCESO: Son actividades relacionadas que se ordenan para llevar a cabo un objetivo o parte del mismo.

PRODUCTIVIDAD: es el resultado que arroja la producción luego de un proceso productivo versus los recursos invertidos para así lograr el objetivo calculado.

RAMO: Es la denominación que se le da a los grupos de riesgos que se nombran para dividir y encasillar las cosas a asegurar.

RATIO: Correlación o proporción que se designa entre dos cantidades o medidas.

REASEGUROS: Es un método realizado por las compañías de seguros que comprende en la dispersión o atomización de riesgo, para así minorar la concentración de las posibles pérdidas al momento de originar un siniestro, evitando con esto bajas sustanciales del patrimonio de la entidad. En el reaseguro interviene por una parte la compañía de seguros que es la que cede el riesgo y por la otra parte el reasegurador que es quien acepta el riesgo.

REGISTRO: El ingreso de un dato a una estructura.

RENDIMIENTO FINANCIERO: Utilidad final que se deriva de una transacción o inversión financiera.

RESERVAS: Es el valor que calculan las aseguradoras las cuales creen que es necesario provisión dicho valor para así hacer frente a las posibles indemnizaciones sobre los riesgos suscritos.

RETENCIÓN: Es el valor que la compañía de seguros asume como su responsabilidad de un todo, puede ser en porcentaje o por riesgo. La cual es medida en base a la solvencia económica de la compañía.

RIESGO: Es todo aquel hecho incierto que va a pasar pero se sabe su consecuencia.

SALVAMENTO: Son los bienes que se logran recuperar luego de un siniestro ya indemnizado por la aseguradora, lo cual pasa a pertenecer a la compañía.

SEGUROS: Es el mecanismo por el cual se cubre una incertidumbre o riesgo en la cual interviene la compañía de seguros que por medio de un contrato denominada póliza se compromete a resarcir al asegurado sobre los daños o pérdidas que este tenga, siempre y cuando este cubiertas por la condiciones de la póliza, y el asegurado se compromete a dar información veraz de la cosa asegurada y a pagar la prima correspondiente por el seguro.

SERVICIO: Es una actividad intangible la cual ejecuta actividades para así lograr cubrir las necesidades de un sujeto o cliente.

SINIESTRO: Es un término utilizado por las aseguradoras para definir un accidente o riesgo cubierto dentro del condicionado de la póliza.

SUBROGACIÓN: Es el mecanismo por el cual la aseguradora se hace de los derechos de reclamar a terceros sobre los valores o salvamentos que queden luego de resarcir al cliente el valor de la liquidación del siniestro.

SUPERVISIÓN: Acción y efecto de inspeccionar o vigilar ejecutado por una persona.

TAREAS: Labor que se realiza para conseguir un objetivo trazado.

TASAS: Es el cálculo estadístico que simboliza un factor que aplicado al valor asegurado asiente indemnizar las posibles pérdidas.

VIGENCIA DEL SEGURO: Es lapso de tiempo por el cual estará cubierto el riesgo asegurado en una póliza.

2.3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1. Hipótesis General

HG: La **aplicación de procedimientos internos** mejora la **efectividad e incrementa el rendimiento financiero** de la compañía “SEGUROS DEL ECUADOR”

2.3.2. Hipótesis Particulares

HP1: La **escasez de normas y lineamientos** contribuirá a un **bajo rendimiento financiero** de la compañía “SEGUROS DEL ECUADOR”

HP2: La carencia de un reglamento interno ni política para el área aportara al desconocimiento en las funciones del personal

HP3: La falta de herramientas tecnológicas conllevara a un manejo lento y poco óptimo para la necesidad de información ágil y dinámica.

HP4: Contar con personal poco capacitado causará un incorrecto manejo y análisis de los aspectos contables, estadísticos y técnicos.

2.3.3. Declaración de las Variables

Hipótesis General

Variable independiente: Procedimientos Internos.

Se refiere a la ejecución de actos que están preestablecidos los cuales propician el óptimo rendimiento e ideal forma de manejo del área, para evitar así la perdida de recurso económico y una entregar eficaz de los datos a tiempo para el logro de los objetivos requeridos.

Variable dependiente: Efectividad y Rendimiento Financiero.

Hace mención al resultado esperado positivamente elaborado por cada movimiento que se realiza en el área, explotando correctamente los recursos entregados y sacar el máximo provecho efectivo que se espera obtener, así cumpliendo con las exigencias y metas esperadas en las funciones desempeñadas.

Hipótesis Particulares

Hipótesis 1

V.I. Normas y lineamientos

V.D. Bajo rendimiento económico

Hipótesis 2

V.I. Reglamento interno

V.D. Funciones del personal

Hipótesis 3

V.I. Herramientas tecnológicas

V.D. Necesidad de información

Hipótesis 4

V.I. Personal poco capacitado

V.D. Contables, estadísticos y técnicos.

2.3.4. Operacionalización de las Variables.

Cuadro 1 Operacionalización de las Variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	CONCEPTUALIZACIÓN
Hipótesis General			
Procedimientos Internos	Independiente	Deficiencia en los procesos	Crear procesos óptimos
Efectividad y Rendimiento Financiero	Dependiente	Erróneo manejo del recurso económico	Mejorar recursos y sacar provecho efectivo
Hipótesis 1			
Normas y lineamientos	Independiente	La escasez de las normas	Definir y aplicar eficaces lineamientos
Rendimiento económico	Dependiente	Incorrecto Análisis por parte de los empleados	Controlar eficazmente la información obtenida
Hipótesis 2			
Reglamento interno	Independiente	La carencia de un manual para el departamento	Creación de normas para evitar así desconcierto en los usuarios
Funciones del Personal	Dependiente	Desconocimiento de los procesos por parte del personal	Inducción sobre las normas a crear para este departamento
Hipótesis 3			
Herramientas tecnológicas	Independiente	Inversión en tecnología	La obtención de tecnología requerida
Necesidad de información	Dependiente	Ausencia de información necesaria para llevar a cabo lo requerido	Evaluar la información suministrada por los recursos tecnológicos
Hipótesis 4			
Personal poco capacitado	Independiente	Contar con personal no apto para el cargo	Contratar empleados con conocimientos en la rama
Contables, estadísticos y técnicos	Dependiente	Personal sin entendimiento contables, estadísticos y técnicos	Escoger a los mejores convocados en este departamento

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Durante el transcurso de la investigación y con el objetivo de encontrar y definir su concepto más apropiado, se evaluó la etimología y posteriormente el significado actual en todo su entorno. La presente investigación tuvo como propósito ser de carácter puro, básico y aplicativo. Siendo tomado para su análisis los conceptos y libros de grandes escritores que investigaron a profundidad la Metodología y sus derivaciones. Investigar es la acción pura de ejecutar una acción con el propósito de buscar, indagar, conseguir datos y vestigios de algún tema de interés.

Para definir los lineamientos del tipo de investigación y distintos conceptos claros del tema, se consulto libros de Métodos y técnicas de investigación del cual se rescato las siguientes definiciones:

Para (Pacheco Gil, 2004)¹⁷ , el método se deriva de la siguiente manera:

“La palabra método proviene de las voces griegas metha = fin y hodos = camino, en consecuencia, etimológicamente, el método es el camino que recorreremos para llegar a un fin”.
P 44.

Para Aristóteles, “la ciencia se identifica con el método y viceversa y en realidad sin método no puede haber ciencia”.

¹⁷ Pacheco Gil, O. A. (2004). *Fundamentos de Investigación*. Guayaquil-Ecuador: Ediciones Minerva.

De acuerdo con el estudioso Carlos Larreategui, “método es un término genérico, que designa el conjunto de procedimientos de los que se vale la ciencia para buscar la verdad; es el camino para la utilización de un fin”.

Es decir que el método es el procedimiento planeado que sigue el investigador para describir la forma de existencia de los procesos objetivos del universo, para generalizar y profundizar los conocidos así adquiridos, para demostrarlo en su condición sistemática y comprobarlos en el experimentos y la aplicación técnica.

Métodos

Es la manera o camino que se utiliza para llegar a un fin. La palabra método proviene del griego *methodos* que significa camino o vía, esto concluye en que es el medio por el cual se llega a un punto u objetivo.

(Alatorre, 1973)¹⁸ Define al método como.-

“es un camino o un medio para llegar a un fin, el modo de hacer algo ordenadamente, el modo de obrar y de proceder para alcanzar un objetivo determinado” p. 31.

El método es llevar un orden definir y trazar el camino por donde se va a pasar, ayudando con la equidad y formalidad para llevar un proyecto.

Metodología

Se faculta de la parte operatoria del proceso del conocimiento. A la metodología le corresponde las técnicas y las herramientas de diverso orden que intervienen en la

¹⁸ Alatorre, m. (1973). *MÉTODOS DE INVESTIGACION Y MANUAL ACADEMICO*. MEXICO.

marcha de la investigación. Debe traducir en el plano de las operaciones concretas las orientaciones generales del método.

Investigación aplicada (Huertas, 1995)¹⁹

Es aquella que se sirve de los adelantos de la investigación básica le interesa la aplicación inmediata en el desarrollo de la ciencia.

“La investigación aplicada rigurosa tiene una base teórica y los investigadores fundan su teoría en resultados concretos”. P 5.

En particular, llega a la ejecución de amplias generalizaciones y está orientada a la solución de problemas.

Es la que se deriva de la información que nos da la investigación básica sobre la cual se preocupa por la acción de aplicar el desarrollo de lo requerido.

En conclusión es llegar a la ejecución de la investigación orientada al responder y buscar la salida a los problemas.

Según su objetivo (Hernández, 2002)²⁰

Constituye una investigación preliminar en la que realizamos la observación inmediata del área y de los elementos constitutivos de lo que vamos a investigar.

“El objeto de estudio es descubrir el conocimiento cultural que la gente guarda en sus mentes, cómo es empleado en la interacción social y las consecuencias de su empleo” P 46.

¹⁹ Huertas, F. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Argentina.

²⁰ Hernández, R. (2002). *Metodología de la investigación 3 Ed.* MCGRAW HILL.

Mi investigación es de tipo exploratoria la cual es una especie de sondeo con el cual se alcanza a obtener una idea general muy orientadora de algo que interesa al investigador. Muy útil para formular problemas e hipótesis.

El estudio preliminar lo realizamos revisando la documentación con que contamos, toda clase de fuentes bibliográficas. Los contactos directos nos aproximan al problema y nos dan la posibilidad de contar con elementos objetivos.

Según su contexto

Es la que realiza en el mismo lugar en que se desarrolla o producen los acontecimientos, en contacto con los gestores del problema que se investiga.

(Taylor & Bogdan, 1997)²¹ Como ellos lo exponen:

“Designa el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas; se desarrolla básicamente en un contexto de interacción personal. Los roles que van desempeñando el investigador y los elementos de la unidad social objeto de estudio son fruto de una definición y negociación progresiva”. P 3.

Aquí se obtiene la información de primera mano en forma directa, fuera del laboratorio, pero el investigador no tiene el control absoluto de las variables.

Se refiere a la indagación que se ejecuta directamente en el lugar de los hechos, en donde se aplica y acontece el objeto de estudio.

Es realizar la recolección de información de forma directa, dentro o fuera del lugar en donde está ocurriendo el estudio, analizando cada cosa que se toma de la fuente

Según el control de las variables

Se ejecuta mediante hechos no probados manipulando variables experimentales.

²¹ Taylor, S., & Bogdan, R. (1997). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación.*

(Rodriguez Moguel & Rodriguez Sandoval, 2008)²² Ellos nos definen lo siguiente:

“Se refiere a una investigación prospectiva. Se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de que modo o por que causa se produce una situación o acontecimiento particular”. P 5.

El experimento es una situación provocada por el investigador para introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas.

Cumple con el fin de indicar la forma y el porqué acontece un hecho y sus variables. De manera que nos ayuda a barajar distintos resultados referentes al motivo de la investigación.

Según el diseño

Es el plan que el investigador se traza para lograr respuestas de las incógnitas sobre las hipótesis de un trabajo de investigación.

(Baez & Perez, 2007)²³ Define lo siguiente:

“Son muchas las clasificaciones que se han realizado y que se pueden encontrar en bibliografía, la mayor parte de ellas atendiendo a criterios que pueden ser perfectamente validos. Nosotros proponemos una en aras de facilitar la comprensión del entramado en el que nos movemos, pero como una propuesta mas, sin mayor pretensión”. P 14.

Considerando de manera genérica dos conceptos: mercado y producto/servicio e, igualmente, dos situaciones: conocido y desconocido, obtenemos una matriz con cuatro celdas que clasifican los tipos de investigación.

²² Rodriguez Moguel, E., & Rodriguez Sandoval, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Juarez: Universidad Juarez Autonoma de Tabasco.

²³ Baez, J., & Perez, D. T. (2007). *Investigación Cualitativa*. Madrid: ESIC EDITORIAL

La investigación según su diseño dispone una estructura en la cual se debe especificar cada uno de los pasos que serán el camino a seguir para el objetivo a investigar.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

Aquí se define conceptos de cada uno de estos rubros, los cuales se detallan a continuación por separado:

Población

Son los elementos o grupo de personas que forman un conjunto los cuales comparten una situación particular.

(Pacheco Gil, 2004)²⁴ Define lo siguiente:

“Es el conjunto o agregado del número de elementos, con caracteres comunes, en un espacio y tiempo determinados, sobre los cuales se pueden realizar observaciones”. P 17.

Tenemos dos tipos en este rubro la cual se divide como finita e infinita.

Muestra

Es el número de elementos, objetos o personas que forman el subconjunto de un todo o población.

(Pacheco Gil, 2004)²⁵ Define lo siguiente:

“Subconjunto representativo de elementos de una población o universo. Del estudio de la muestra se deducen unas leyes que se hacen extensivas a todo el conjunto poblacional”. P 28.

²⁴ Pacheco Gil, O. A. (2004). *Fundamentos de Investigación*. Guayaquil-Ecuador: Ediciones Minerva.

²⁵ Pacheco Gil, O. A. (2004). *Fundamentos de Investigación*. Guayaquil-Ecuador: Ediciones Minerva.

Una muestra debe tener dos características básicas: tamaño y representatividad.

La muestra por lo general suele ser de menor número que el conjunto total o población.

Pasos en la selección de una muestra

(Bernal, 2006)²⁶ Nos detalla cómo definir una muestra:

Siguiendo el esquema de Kinnear y Taylor, los siguientes son los pasos para definir una muestra:

- Definir la población*
- identificar el marco conceptual*
- Determinar el tamaño de la muestra*
- Elegir un procedimiento de muestreo*
- Selección de muestra*

3.2.1. Características de la Población

Para la presente investigación según su análisis y estudio la población comprende entre el departamento de reaseguro, técnico y financiero los cuales son los que intervienen directamente en el tema tratado, participando ampliamente en todo lo necesario.

Por lo tanto concluyo que población son los individuos que conforman un grupo en el cual se tiene interés dependiendo del fin y motivo de la investigación.

²⁶ Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico.

3.2.2. Delimitación de la Población

Según la presente investigación la población es de tipo finita por las características de la misma la cual es delimitada y se conoce el número de elementos que lo integran.

Cuadro 2 Delimitación de la población

Cargo	Cantidad
Gerencia Técnica	1
Sub-Gerencia Técnica	1
Asistente de Estadística	1
Jefe de Emisión	1
Emisores	3
Archivo Emisión	1
Jefe de Reaseguro	1
Asistente de Reaseguros	2
Total	11

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

3.2.3. Tipo de Muestra

En mi investigación la muestra pertenece al tipo probabilística, porque cualquiera de los integrantes de nuestra población que intervienen en la misma tienen las mismas opciones de ser elegido ocupando así un segmento muestral del presente trabajo.

El muestreo aleatorio simple:

(Salkind, 1999)²⁷ Define lo siguiente:

²⁷ Salkind, N. J. (1999). *Metodos de investigacion*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
<http://books.google.com.ec/books?id=3uIW0vVD63wC&pg=PA97&lpg=PA97&dq=Tipo+de+muestra+muestreo+aleatorio+simpl e&source=bl&ots=aGJBba6S6J&sig=P5ZAc3zt3-kDhxxzPr-1A-rsifA&hl=es&sa=X&ei=1zQOUNPSII008wSgrYC4DA&ved=0CDAQ6AEw>.

“Aquí, cada miembro de la población tiene una probabilidad igual e independiente de ser seleccionado como parte de la muestra. Las palabras clave aquí son iguales e independientes”. P 64.

Igual, porque no existe alguna predisposición a escoger una persona dada. Si se muestra aleatoriamente, las características de la muestra deberán ser muy parecidas a las de la población.

Por ejemplo, ¿estaríamos realizando un muestreo aleatorio simple si escogiéramos cada quinto nombre del directorio telefónico? No, porque estaríamos violando ambos criterios de igualdad e independencia. En primer lugar, si comenzamos con el quinto nombre de la página 234 del directorio, los nombres 1, 2, 3 y 4 nunca tuvieron una posibilidad de ser escogidos. En otras palabras, el proceso de selección ya no es independiente.

3.2.4. Tamaño de la Muestra

En el presente trabajo se conoce con certeza la población esto indica que es de tipo finita.

Cuadro 3 Formula Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N p q}{Z^2 \left[\frac{(N-1) E^2}{pq} + 1 \right]}$$

Elaborado por: Reglamento de Tesis UNEMI

Donde:

n: Tamaño de la Muestra

N: Tamaño de la Población

p: posibilidad de que ocurra un evento $p = 0,5$

q: posibilidad de que no ocurriera un evento $q = 0,5$

E: error se considera el 5%; $E = 0,05$

Z: Nivel de confianza, para el 95% $Z = 1,96$

3.2.5. Proceso de Selección

La misma se realizara en los predios de la compañía, en cada una de las oficinas de los entrevistados. En horarios pactados previamente haciendo un organigrama de ejecución de la selección.

De primer orden se entrevistarán a los jefes departamentales, luego a la gente a su cargo de los cuales fueron definidos en antes en la delimitación de la población.

Se reconfirmaran las reuniones previo a al horario pactado.

3.3. LOS MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. Métodos Teóricos

Las siguientes técnicas y métodos son las que se emplearan:

Para (Bernal, 2006)²⁸ se define el método inductivo, como:

“Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como validos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría”. P 52.

El método es la fuente del cómo se realiza una función, el camino o trayecto que se recorre hacia conseguir lo deseado.

Empieza delimitando lo requerido, haciendo estudio de lo que se espera obtener, sacando así conclusiones que luego se resumen y pasan por el camino ya trazado.

Método Deductivo

(Bernal, 2006)²⁹ Define:

“Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. P 68.

El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobarla validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.

²⁸ Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico.

²⁹ Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico

Deduce el razonamiento o síntesis por el cual se saca las debidas conclusiones del hecho que se requiere investigar.

3.3.2. Métodos Empíricos

Método de observación

(Juarez, Gaitan, Urosa, & Cabrera, 1993)³⁰ Nos dicen:

“El investigador observa fenómenos sociales, en su totalidad, y obtiene datos a través de las percepciones que recibe por sus sentidos. El tipo de información que se recoge a través de este método es: de tipo afectivo (reacciones emocionales), interacción social, capacidad psicomotora, comportamientos....”.P 32.

Este método es adecuado para realizar exámenes exploratorios de cualquier problema social. También lo es para obtener datos de variables que tengan que ver con relaciones interpersonales, estructuras grupales, comportamientos y conductas sociales... y también en aquellos casos en que el investigador crea que puede haber distorsiones en la información proporcionada por los sujetos de forma oral.

Para que se realice una correcta observación es preciso realizar observaciones repetidas del mismo fenómeno en diferentes tiempos, y a ser posible con la participación de diferentes observadores, con el fin de eliminar subjetividades, y de recoger el máximo de información relevante. Supone gran atención por parte del observador, disposición mental para sentir o percibir hechos, sucesos o comportamientos y una formación adecuada.

³⁰ Juarez, M., Gaitan, L., Urosa, B., & Cabrera, P. J. (1993). *Trabajo Social e Investigación*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas
http://books.google.com.ec/books?id=KamXJdr4wSMC&pg=PA92&lpg=PA92&dq=metodo+de+observacion&source=bl&ots=iy_3aho2B0&sig=CQfNpe5TD6AFOMbd09Z7RPiYk4&hl=es&sa=X&ei=YEMOUJqBHJCE8QTRq4GwDQ&sqi=2&ved=0CD4Q6AEwBA#v=onepage&q=meto.

3.3.3. Técnicas e Instrumentos

La encuesta

(Galindo Caceres, 19xx)³¹ Nos indica:

“Se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales y temas en general. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones entre ellos”. P 45.

Debido a su intenso uso y difusión, la encuesta es la representante por excelencia de las técnicas del análisis social. Este panorama la ubica dentro de varias situaciones paradójicas.

En primer lugar, si bien esta situación ha generado un ámbito favorable para la difusión y reflexión sobre ella, también ha producido diversos mitos y confusiones que con frecuencia han llevado a utilizar e interpretar la técnica de manera equivocada.

Muestreo

(Vivanco, 2005)³² Define lo siguiente:

“La investigación cuantitativa por antonomasia es la encuesta por muestreo. Se caracteriza por utilizar información de una muestra representativa para explorar, describir o explicar las propiedades de la población origen de la muestra”. P 17.

Los sustentos teóricos de la encuesta son la inferencia estadística clásica y teoría psicosocial de la comunicación con entrevistas. La inferencia se nutre de la teoría de

³¹ Galindo Caceres, L. J. (19xx). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*.

http://books.google.com.ec/books?id=5a0Jdv7lp9oC&pg=PA33&lpg=PA33&dq=La+encuesta&source=bl&ots=v_tn5CYV5Q&sig=p6_uso2Fm-AG1zPCQqh-LuQ-hEU&hl=es&sa=X&ei=cEYOUNSCNIem8QTZg4GoCQ&ved=0CEMQ6AEwAw#v=onepage&q=La%20encuesta&f=false

³² Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones*. Santiago de Chile: Universitaria, S.A.

http://books.google.com.ec/books?id=-_gr5l3LbpIC&printsec=frontcover&dq=muestreo&source=bl&ots=C-dRbq1Fbt&sig=rZ_JbPRiZdZnsWOyTwXzSxXJXMQ&hl=es&sa=X&ei=mEgOUleNDYeq8ATlr4HYBA&sqi=2&ved=0CCsQ6AEwAA#v=onepage&q=muestreo&f=false

la estimación. Esta se basa en el cálculo de probabilidades y, en particular, en las funciones de distribución, el teorema del límite central y la ley de los grandes números.

La teoría psicosocial de la comunicación con entrevistas comprende comportamientos verbales denominados speech events. En este contexto la entrevista es una comunicación interpersonal orientada a un fin donde mediante cuestionario es un motor de entrevista utilizando desde una perspectiva metodológica para medir un objeto de estudio.

3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para lograr el orden se empezó por recolectar las opiniones generales de cada participante, se ordeno la información recabada, en cuanto a la tabulación se utilizo la herramienta de Microsoft Office Excel, la cual nos da prestaciones como las graficas de pastel, tablas, cuadros de distintas formas para poder así presentar de manera clara y estadística los resultados de cada una de las preguntas de la encuesta realizada a la población delimitada en este capítulo.

En cuanto al análisis propio de la información obtenida, se llega a la conclusión esperada gracias plenamente a la técnica que se obtuvo de la encuesta. Se utilizo técnica de tratamiento estadístico cualitativas que van a aplicar a los datos previamente cosechados. Cabe recalcar que el análisis utilizado fue un balance entre el análisis cuantitativo y cualitativo, este balance concluyo en un resultado beneficioso para el presente proyecto.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Debido a la gran demanda insatisfecha que se presenta y a la falta de atención de expansión del mercado por parte de las ajustadoras de seguros que actualmente existen, se determinó la necesidad de plantear el satisfacer las necesidades del mercado de las aseguradoras y reaseguradoras.

La compañía de seguros la rige la Superintendencia de Bancos y Seguros, además de que permite y avalar la tramitación de los siniestros acontecidos, aplica el tiempo real acontecido en el siniestro según el software informático y agiliza el trámite del presentado para el cierre de la ejecución de la póliza de seguro y por ende el reaseguro, respectivamente.

El mercado ecuatoriano necesita de seguros y firmas de reaseguros internacionales que ingresen al país con la exclusividad de ofrecer un servicio de primera calidad. Su aplicación está reflejada en acontecimientos en industrias, ajustes de daños materiales y materia prima, valoración corporal en área marítima y en todo tipo de transporte.

Para el respectivo análisis de la situación actual de la compañía, se realizó el esquema con la metodología del FODA como herramienta esencial en la cual podemos evidenciar las debilidades, amenazas, fortaleza y oportunidades con las cuales cuenta la empresa.

Con esta herramienta desglosamos todos nuestros componentes los cuales nos ofrece la facilidad proporcionando la información necesaria para la evaluación.

ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS DE SEGUROS DEL ECUADOR

- Contratación de Personal con vasto conocimiento en Seguros y reaseguros más la capacitación recibida por Seguros del Ecuador.
- Clientes identificados y cartera inicial en gran medida establecida a través de la experiencia de nuestros Gerentes Comerciales en Seguros y reaseguros.
- Excelentes relaciones con diferentes compañías aseguradoras y reaseguradoras que permitirán negociar en mejores términos.
- Aplicación de sistemas de información que permitirán la optimización de tiempo y procesos de la organización con reaseguradoras nacionales e internacionales.

OPORTUNIDADES DEL SECTOR ASEGURADOR

Cultura creciente de contratación de seguros a nivel nacional por parte de clientes corporativos.

Reducido número de bróker de reaseguros interesados por adquirir cuentas de microempresas ya que les supone bajas comisiones en comparación con grandes clientes corporativos.

Crecimiento acelerado de micro-empresarios, facilidades y créditos para estos por parte de la empresa privada y del Estado.

El crecimiento evidenciado en las empresas aseguradoras el año anterior, 2012, se debe en gran medida a la medida del gobierno de crear el seguro en base a políticas de seguros y reaseguros.

DEBILIDADES DE SEGUROS DEL ECUADOR

- Contratación de poco personal, al inicio de las actividades lo que podría suponer recarga de funciones.
- Nuevos en el mercado asegurador y poco conocimientos de áreas de reaseguros
- La necesidad de contar con un software especializado en la cotización de coberturas y verificación de valores de reaseguros por lo que se debe realizar manualmente y según la consideración de la compañía.

AMENAZAS DEL SECTOR ASEGURADOR

- Falta de conocimiento y confianza del micro-empresario en el sector de seguros y reaseguro.
- Amplia y bien posicionada competencia en el mercado de compañías de Seguros y reaseguros.
- Baja eficiencia y rapidez en la emisión de las Pólizas por parte de las compañías Aseguradoras.
- Inestabilidad económica, política y social genera bajas condiciones de vida lo que afecta la adquisición de seguros privados.
- Alto grado de competitividad en el sector

Cuadro 4 Matriz de FODA

<p style="text-align: center;">Factores externos</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Factores Internos</p>	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cultura creciente de contratación de seguros • Reducido número de brokers interesados por adquirir cuentas de microempresas • Crecimiento acelerado de micro-empresarios, • medida del gobierno de crear el seguro y reaseguros. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento y confianza del micro-empresario • Amplia y bien posicionada competencia • Baja eficiencia y rapidez en la emisión de las Pólizas • Inestabilidad económica, política y social • Alto grado de competitividad en el sector
	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de Personal • Clientes identificados. • Excelentes relaciones • Aplicación de sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> • F1O1 Contratar personal en base a las oportunidades de Gobierno • F3O2 Realizar más relaciones por lo que se puede medir un crecimiento de las ventas
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de poco personal. • Nuevos en el mercado • La necesidad de contar con un software especializado 	<ul style="list-style-type: none"> • D1O3 Si evaluamos en no contratar personal se realizara un crecimiento poco pronunciado. • D2O4 La aparición de nuevos mercado esta basado en las políticas del actual gobierno 	<ul style="list-style-type: none"> • D2A1 el hecho de ser nuevos en el mercado se relaciona a tener poco conocimiento en el área de seguro y reaseguro

Elaborado por: Jonathan Rosado

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

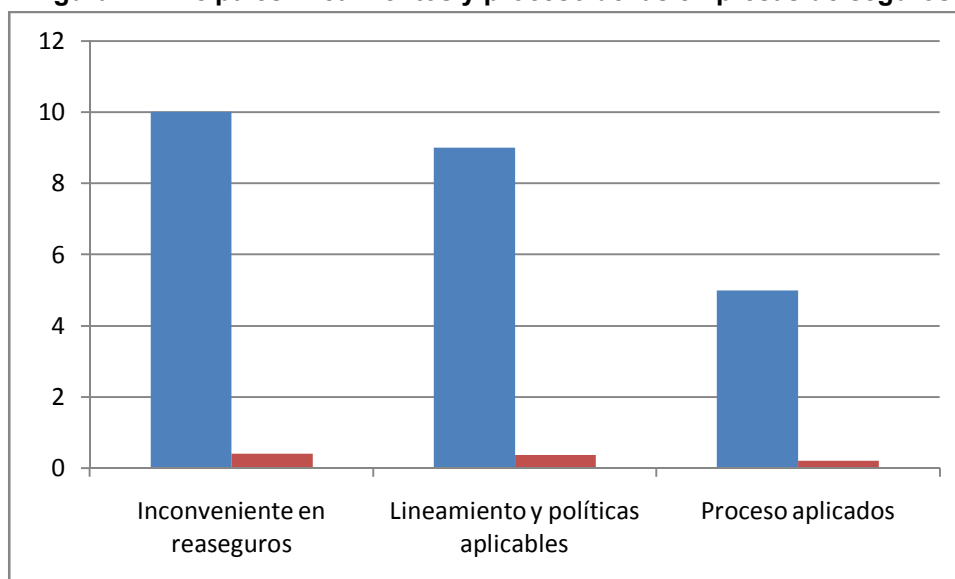
Análisis Comparativo según Pareto

Cuadro 5 Análisis comparativo de inconvenientes lineamientos y procesos

Subproblema	Frecuencia	F. Relativa	F acumulada y relativa
Inconveniente en reaseguros	10	100%	42%
Lineamiento y políticas aplicables	9	90%	38%
Proceso aplicados	5	50%	21%
TOTAL	24		

Elaborado por: Jonathan Rosado

Figura 1 Principales lineamientos y proceso de las empresas de seguros



Elaborado por: Jonathan Rosado

De acuerdo al diagrama de Pareto realizado para el sub problema, se puede detectar que al priorizar la atención en el seguimiento de la realización de un manual de seguro y reaseguros en el análisis de los ingresos de la empresa seguro del Ecuador, podemos resolver estos, así mismo dar énfasis a nuestra propuesta la cual es mejorar la liquidez de la empresa y la imagen corporativa que debe mantener toda agencia de seguro.

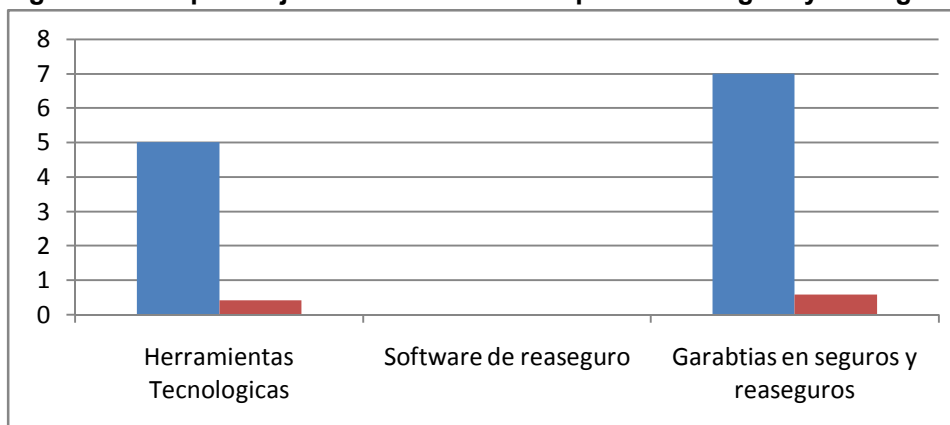
Cuadro 6 Principales eje de análisis de la empresa de seguro y reaseguros

Subproblema	Frecuencia	F. Relativa	F acumulada y relativa
Herramientas Tecnológicas	5	50%	42%
Software de reaseguro	0	90%	
Garantías en seguros y reaseguros	7	70%	58%
TOTAL	12		

Elaborado por: Jonathan Rosado

Según Parteo la representación manifiesta una acumulación viable en las garantías que relacionadas en conjunto con la tecnología , incide en ofrecer un servicio de seguros y reaseguros en un 58% basados en garantía, mientras que no incorporar situaciones afines en relación al software que utilizan las empresas de seguros en el Ecuador.

Figura 2 Principales eje de análisis de las empresas de seguro y reaseguros



Elaborado por: Jonathan Rosado

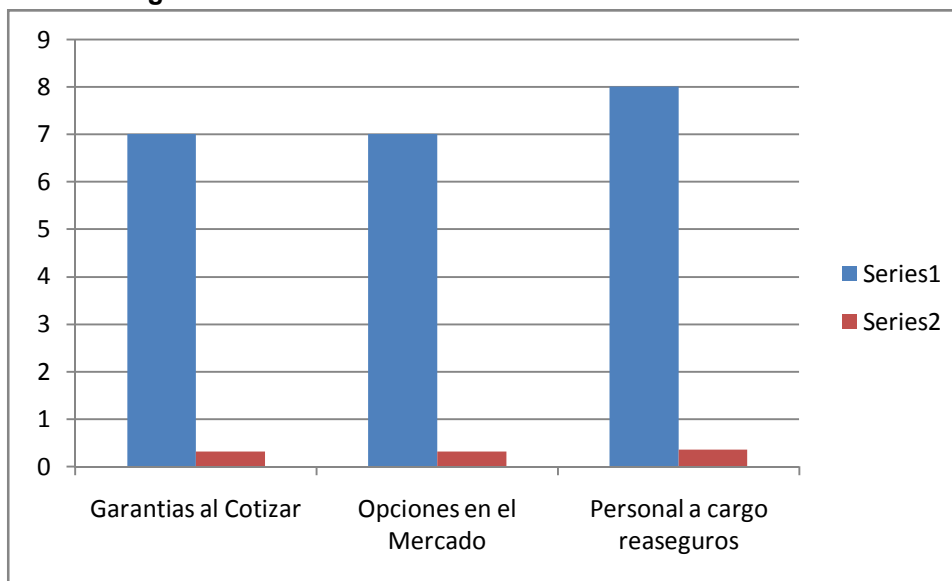
A continuación se detallará la distribución de las variables en la muestra, relación entre ellas, y las inferencias que pueden hacerse a la población en base a los procesos de seguros y la importancia de medir los riesgos con reaseguradoras relacionadas con el proceso del siniestro:

Cuadro 7 Análisis de Recurso del mercado interno externo

Cuadros	Frecuencia	F. Relativa	F acumulada y relativa
Garantías al Cotizar	7	70%	32%
Opciones en el Mercado	7	70%	32%
Personal a cargo reaseguros	8	80%	36%
TOTAL	22		

Elaborado por: Jonathan Rosado

Figura 3 Análisis de Recurso del mercado interno externo



Elaborado por: Jonathan Rosado

Según estudios manifiestan que las aseguradoras están influenciadas por mas hombres que mujeres según la siguiente grafica

TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

Según los resultados obtenidos, los encuestados en la pregunta que indica si se Ha tenido inconvenientes con reaseguros por procesos internos de la firma de seguros en la que usted se desenvuelve dicen en un 100% que siempre tienen inconvenientes con los procesos en reaseguros ya su sistema es muy lento y eso dificulta que sean eficientes.

Los resultados indican que los encuestados tienen inconvenientes al momento de suscitar alguna información por diferentes factores, y uno de los principales es en la información con un 38% ya que al momento de solicitarla no la tienen disponible, el tiempo es otro factor que dificulta la buena atención en un 29% y la falta de comunicación en un 24%

La mayoría de encuestados respondieron que siempre aplican los lineamientos, políticas y reglas exigidos en la organización en un 90% ya que ayuda a mantener el equilibrio para una buena atención.

En un 91% los encuestados indican que si conocen las políticas internas en la aplicación de un proceso en el área de reaseguro, ya que conociendo las políticas están al tanto de las cosas que no se manejen de una manera adecuada.

Los encuestados respondieron que en un 50% si posee herramientas básicas para mejorar los procesos en el área de reaseguro pero el otro 50% contesto que no existen herramientas con tecnología de punta que ayude a manejar un buen proceso

En un 100% estuvieron de acuerdo los encuestados ya que ellos opinan que no es eficiente el software que utiliza reaseguro para la atención de sus clientes y por ende tienen inconvenientes.

En totalidad respondieron los encuestados que si la súper Intendencia evaluaría a Reaseguros tuviera una calificación de 1-10 este sería el puesto en el Ranking.

Un 70% de los encuestados opinan que si hay garantías en al accionar de los agentes de seguros y reaseguros en el momento de cotizar pero por otro lado un 30% dice lo contrario.

El 70% de los encuestados aseguran que en el área de reaseguro si se ejecutan las opciones en el mercado internacional de manera eficiente pero el 30% opina que no ejecutan de manera eficiente.

El 80% de los encuestados opina que el personal que está a cargo de las funciones de reaseguro si cuenta con el conocimiento necesario en Finanzas y eso le ayudaría a ser un ente más eficiente en todas sus operaciones pero el 20% asegura que no cuenta con un talento humano actualizado.

4.3 RESULTADOS

1. Ha tenido inconvenientes con reaseguros por procesos internos de la compañía de seguros en la que usted se desenvuelve.

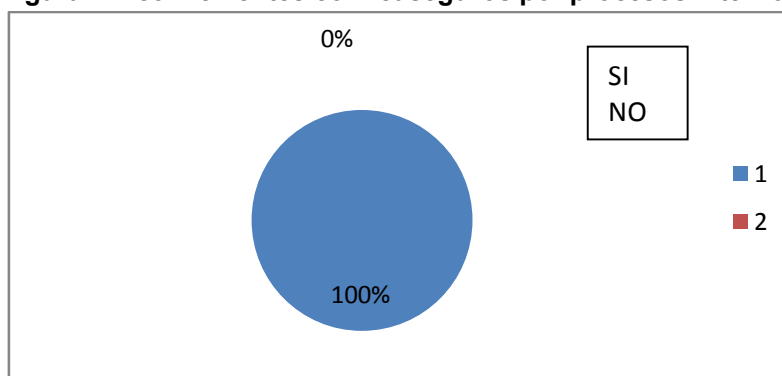
Cuadro 8 Inconvenientes con reaseguros por procesos internos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 4 Inconvenientes con reaseguros por procesos internos



Análisis e interpretación:

Según los resultados obtenidos, los encuestados dicen en un 100% que siempre tienen inconvenientes con los procesos en reaseguros ya su sistema es muy lento y eso dificulta que sean eficientes. Esto incide directamente en que la mayor parte de empresas de seguros mantienen latente problemas de comunicación, responsabilidad y demás directriz importante para el manejo de cuentas corporativas relevantes.

2. Entre los principales inconvenientes internos suscitados en el momento de:

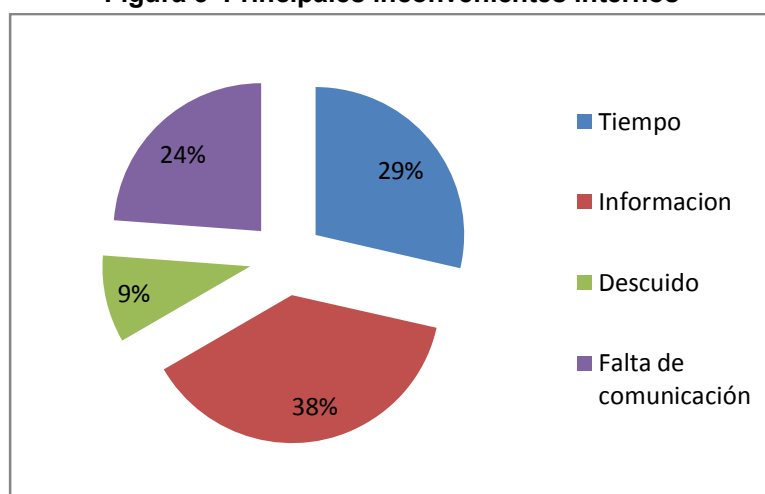
Cuadro 9 Principales inconvenientes internos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo	6	29%
Información	8	38%
Descuido	2	10%
Falta de comunicación	5	24%
Total	21	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 5 Principales inconvenientes internos



Análisis e interpretación

Los resultados indican que los encuestados tienen inconvenientes al momento de suscitarse alguna información por diferentes factores, y uno de los principales es en la información con un 38% ya que al momento de solicitarla no la tienen disponible, el tiempo es otro factor que dificulta la buena atención en un 29% y la falta de comunicación en un 24%. Es necesario establecer una inducción en el manejo de recursos eficientes para medir el tiempo y además establecer una comunicación

veraz en el desarrollo proactivo de una situación de seguros o reaseguros aplicables.

3. Aplica usted los lineamientos exigidos, políticas y reglas para interactuar dentro de su empresa de seguros.

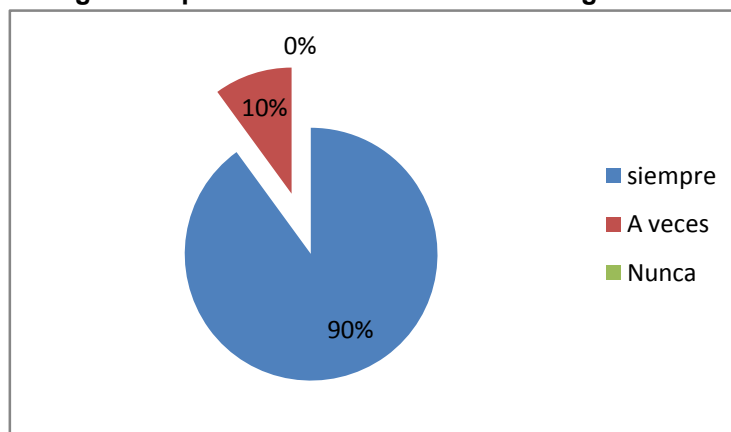
Cuadro 10 Aplica usted los lineamientos exigidos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
siempre	9	90%
A veces	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 6 Aplica usted los lineamientos exigidos



Análisis e interpretación:

La mayoría de encuestados respondieron que siempre aplican los lineamientos, políticas y reglas exigidos en la organización en un 90% ya que ayuda a mantener el equilibrio para una buena atención. En lo que se refiere al desarrollo de la interpretación el 90% confirma que siempre establece lineamientos y políticas exigidos por lo que no acontece por qué de los problemas en diferentes proceso de medir los riesgos en las empresas de seguros y reaseguros.

4. Conoce usted las políticas internas en la aplicación de un proceso en el área de reaseguro.

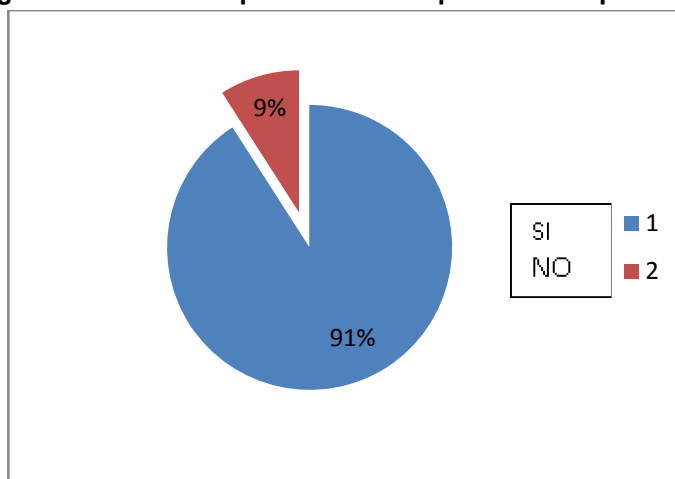
Cuadro 11 Conoce Ud. políticas en la aplicación de procesos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 7 Conoce Ud. políticas en la aplicación de procesos



Análisis e interpretación:

En un 91% los encuestados indican que si conocen las políticas internas en la aplicación de un proceso en el área de reaseguro, ya que conociendo las políticas están al tanto de las cosas que no se manejen de una manera adecuada. AL conocer todas las políticas y procedimiento no debería existir inconveniente en los procesos y ejecutarse de una manera más eficaz los inconvenientes.

5. Considera usted que se posee herramientas tecnológicas básicas para mejorar los procesos en el área de reaseguro.

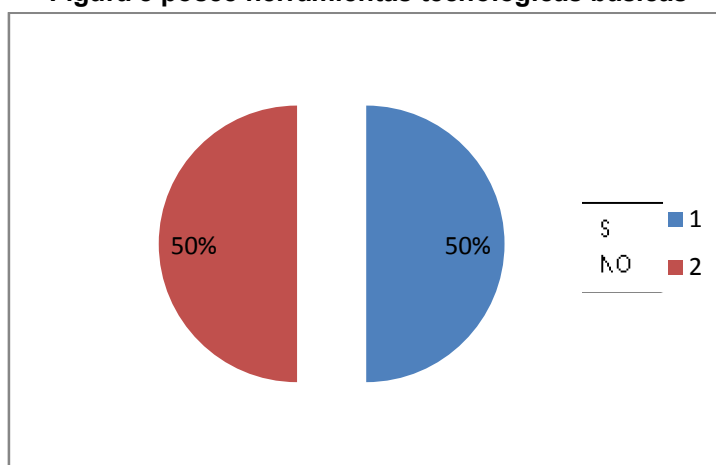
Cuadro 12 posee herramientas tecnológicas básicas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	50%
NO	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 8 posee herramientas tecnológicas básicas



Análisis e interpretación:

Los encuestados respondieron que en un 50% si posee herramientas básicas para mejorar los procesos en el área de reaseguro pero el otro 50% contesto que no existen herramientas con tecnología de punta que ayude a manejar un buen proceso. Esto implica que en su mayoría la cantidad de asesores de seguros y reaseguro mantienen inconveniente con la utilización de recursos básicos requeridos para aplicarlos con el clientes y con aseguradoras y reaseguradoras respectivamente

6. Considera usted que el Software utilizado por Reaseguros le permite ser eficiente.

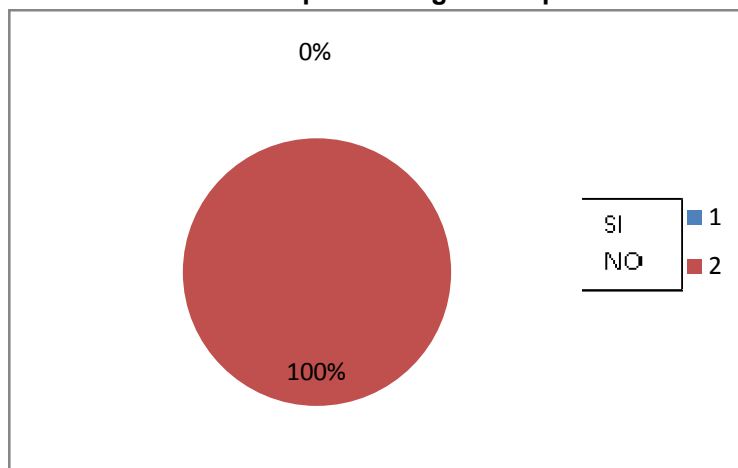
Cuadro 13 El Software utilizado por Reaseguros le permite ser eficiente

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	10	100%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 9 Software utilizado por Reaseguros le permite ser eficiente



Análisis e interpretación:

En un 100% estuvieron de acuerdo los encuestados ya que ellos opinan que no es eficiente el software que utiliza reaseguro para la atención de sus clientes y por ende tienen inconvenientes. Es necesario y software debidamente definido para que la eficiencia de los elementos tecnológicos vayan a la par con la aplicación de los recursos utilizados en una negociación de seguros y reaseguro realizada.

7. La Súper Intendencia de Bancos y seguros de evaluar nuestro servicio, considera que EL RANKING estaría en:

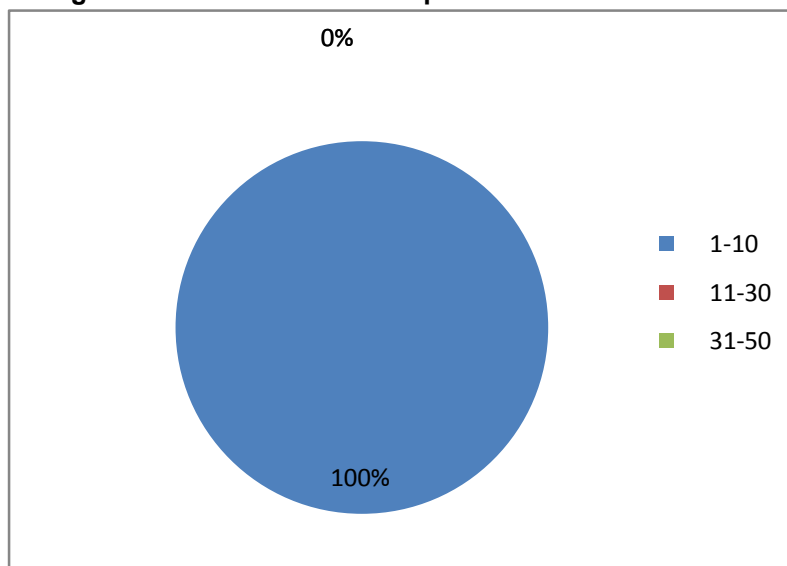
Cuadro 14 Evaluación de la Súper Intendencia de Bancos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1-10	10	100%
11-30	0	0%
31-50	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 10 Evaluación de la Súper Intendencia de Bancos



Análisis e interpretación:

En totalidad respondieron los encuestados que si la súper Intendencia evaluaría a Reaseguros tuviera una calificación de 1-10 este sería el puesto en el Ranking. En el país ameritan un control exhaustivo de la superintendencia de banco y seguros de las actividades que realizan en las distintas áreas de acción con el cliente que busca un seguro y las garantías responsables de la ejecución y siniestro.

8. Hay garantías en al accionar de los agentes de seguros y reaseguros en el momento de cotizar.

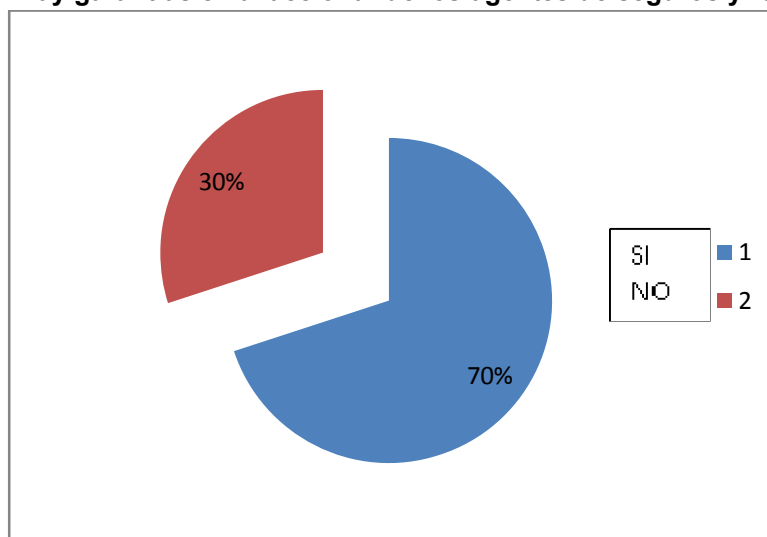
Cuadro 15 Hay garantías en al accionar de los agentes de seguros y reaseguros

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 11 Hay garantías en al accionar de los agentes de seguros y reaseguros



Análisis e interpretación:

Un 70% de los encuestados opinan que si hay garantías en al accionar de los agentes de seguros y reaseguros en el momento de cotizar pero por otro lado un 30% dice lo contrario. Esto se interpreta que en mercado de seguro y reaseguro mantiene una tendencia basada en la confianza y responsabilidad existente por diferentes entidades y gremios

9. En el área de reaseguro ejecuta las opciones en el mercado internacional de manera eficiente.

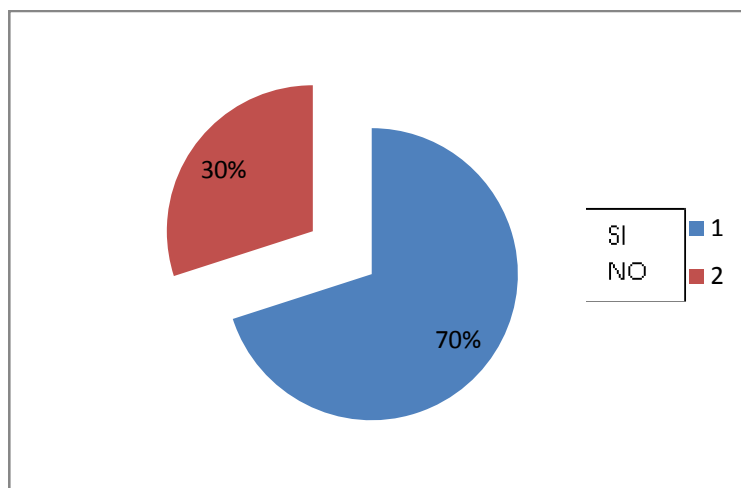
Cuadro 16 En reaseguros se ejecutan las opciones en el mercado internacional de manera eficiente

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 12 En reaseguros se ejecutan las opciones en el mercado internacional de manera eficiente



Análisis e interpretación:

El 70% de los encuestados aseguran que en el área de reaseguro si se ejecutan las opciones en el mercado internacional de manera eficiente pero el 30% opina que no ejecutan de manera eficiente.

10. Considera usted que el personal que está a cargo de las funciones de reaseguro cuenta con el conocimiento necesario en Finanzas-Reaseguro.

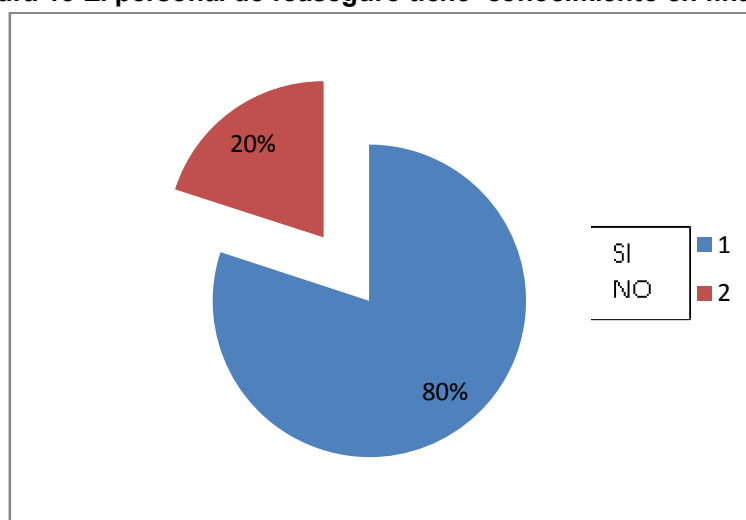
Cuadro 17 El personal de reaseguro tiene en conocimiento en finanzas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 13 El personal de reaseguro tiene conocimiento en finanzas



Análisis e interpretación:

El 80% de los encuestados opina que el personal que está a cargo de las funciones de reaseguro si cuenta con el conocimiento necesario en Finanzas y eso le ayudaría a ser un ente más eficiente en todas sus operaciones pero el 20% asegura que no cuenta con un talento humano actualizado. Es necesario que todo el personal de seguros y reaseguro se proceda a tener conocimiento en base al cálculo concreto de las cotizaciones y proformas.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Cuadro 18 Verificación de hipótesis

VARIABLE	Verificación
Hipótesis General	
Procedimientos Internos	Se mide en base a los parámetros descritos en las preguntas 1, 2 y 3 que viabiliza la necesidad de crea en Seguros del Ecuador un manual de procedimientos y reaseguros Garantizar el rendimiento en base a aprendizaje y a la aportación del manual de políticas de la empresa.
Efectividad y Rendimiento Financiero	
Hipótesis 1	
Normas y lineamientos	Se define en base a las preguntas 4 y 5 en donde se mide la aplicabilidad de los lineamientos.
Rendimiento económico	
Hipótesis 2	
Reglamento interno	Se Asume que le personal de la empresa conoce de las políticas y lineamientos en base a la pregunta 3 y 4 realizada a todo el personal de la empresa Seguros del Ecuador
Funciones del Personal	
Hipótesis 3	
Herramientas tecnológicas	La obtención de tecnología requerida es fundamenta acorde a lo plantado en la pregunta 5 y 6 de las encuestas realizadas
Necesidad de información	Es necesario Evaluar la información obtenida y suministrada por los recursos tecnológicos
Hipótesis 4	
Personal poco capacitado	Contratar empleados implica que hay que capacitarlo y darle a conocer los lineamientos y políticas a aplicar con conocimientos en la rama según la política planteadas en la pregunta 8 y 9

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Análisis de los movimientos de reaseguro y su tendencia de incremento de la imagen de la empresa de Seguro del Ecuador.

5.2 FUNDAMENTACIÓN

La elaboración de una propuesta basada en un manual de manera Independiente incide en el del tamaño de la instrucción, hoy es prioritario contar con un instrumento que aglutine los procesos, las normas, las rutinas y los formularios necesarios para el adecuado manejo de la instrucción.

En la elaboración del manual se deben tener en cuenta los siguientes elementos:

- Estructura orgánica (organigrama de la dependencia a la cual se le va a elaborar o diagramar el manual de procesos).

En donde se amerita un proceso sistematizado de todas las actividades basadas en las operaciones y reestructuración de la empresa para con sus clientes.

- Determinar los niveles de autoridad así poder describir ante qué persona está la responsabilidad de cada operador de seguros y reaseguro con el fin de conocer el grado de preparación y si se esta desarrollando las actividades en base a capacitaciones constante.
- Dirección donde está reflejado el grado de interés por describir las actividades que realizan los operadores de seguros y reaseguros.

- Jefes de departamentos y servicios

Donde se vincule la relación con el cliente y las empresas de seguros relacionadas, además de los bróker internacionales que en contacto garantizan las actividades políticas planteada dentro de Seguros del Ecuador.

- Cargos subalternos (operarios, empleados, etc.)

Influye directamente con las distintas actividades que se realizan, manifiestan los objetivos y buscan metas para enaltecer al jefe o supervisor de cada grupo, ejercen competencias y busca montos de asignaciones con clientes

- Se toma toda la información relacionada con la naturaleza de cada función, entendiéndola esta como el conjunto de actividades y tareas definidas para el cargo.

- A cada empleado le pedimos que describa lo que hace

Un reporte involucra el comunicar el actuar con cada cliente en gestiones de seguros y reaseguros

- Se evalúan las funciones y se clasifican las labores propias del cargo.

Es decir cada operador de seguir sus actividades mantiene en contacto cada una de ellas y son evaluadas en base a la eficiencia y a la confianza que imparta con su cliente

- Una vez determinadas las funciones, le solicitamos al empleado que describa el proceso (como lo hace) paso a paso.

- El proceso es descrito por el motivo de confirmación del monto y su repercusión en el mercado, además de valores predominante en la negociación de seguro, la fijación de tasa y valores relacionados. Se evalúa el proceso, buscando claridad, simplificación y secuencia lógica.

Una compañía de seguros con ética, donde el talento humano se orienta a la búsqueda de la excelencia. Propone eficiente y oportunamente a los habitantes de la

ciudad de Guayaquil, planes de Seguros de competitivos y rentables, en asociación con las mejores compañías de reaseguros.

Visión

Posicionar a la empresa como la mejor opción de en el mercado de seguros, promoviendo todos los ramos de Seguros con excelente reaseguros en el territorio nacional dentro de 3 años, para así ofrecer a los clientes un asesoramiento y aseguramiento integral

Procesos a seguir dentro de los lineamientos y políticas

- Liderar la responsabilidad social empresarial, preocupándose por el talento humano, el medio ambiente y la sociedad en un periodo de 2 años.
- Sobrepasar las expectativas de los clientes individuales y corporativos por medio del cumplimiento inmediato de acontecimientos en base a la repuesta de los reaseguros, las cuales deben tener un nivel óptimo del 95%.
- Obtener coberturas adecuadas de seguros y reaseguros, a un costo razonable y de acuerdo a las condiciones del mercado realizando trimestralmente investigaciones de mercado para estudiar a la competencia.
- Adoptar constantemente enfoques creativos que apuesten a la innovación.
- Realizar convenios con las Instituciones Financieras, empresas grandes de servicios, para obtener carteras de clientes que se convertirán en el mercado objetivo desde el inicio de las operaciones de SEGUROS DEL ECUADOR.
- Negociar con las compañías aseguradoras y reaseguros planes innovadores y con primas asequibles para todo el mercado potencial.

- Ofrecer planes de seguros para que todos los habitantes de no duden en asegurar su salud y vida.
- Lograr en un plazo no mayor a tres años ser la mejor opción de Agencias Asesoras Productoras de Seguros y reaseguros en los ramos de Vida y Asistencia Médica.

La Gerencia General deberá: actuar como representante legal de la empresa, presentar a los accionistas los resultados de las operaciones y el desempeño organizacional.

En vinculación con los gerentes comerciales planea, dirige y controla las metas y políticas de Seguros del Ecuador. Deberá proveer de contactos y relaciones empresariales a Seguros del Ecuador creando un valor agregado al servicio de asesoría que ofrecemos. Adicionalmente, deberá suscribir los respectivos contratos de Agenciamiento de reaseguros con los reaseguradores.³³

Seguros del Ecuador por su parte, otorgará al responsable del cargo su sueldo más beneficios de Ley en el tiempo respectivo, facilitará su gestión con medios tecnológicos necesarios, apoyará económicamente viajes por negocios, seminarios y capacitaciones en la medida conveniente. Cada año tendrá derecho a quince días de vacaciones acorde a la Ley³⁴.

³³ El derecho a vacaciones de todos los cargos se sustentan en: (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2009)

³⁴(Comisión de Legislación y Codificación, 1997)

5.3 JUSTIFICACIÓN

En Seguros del Ecuador, el proceso de una venta, es tarea fundamental para el Gerente Comercial. El será el primer contacto, en la mayoría de las ocasiones, además de ser el encargado de cerrar el negocio por lo que se ha considerado en el proceso de adquisición del servicio. El Gerente deberá obtener la información del cliente y delegarla a un ejecutivo de ventas para que éste pueda hacer el seguimiento y documentación, además que sea participe de los diferentes reaseguros existente en caso de cuentas corporativas o montos extremadamente grandes de aseguramiento. Dentro de este proceso habrá un flujo de negociaciones con las aseguradoras las cuales suministrarán gratuitamente formularios de pólizas y anexos a Seguros del Ecuador y se suscribirá contratos de Agenciamiento.

Finalmente, el cliente elegirá la mejor cobertura bajo la recomendación de Seguros del Ecuador y según su apreciación personal. Esta elección puede tener también otra negociación pero para ultimar beneficios lo cual realizará el Gerente Comercial. A continuación la aseguradora emitirá la póliza con los requerimientos de cada una de las partes que deberán firmarla, a partir de este momento la cobertura está activa. El cliente no sólo recibe la póliza sino también la factura del primer pago.

Las partes se reservan el derecho de dar por terminado el contrato en cualquier momento mediante aviso por escrito con por lo menos treinta días de antelación, mencionando las causas de la decisión tomada por el contratante que le ponga fin. El contrato quedará automáticamente cancelado en el evento de que la Superintendencia de Bancos y Seguros, revoque la credencial al asesor productor de seguros, al intermediario de reaseguros o al perito de seguros, así como el certificado de autorización otorgado a la empresa de seguros.

5.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar los movimientos por medio de lineamientos fijos para la optimización del tiempo a invertir en reaseguros de la empresa Seguros del Ecuador

Objetivo Específico

- Analizar las gestiones realizadas por Seguros del Ecuador en relación a reaseguros.
- Medir los indicadores de comparación entre la cotización a nuestros clientes y la oferta que otorgan los reaseguradores
- Realizar el formato de manual de definiciones de los procesos de seguros y reaseguros.
- Capacitar al personal de seguros y reaseguros para la correcta aplicación del manual de política y procedimiento a seguir por parte de seguros del Ecuador.

5.5 UBICACIÓN

PAÍS: Ecuador

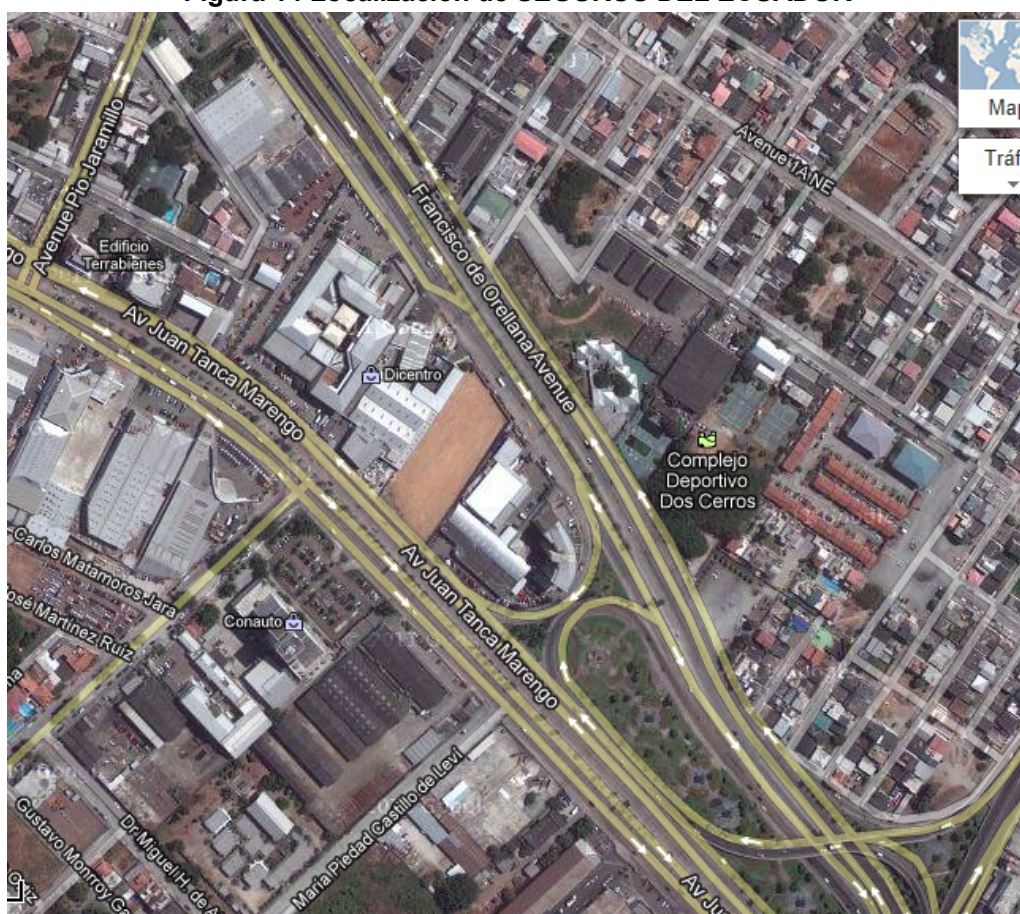
PROVINCIA: Guayas

CANTÓN: Guayaquil

PARROQUIA: Tarqui

Localización:

Figura 14 Localización de SEGUROS DEL ECUADOR



Fuente: Google Maps

Macro Localización

Las oficinas de Seguros del Ecuador estarán ubicadas en la avenida Juan Tanca Marengo y Avenida Francisco Orellana, en el país originario del responsable del presente proyecto, así como en la región y la ciudad originaria; por motivos de residencia, lenguaje, cultura y acercamiento al mercado que se quiere obtener.

Micro Localización

Seguros del Ecuador al momento de su creación deberá minimizar costos por lo que, se ubicará en una oficina alquilada a uno de los socios en el sector Norte de la ciudad de Guayaquil; Específicamente en la ciudadela Nueva Kennedy Norte. Esta ubicación está a sólo minutos de una de las zonas empresariales más importantes

de la ciudad a lo largo de la Av. Francisco de Orellana; cuenta con numerosos retornos y conexiones a diferentes sectores céntricos lo que permitirá tener un acceso más rápido a las aseguradoras y clientes.

Así mismo, el sector otorgará a Seguros del Ecuador una imagen de solidez y estabilidad que se traducirá en un nivel de confianza inicial; los asesores necesitarán de esta ventaja para realizar un primer contacto con los clientes y con empresas de seguros y reaseguros.

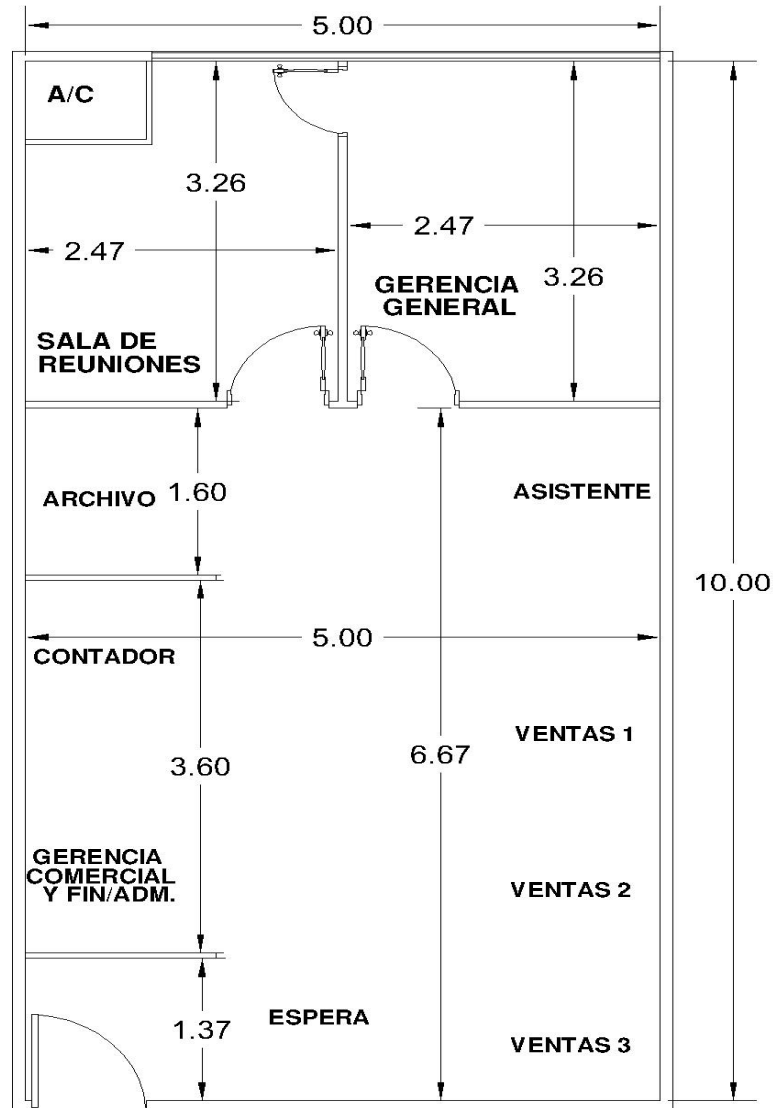
Figura 15 Macro-localización de SEGUROS DEL ECUADOR



Fuente: Google Maps

En el presente estudio se ha realizado un plano de la oficina de SEGUROS DEL ECUADOR con el fin de observar la distribución de la oficina según las necesidades de cada responsable. Se encuentran las siguientes secciones: Gerencia General/Financiera, Gerencia Comercial, Sala de Reuniones, Ventas, Contabilidad, Asistente y Área de espera. Estas secciones estarán contenidas en un área de 50m². El plano se muestra a continuación:

Figura 16 Área Total - Oficina de SEGUROS DEL ECUADOR



AREA TOTAL: 50 m2

Se ha incluido el espacio para el aire acondicionado por la importancia que exista una temperatura adecuada para los equipos de oficina y el área destinada a ventas de seguros, se ha predispuesto de tal manera que se pueda acoplar a más ejecutivos a medida que el negocio lo requiera y por la concentración que amerita el tener en las gestiones con empresas de seguros nacionales e internacionales, existiendo comodidad y aspecto positivos en el desarrollo de los temas de cuentas grandes equitativas.

Determinación de la capacidad de SEGUROS DEL ECUADOR

El capital humano de Seguros del Ecuador involucrado directamente con los clientes, comprenderá dos Gerentes Comerciales y los ejecutivos de cuenta; este personal se encargará de cerrar la negociación (Gerentes) y de hacer seguimiento a la documentación y atención al cliente (Ejecutivos), además de las cotizaciones a empresas internacionales de reaseguros que ameriten por reglamento una empresa de respaldo por medio de una colocación facultativa.

En el inicio de las actividades, los gerentes contarán con una cartera inicial de la base de datos de Seguros del Ecuador con los que se podrá gestionar las primeras ventas. El horario de trabajo mensual en Seguros del Ecuador serán 160 horas y se ha determinado un tiempo promedio de visita al cliente de 40 minutos (0.67 hora), lo cual nos genera 239 empresas visitadas mensualmente en teoría.

En la práctica, a cada Gerente Comercial se le exigirá visitas variadas al mes y alcanzar en total un mínimo de al menos 150 empresas aseguradas a través de Seguros del Ecuador para este cálculo se tomó en cuenta el peor escenario posible: disponibilidad de los empresarios, nivel de interés, retrasos en las citas, contingentes, entre otros. El gerente comercial exigirá además las planillas de cotizaciones de empresas vinculadas a las negociaciones para poder definir el valor de la póliza de ser el caso de negocios extremadamente grandes.

5.6 FACTIBILIDAD

Factibilidad Técnica

En análisis de la producción y disponibilidad de materias primas en las compañías aseguradoras dan información pertinente sobre cotizaciones y beneficios únicamente al momento de recibir el cuadro de resumen de seguros por parte de Seguros del Ecuador, lo cual toma aproximadamente 48 horas, esto dependerá de la aseguradora y además la reaseguradora con la que se trabaje (se detallará en Localización y Característica de las zonas de producción).

La compañía aseguradora deberá enviar un inspector quien constatará el estado y condiciones en las que encontró el lugar u objeto por ser asegurado. Según previas

referencias, nuestra materia prima es el seguro. En primer lugar, se dará importancia a la rama de Vehículos la que nos permitirá dar un mayor flujo de caja por el hecho de que son bienes que al momento de adquirirlos se exige una póliza a favor del bando, luego se asegurara la vida, transporte de carga, inversiones, entre otras.

Seguros del Ecuador como aseguradora no puede enfocarse en una sola rama ya que debe abarcar las diferentes exigencias del cliente y dar una amplia diversificación de beneficios de diferentes mercados de reaseguro.

Factibilidad Administrativa

La disponibilidad de coberturas por parte de las compañías aseguradoras se ven limitadas en cuanto al factor “ramos de seguros” ya que no todas cuentan con los mismos servicios. Así mismo, la extensión de sus coberturas influirá en el valor de la prima.

La Superintendencia de Bancos indica que actualmente existen 43 entidades aseguradoras autorizadas para operar en el país, lo que permite a los ciudadanos decidir ampliamente con qué aseguradora cubrir sus propiedades, salud, vida, etc. y a los Asesores Productores de Seguros seleccionar con qué Compañía de Seguros podrán mantener relaciones comerciales.

De igual manera cada empresa de seguro esta libre de disponer de cualquier persona natural o jurídica ajustadora de seguro que este legalmente en regla con el aval e inscrita en la súper intendencia de banco y seguros, para asistir directa e indirectamente los requerimiento de evaluación sugeridas por las aseguradoras.

El tiempo de respuesta es otra de las variables a considerarse. A continuación la Cuadros con la información requerida:

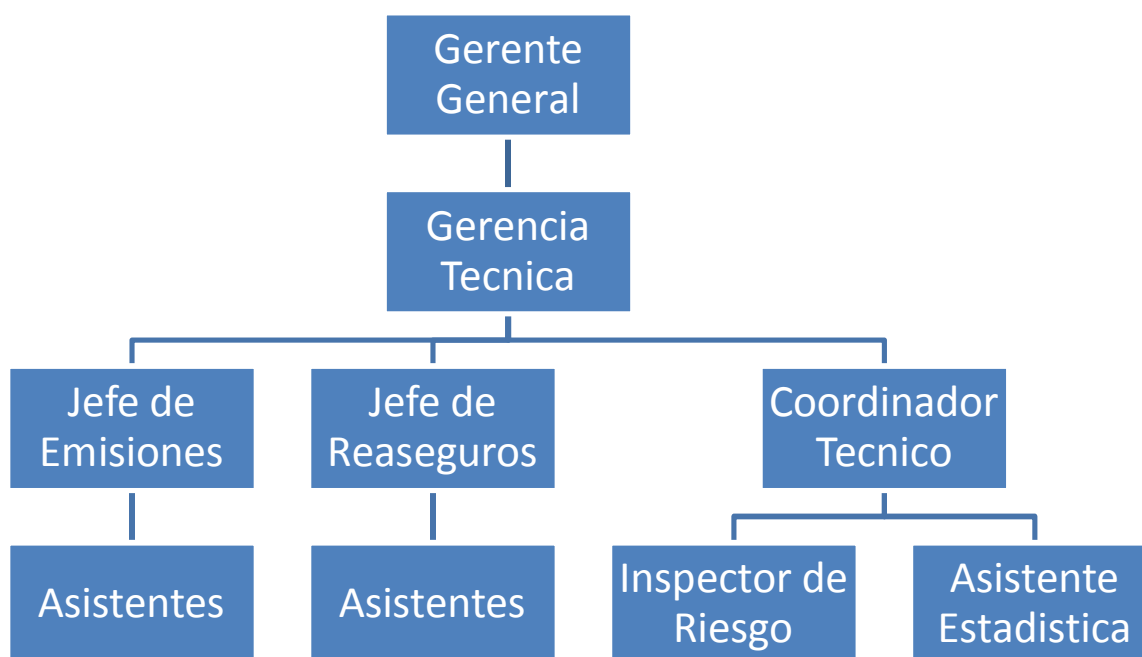
Organigrama Actual

En la estructura de Seguros del Ecuador se ubica en el primer nivel del organigrama al grupo de accionistas, quienes estarán directamente comunicados con el Gerente

General del segundo nivel. En un tercer nivel, se ha ubicado a los Gerentes Comerciales que estarán en cercana relación con los ejecutivos de cuenta y contador por servicios prestados para el correcto manejo de las coberturas, comisiones y demás casos que ameriten revisión. La mensajería, bajo supervisión de la Asistente, deberá apoyar a todos los departamentos, en orden de prioridad para beneficio de la empresa.

Organigrama Sugerido

Figura 17 Organigrama Técnico de Seguros del Ecuador



MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN SEGUROS DEL ECUADOR

GERENCIA GENERAL

La Gerencia de Seguros del Ecuador S.A. está encargada de Controlar el manejo comercial y todo tipo de asesoría en seguros de personas, familias y empresas en seguros generales.

Además la gerencia se dedicará a coordinar que el departamento comercial vigile el tiempo de respuestas ágiles tanto para la emisión de la póliza como para indemnizaciones y siniestros acontecidos.

Es responsabilidad del gerente de Seguros del Ecuador S.A. impartir un enfoque confiable a todos los posibles asegurados y asesorarlos para que sean parte de los clientes, así el asegurado se sentirá respaldado y beneficiado con sus coberturas.

El Gerente General conjuntamente con el Presidente, deberá evaluar la eficiencia de las operaciones con las principales empresas reaseguradoras del mercado nacional e internacional.

Para esto, el departamento de reaseguro deberá presentar un resumen de los trámites realizados dentro de los periodos acordados y el status de los mismos, para definir y cuantificar la efectividad de los procesos.

Un análisis de las cotizaciones de reaseguros realizadas por los ejecutivos de reaseguro de Seguros del Ecuador

Otras responsabilidades de la gerencia de **SEGUROS DEL ECUADOR** son:

- Ejecución y supervisión, de las actividades relacionadas con la asesoría a clientes en diferentes seguros de Vida y Asistencia Médica ofrecidos en el mercado.
- Establecer en el menor tiempo posible y con eficiencia el manejo de convenios de Seguros con las empresas Aseguradoras y que la prestación de la cobertura sea efectiva y ética de principio a fin.
- Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, normas y procedimientos de trabajo establecidos en Seguros del Ecuador S.A. y las normas la Superintendencia de Bancos y Seguros imponga, basándose en la ética, y efectividad.
- Tener conocimientos de las nuevas políticas gubernamentales, referente a la los ramos de seguros y reaseguros existentes.

CONDICIONES DE TRABAJO

- Buen ambiente laboral.
- Asistirá con traje formal para asistir a la oficina.
- Comunicación técnica eficiente en todas las coberturas establecidas con clientes y empresas de reaseguros..

REQUISITOS INTELECTUALES

- Ingeniero en gestión empresarial, seguros y afines

- Profesional experimentado en el área del Seguros en sus diferentes ramos en especial seguros de Vida y Asistencia Médica.
- Experiencia Mínima de 3 años en Seguros Personales.

APTITUDES

- Don de mando.
- Proactivo
- Habilidad para tratar concientizar y negociar con clientes y proveedores.
- Facilidad de expresión.
- Alto nivel de ética profesional.
- Habilidad para establecer relaciones interpersonales.

ASISTENTE ADMINISTRATIVA RECEPCIONISTA

DESCRIPCIÓN GENERAL.- Coordinación y control de las actividades relacionadas con clientes y corporaciones, manejo y resolución de conflictos que se ocasionan con la atención, cotizaciones en reaseguros y ventas, trámites documentales y logísticos a realizar con los clientes de **Seguros del Ecuador**.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- Verificar la conformidad, de todos los documentos requeridos para realizar un reclamo, en tiempo establecido para el respectivo proceso logístico en beneficio inmediato a los clientes asegurados e incluso con las exigencias que solicitan de empresas de reaseguros.

- Cumplir con los procesos, proformas, que se desarrollen en el transcurso del día.
- Solicitar y entregar en el tiempo establecido las pólizas y documentación necesarias para darle prioridad a los procesos establecidos.
- Operar eficientemente en todos los productos que ofrece Seguros del Ecuador y además mantener el orden, ética y responsabilidad en la oficina. En relación con su clientes y proveedores de seguros
- Responder a las necesidades inmediatas de Seguros del Ecuador Preparar oportunamente la documentación requerida por las aseguradoras del convenio.
- Cumplir los reglamentos, normas y procedimientos de Seguros del Ecuador con clientes y reaseguros
- Las demás que le asigne el Gerente General y/o Presidente de **Seguros del Ecuador**, dentro del ámbito de su actividad.
- Mantener un trato cortés con los clientes, aseguradoras y reaseguradoras.
- Informar al cliente y/o asegurados cuando así lo requieran sus coberturas, requisitos para reclamos.
- Informar sobre el término de la póliza de seguro y recordarle al asegurado su renovación.

- Comunicar a la empresa Aseguradora con la que se firmó el convenio cualquier anomalía suscitada con el cliente.

ANÁLISIS DEL PUESTO

DIFICULTAD.- Trabajo sujeto a normas y procedimientos y requiere de iniciativa, comunicación, y mucho criterio de verificación y resolución de problemas que puedan presentarse con clientes, asegurados, Aseguradoras.

CONDICIÓN DE TRABAJO

- Excelente ambiente de trabajo.
- Traje semi-formal.
- Acondicionamiento adecuado del puesto de trabajo
- Comunicación técnica eficiente.

CONTACTOS Y RELACIONES REQUERIDAS.- Es necesario relaciones directas con personas que laboren en empresas de seguros, la Cámara de Comercio de Guayaquil, Cámara de Industrias, Gremios y Colegios de Profesionales, Gobernación del Guayas, Micip, Corpei, Bancos entre otras.

REQUISITOS INTELECTUALES

EDUCACIÓN.-Estudiante de Gestión Empresarial, conocimiento de Seguros de Vida y Asistencia Médica y afines.

EXPERIENCIA.-Dos años de experiencia en el área de Seguros Personales.

APTITUDES

- Don de mando
- Alto nivel de ética profesional
- Dinámica
- Facilidad para establecer relaciones interpersonales con asegurados y clientes
- Sinergia constante para trabajo grupal
- Experta en resolver conflictos

ASISTENTE TÉCNICO COMERCIAL DE SEGURO Y REASEGUROS

DESCRIPCIÓN GENERAL.- Organización, dirección y control de las actividades relacionadas con los clientes asegurados y los que estén por asegurarse. Además brindará asesoramiento responsable y ético para todos los que requieran seguros de Vida o Asistencia médica.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- Organizar, dirigir, coordinar y controlar los trabajos diarios a realizar en las distintas dependencias de Seguros del Ecuador. involucradas en el proceso de trámites de seguro de Vida y Asistencia Médica.
- Elaborar los informes diarios de las actividades realizadas a favor de los clientes asegurados y por asegurar, además organizar, coordinar y controlar la imagen de calidad del servicio eficiente que se ofrece en toda la ciudad de Guayaquil.

- Mantener actualizada la base de datos de clientes a igual que resolver sus requerimientos, inquietudes, dudas, cotizaciones, riesgos, extensiones y más relacionados con los servicios que ofrece Seguros del Ecuador.
- Solucionar los inconvenientes con clientes que tengan inquietudes con sus pólizas.
- Cumplir y hacer cumplir los reglamentos, normas, procedimientos y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Las demás que le asigne el Gerente General y/o Presidente dentro del ámbito de su actividad.
- Intermediar las aseguradoras con las que Seguros del Ecuador tiene Agenciamiento para la contratación de seguros adicionales.
- Recibir documentos de reclamos y enviarlos a la Compañía Aseguradora y a la reaseguradora.
- Realizar seguimiento para respuesta de reclamos y tramites de reaseguros.

ANÁLISIS DEL PUESTO

DIFICULTAD.-Trabajo que requiere iniciativa y criterio para resolver problemas.

CONDICIÓN DE TRABAJO.-

- Exige esfuerzo mental constante en conflictos que se presenten
- Excelente ambiente trabajo
- Traje semi-formal
- Exige movilización frecuente a diferentes empresas o clientes tentativos.
- Acondicionamiento adecuado
- Técnicas eficientes de comunicación con las aseguradoras y clientes.

REQUISITOS INTELECTUALES

- Tercer año Educación superior en área de gestión, administración, seguros y afines.
- Profesional experimentado en el área de seguros especializado en vida y asistencia médica.
- Conocimiento de utilitarios
- Experiencia Mínimo 2 años en el área de manejo de documentación y trámites, primas y demás del seguro.

REQUISITOS FÍSICOS

- Sexo indistinto
- Edad de 22 a 35 años
- Excelente presencia

APTITUDES

- Personalidad dinámica
- Don de mando
- Habilidad de planificar y organizar citas
- Habilidad para organizar y resolver conflictos de seguros y riesgos
- Facilidad de expresión
- Habilidad para establecer relaciones interpersonales con clientes y aseguradoras
- Alto nivel ético profesional

MENSAJERO

DESCRIPCIÓN GENERAL.- Ejecución de tareas de servicios de entrega inmediata, depósitos en banco, pagos a proveedores, cobros, trámites en entidades gubernamentales, aseo de instalaciones, entrega de suministros, abre y cierra Seguros del Ecuador S.A.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

- Realizar la limpieza constante de la oficina
- Ordenar escritorios.
- Verificar diariamente sus obligaciones y responsabilidad del día siguiente.
- Informar las novedades encontradas y emprender las correcciones respectivas necesarias en la logística de Seguros del Ecuador. S.A.
- Cumplir las normas y procedimientos de trabajo establecido con los directivos, gerente, aseguradoras, clientes.
- Entrega de pólizas a los asegurados, retiro de reclamos para reembolsos.

- Las demás que le asigne el Gerente General, Asistente Administrativo, Asistente Técnico, dentro del ámbito de su actividad

ANÁLISIS DEL PUESTO

DIFICULTAD.- Trabajo que requiere rapidez, lógica y solución inmediata.

CONDICIONES DE TRABAJO.- Exige movilización frecuente y capacidad física

REQUISITOS INTELECTUALES

Educación.- Título de bachiller, Conocimiento de utilitarios

REQUISITOS FÍSICOS

- Sexo Masculino
- Edad de 20 a 25 años
- Buena presencia

- **APTITUDES**
- Predisposición para trabajar en equipo y bajo presión
- Dinamismo y creatividad
- Habilidad para analizar y resolver problemas
- Habilidad para interactuar y comunicarse con las personas

ASISTENTE ADMINISTRATIVO, SEGUROS Y REASEGUROS

Sus funciones como asistente administrativo involucrarán apoyar la gestión de la Gerencia General, estar en alto grado de coordinación con los Gerentes Comerciales y demás empleados y deberá supervisar las rutas y actividades de los mensajeros. Las funciones relacionadas con recepción, son: Tramitar correspondencia, Recepción de documentos y Archivo de documentos; Atender llamadas telefónicas y visitas.

Al año de laborar en Seguros del Ecuador. tiene derecho a le paguen una remuneración equivalente a la doceava parte de las remuneraciones que hubiere percibido durante el año calendario respectivo³⁵. Percibirá, además, una bonificación adicional equivalente a dos salarios mínimos vitales de su respectiva categoría ocupacional, que será pagada en todo el país, hasta el 15 de septiembre de cada año. La persona en el cargo de Asistente recibirá, dentro del tiempo máximo permitido, su sueldo más los beneficios correspondientes. Cada año tendrá derecho a quince días de vacaciones acorde a la Ley³⁶.

Responsabilidades del Cargo

³⁵ (Comisión de Legislación y Codificación, 1997)

³⁶ (Comisión de Legislación y Codificación, 1997)

IDENTIFICACION

Título: Gerente Técnico

Área: Técnica

Superior Inmediato: Gerente General

MISION: Otorgar las bases técnicas a fin de garantizar una suscripción responsable, que permita generar rentabilidad financiera a la compañía.

Procesos a Cargo	Tareas Principales	Indicadores de Gestión
<p>1.- Aprobación de condiciones especiales al momento de suscribir riesgos</p> <p>2.- Manejo de los reaseguradores</p> <p>3.-Aprobación de los nuevos productos</p> <p>4.- Emisión oportuna y confiable de las pólizas de la compañía</p>	<p>1.- Realizar estudios técnicos, respecto de coberturas propuestas al área comercial</p> <p>2.- Acompañar a Funcionarios del área Comercial para visitar a APS y/o Clientes para brindar asesoramiento técnico.</p> <p>3.- Asesorar al departamento de Sinistros con respecto al alcance de las coberturas en los reclamos.</p> <p>4.- Mantener actualizado el Manual de Suscripción.</p> <p>5.- Supervisar el trabajo de las áreas: Emisión, Técnica y Reaseguros</p> <p>Atender negocios especiales, provenientes del APS o Negocios</p>	<p>1.- Cumplimiento del tiempo de entrega de pólizas</p> <p>2.- Cumplimiento de los tiempos de entrega de informes de inspecciones</p> <p>3.- Obtención del respaldo facultativo dentro de los 5 días hábiles del requerimiento comercial</p> <p>4- Entrega de los estados de cuentas a Reaseguradores dentro lo los plazos establecidos.</p>

Responsabilidades del Cargo

IDENTIFICACION

Título: Jefe de Reaseguros

Área: Técnica

Superior Inmediato: Gerente Tecnico

MISION: Asistir a la Gerencia Técnica en la operación y administración del reaseguro de la compañía en pos de una adecuada distribución de los riesgos de la misma.

Procesos a Cargo	Tareas Principales	Indicadores de Gestión
<p>Proceso de colocaciones facultativas para los negocios de la Región Costa y casos especiales.</p> <p>Proceso de recopilación y análisis de información estadística de las áreas Técnica y Reaseguros.</p> <p>Supervisar el proceso de cierre mensual y trimestral de Reaseguros y Coaseguros de la producción.</p> <p>Proceso de elaboración e inscripción de los contratos de reaseguros.</p>	<p>Realizar liquidación de contratos de Reaseguros.</p> <p>Revisar el cálculo para la provisión de primas de los Contratos de Exceso de Pérdida, realizado por el sistema.</p> <p>Recopilar y elaborar reportes para el manejo de cuentas especiales y del área de reaseguros en general.</p> <p>Preparar información solicitada por los Auditores Externos y para la Superintendencia de Bancos, referente al área de Reaseguros.</p>	<p>Entregar de estados de cuenta a reaseguradores: dentro de los 45 días siguientes al cierre trimestral.</p> <p>Entrega semanal de programación de pagos a reaseguradores facultativos</p> <p>Entrega mensual de programación de pagos a reaseguradores automáticos.</p>

Responsabilidades del Cargo

IDENTIFICACION

Título: Asistente de Reaseguros

Área: Técnica

Superior Inmediato: Jefe de Reaseguros

MISION: Brindar apoyo operativo en la obtención de reaseguro facultativo.

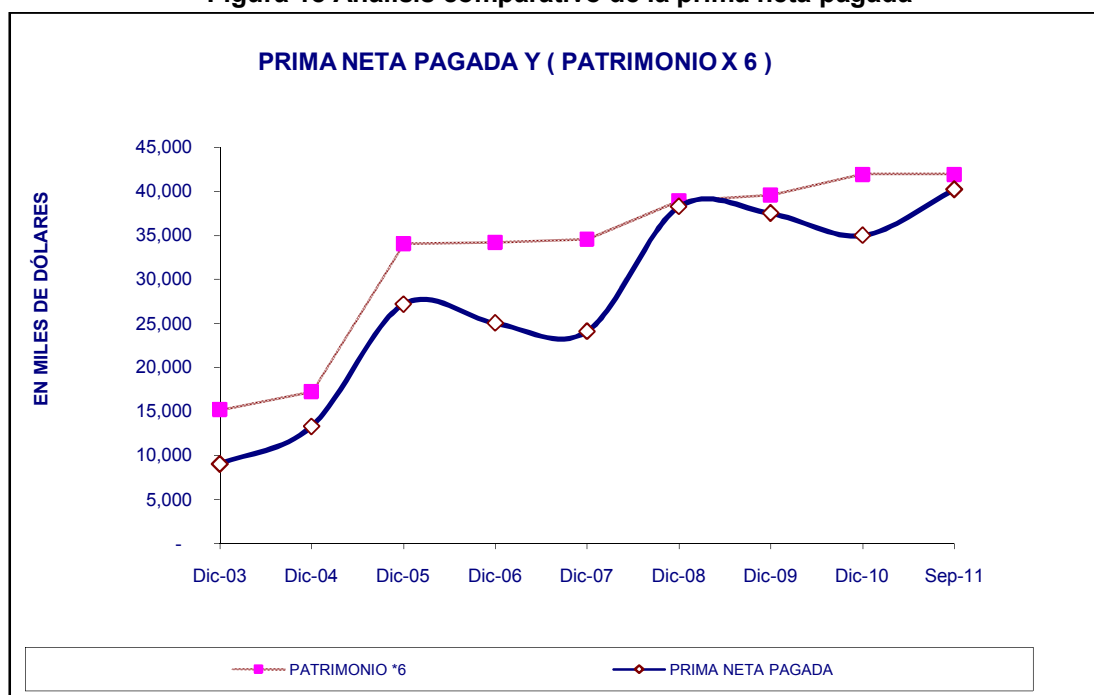
Procesos a Cargo	Tareas Principales	Indicadores de Gestión
<p>Proceso de Cierre Mensual de Coaseguros.</p> <p>Proceso de revisión de reaseguros de las pólizas emitidas por la compañía.</p> <p>Proceso de Cierre Trimestral, y Anual de Reaseguros.</p>	<p>Elaborar las notas de Cesiones Facultativas.</p> <p>Elabora y concilia estados de cuenta por cada reasegurador.</p> <p>Revisar primas diariamente los valores de comisiones e impuestos, tanto en los registros contables como en los reportes del área para los Contratos Proporcionales.</p> <p>Elaborar los Estados de Cuentas Trimestrales de los Reaseguradores.</p> <p>Preparar información solicitada por los Auditores Externos y para la Superintendencia de Bancos, referente al área de Reaseguros.</p>	<p>Entrega de estados de cuenta a reaseguradores: dentro de los 60 días siguientes al cierre trimestral. (Trimestral)</p> <p>Entrega semanal de programación de pagos a reaseguradores facultativos</p> <p>Realizar diariamente el cierre contable de las cuentas de reaseguros.</p> <p>Cumplimiento del cierre mensual: Realizar el cierre mensual dentro de las 72 horas posteriores al cierre y cuadro de primas de siniestros.</p>

Factibilidad Financiera

El control del servicio de los seguros y reaseguros en Seguros del Ecuador implementará en su proceso una evaluación mensual para recibir de los clientes su perspectiva del servicio provisto por sus Gerentes Comerciales y ejecutivos de cuenta.

El control del proceso dentro de las funciones detalladas de la administración consta aplicar controles en cada punto del diagrama de proceso, es imperativo el orden y seguimiento de la documentación ya que no sólo los clientes estarán pendientes de él sino también las aseguradoras y reaseguradoras en convenio. Es imperativo que se realicen reportes para el control interno de las actividades y comunicación existente entre empresas aseguradoras, clientes y reaseguradores.

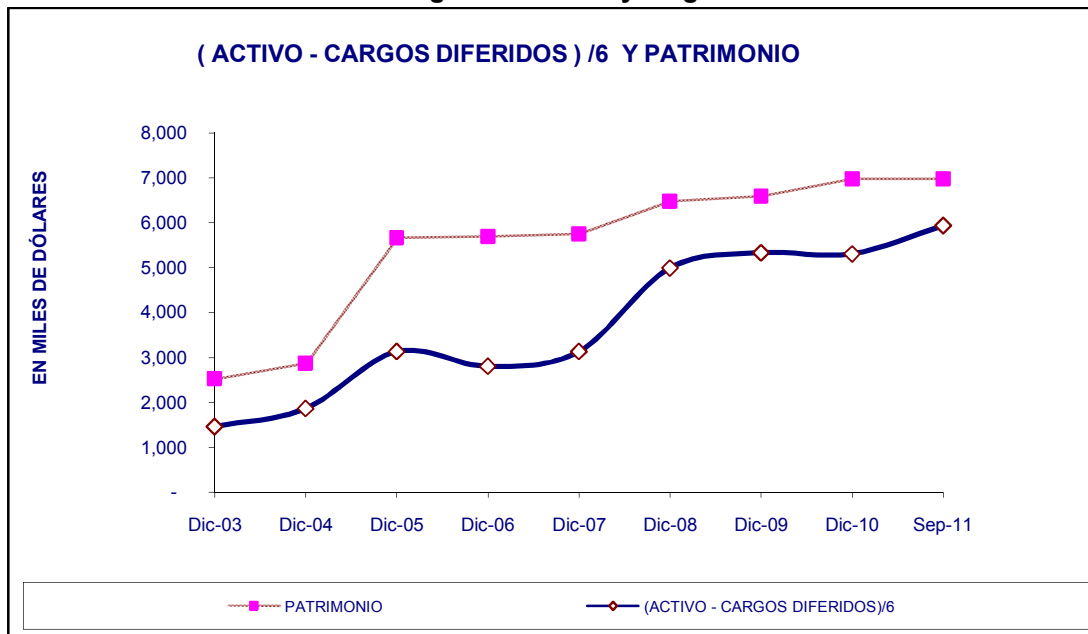
Figura 18 Análisis comparativo de la prima neta pagada



Por el mismo giro del negocio, Seguros del Ecuador no podrá contar con perfiles de cobertura ya establecidos; es decir, la disponibilidad de nuestras cotizaciones dependerá de la información provista por el cliente para el Gerente Comercial que no

coincidirá con otra compañía y existirá la exclusividad de los reaseguradores internacionales en dotar el valor de la póliza a una sola empresa en el Ecuador.

Figura 19 Activo y cargo diferido



Por lo tanto, la producción de coberturas se dará en el momento. No habrá cotizaciones establecidas aunque, es importante recordar que, en el aprendizaje del personal de Seguros del Ecuador podrán tener un estimado de antemano.

Figura 20 Crecimiento y tasa de seguros aplicables

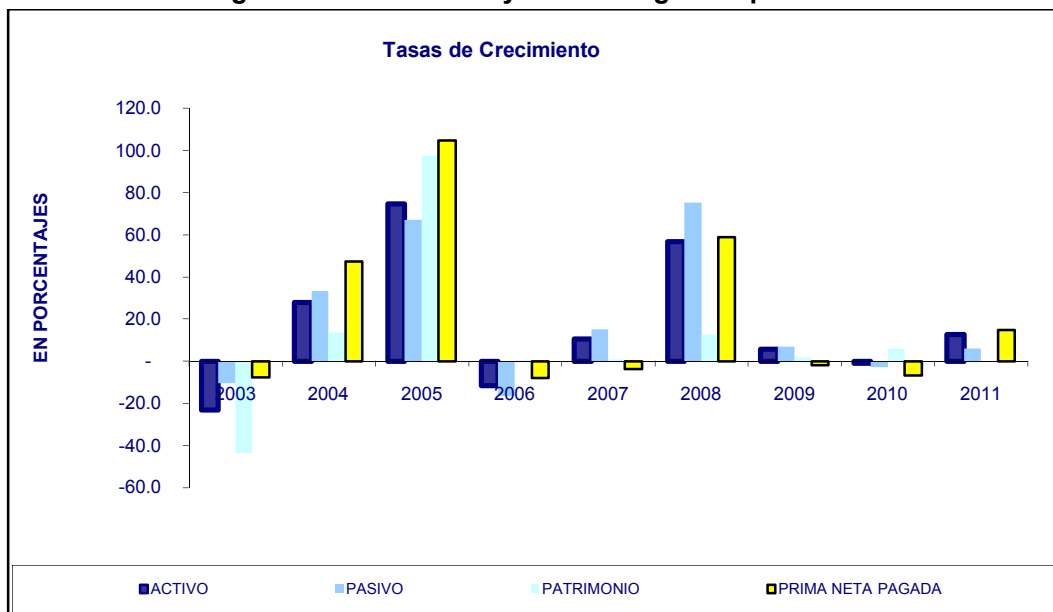
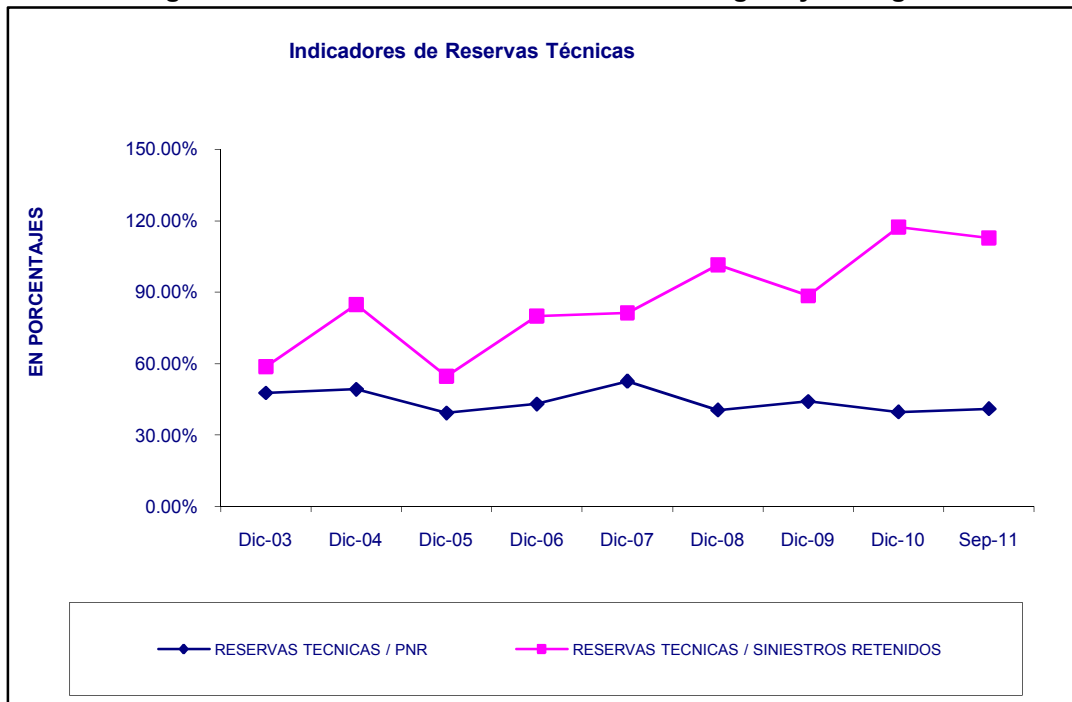


Figura 21 Indicadores de reserva técnica de seguro y reaseguro



CONTROL RECLAMOS

Seguros del Ecuador deberá regirse de acuerdo a lo expuesto en “Normas y estándares”. Recordemos que de este proceso se encargará el Ejecutivo de Cuentas y será supervisado por el Gerente General.

CONTROL ALMACENAMIENTO

Cada una de las características del potencial cliente definirán y afectarán a la cotización realizada, tomemos por ejemplo: el objeto por ser asegurado, cada persona elegirá a su conveniencia la cobertura que necesita y de este dependerá el valor a pagar en cada corte, con la salvedad que se ofrecerá la mejor propuesta y la última palabra la tendrá el cliente.

5.7 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Seguros del Ecuador promocionara un sistema de coberturas dirigidas a empresarios de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas; se ha basado el servicio en la definición de un pool corporativo, las cuales contarán con un seguro de cobertura homogénea y amplia a un determinado costo y a la vez se coloca las acciones vertidas por las condiciones con los reaseguradores.

La diferenciación de Seguros del Ecuador es en primer lugar el acercamiento a empresas que cuentan con poco personal, conociendo por entrevistas a colaboradores de este sector que, las grandes compañías aseguradoras no dan importancia a este segmento.

El tema de la propuesta abarca el Análisis de los movimientos de reaseguro y su tendencia de incremento de la imagen de la empresa de Seguro del Ecuador por lo que es indispensable realizar el principal objetivo de la propuesta que engloban el analizar los movimientos por medio de lineamientos fijos para la optimización del tiempo a invertir en reaseguros de la empresa Seguros del Ecuador, con el fin de orientar el uso adecuado con los intermediarios y reaseguradores internacionales en el caso de negociaciones grandes que requieran la incorporación de nuevos asesores o mercados de reaseguros como garantía de las gestiones realizadas y nuevas oportunidades de obtener mejores propuestas y así brindar un mejor resultado y margen para poder ganar cuentas importantes.

Se Analizara las gestiones realizadas por Seguros del Ecuador en relación a reaseguros y la participación de la empresa en el mercado ecuatoriano a través de las ventas realizadas y proyecciones ejecutadas en base a negocios inmediato de tendencia grande y que requieren garantías y reaseguros fiables implícito en cada negociación.

Se medirá los indicadores de comparación entre la cotización a nuestros clientes y la oferta que otorgan los reaseguradores para ver los puntos que representan el ingreso en base a la comisión o valores relacionados con la intermediación entre la aseguradora y el reasegurador, optando por elegir y dar importancia a los reasegurador locales.

Se tomara en consideración el llamado factor "G" que es los cálculos que se realizar para incrementar la tasa que se cobrara al cliente versus lo que se pagara por el reaseguro de la cuenta.

Se considerara también la importancia de cumplir en cada riesgo con los contratos automáticos hasta el límite de sus capacidades, cuidando el resultado de los mismos, protegiendo la suscripción y posterior manejo de cada uno de los siniestros a recibir.

Se realizara el formato de manual de definiciones de los procesos de reaseguros para definir la propuesta y obtener mejores resultados aplicados y ejecutados por el área de reaseguro.

Plan de Ejecución

Cuadro 19 Plan de ejecución

Objetivos Específicos	Actividades	Encargado	Presupuesto
Analizar las gestiones realizadas por Seguros del Ecuador en relación a reaseguros.	Análisis de las gestiones con empresas de reaseguros Recolectar información histórica en base a las gestiones de empresas aseguradoras y reaseguradoras en el Ecuador. Realizar comparación de datos históricos en balances versus lo actual de producción de seguros y reaseguros.	Recurso Humano. Coordinador de seguro y reaseguro	2.500.00
Describir las inversiones realizadas a empresas aseguradoras internacionales o reaseguros	Realizar plantilla básica de los últimos años en base a la cuenta de seguros y reaseguros. Presentar la propuesta en base a inducción de los pasos para un adecuado proceso de reaseguro Seguimiento a las decisiones de asegurar y reasegurar	Recurso Humano. Coordinador de seguro y reaseguro	2.500.00
Medir los indicadores de comparación de nuestros clientes y los reaseguros realizado por cuentas corporativas grandes en el Ecuador	Elaborar cronograma de implementación y pruebas de los proceso de inducción sobre reaseguro. Capacitación del personal. Ejecución del análisis y proyecciones de las cuentas proveedores de seguros	Coordinador de seguro y reaseguro Contador y financiero	3.000.00
TOTAL			8.000.00

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

5.7.1 Actividades

Dentro de las actividades alineadas a la propuesta es necesaria la realización en base a los lineamientos propuestos en el plan de ejecución.

Análisis de las gestiones con empresas de reaseguros

La realización de una colocación involucra la participación de varios entes, que directa o indirectamente se involucra en la realización de procesos, entre los principales, documentación, peritaje, descripción de datos, análisis de condiciones, limitaciones y excepciones que depende de la correcta administración que ejerza Seguros Del Ecuador.

Una vez acontecido el suceso o siniestro la empresa Seguros Del Ecuador estará a cargo de retornar toda la información necesaria y documento que permita agilizar los procesos para recibir el valor respectivo de la prima según la participación que acepto cada reasegurador. Las garantías que ofrecen Seguros Del Ecuador están avaladas por la imagen corporativa de años de servicio y la calidad de empresas de reaseguradoras dedicadas a cumplir las actividades en base a convenios y contratos realizados a inicio de sus operaciones con vigencias anuales.

Recolectar información histórica en base a las gestiones de empresas aseguradoras y reaseguradoras en el Ecuador.

Esta actividad consiste en recabar información de las actividades contables que realiza Seguros Del Ecuador en los últimos años para definir el proceso evolutivo y circunstancial de las cuentas, tanto de proveedores como cliente con el objetivo de medir los indicadores y las tendencias a obtener en el desarrollo de seguro y reaseguros. La información se la obtiene en base a la conjetura de datos que se obtenga en Seguros Del Ecuador, además de interpretar los resultados midiendo las principales cuentas dentro del análisis financiero aplicado a la empresa de seguros.

Realizar comparación de datos históricos en balances versus lo actual de producción de seguros y reaseguros.

Medir las características de las principales cuentas, entre ellas el pago a proveedores de reaseguros y las cuentas por cobrar a cada cliente, además de involucrar el tiempo de cobro al cliente y pago a compañías reaseguradoras.

Realizar plantilla básica de los últimos años en base a las cuentas de seguros que tienen reaseguro facultativo reaseguros.

Aplica y medir los pasos necesarios para agilizar los trámites y satisfacción del cliente cumpliendo con todos los pormenores exigidos tanto por la empresa de seguro como de reaseguro para tener equilibradas tecnológicamente las principales premisas para cubrir y responder antes los futuros siniestros.

Presentar la propuesta en base a inducción de los pasos para un adecuado proceso de reaseguro.

Las empresa de reaseguro busca satisfacer a empresa subsidiadas en diferentes coberturas, que permitan cubrir las condiciones del siniestro, además del correcto manejo de los intermediarios en conocer como realizar las actividades con cada cuenta, buscar un riesgo en base a la agilidad, y conocer cuando y en que momento aplicar un riesgo, para que al momento de pagar al cliente saber que tipo de cobertura abastece o no. El riesgo es la manifestación de los momentos básicos de saber cómo exponer el riesgo.

Seguimiento a las decisiones de asegurar y reasegurar

Existe riesgo sanos, en base a tener una actividad, basada directamente en las estadísticas indicadores que va de la mano con las característica del bien o persona asegurada, es medir las condiciones básica en el análisis de riesgo para de esa manera fluctuar los parámetros básicos para delinear responsabilidades y cubrir acorde a las exigencias del mercado asegurado, teniendo como opción y dependiendo de los factores del riesgo asumir y retener lo que por sus características sea lo más conveniente, pero siempre y cuando esto exceda de las capacidades de los contratos automáticos o en su defecto no se ampare en los mismos la potestad esta en el análisis y conclusión que se pueda llegar luego de revisar todos los factores del riesgo.

Capacitación del personal.

Las actividades de seguros y reaseguros forman parte de un producto que amerita el conocimiento directo que asume la experticia de evaluar los riesgos, saber en qué momento se asegura y cuáles son las condiciones de riesgo, además de conocer las cotizaciones directa con el reasegurador en donde de manera directa realiza la inducción de las actividades para mejorar los procesos, es decir conocer los lineamientos exigidos tanto por la empresa reaseguradora, así como las políticas y reglamento de las empresa aseguradora..

Ejecución del análisis y proyecciones de las cuentas proveedores de seguros

Las estadísticas al igual que la acción financiera, representa un interés propio y comunitario entre las empresas reaseguradoras en donde las actividades involucrar el definir los riesgo, y saber cuál es el mercado a quien contactar, existen empresas de reaseguros en donde los proveedores suelen ser eficiente en responder las licitaciones y el acontecimiento de las políticas de riesgo acontecida.

Analizando y teniendo en consideración que todos los mercados de reaseguros se especializan en los distintos riesgos, por lo tanto considerar que mercado cubre las necesidades de los riesgos a asegurar, para así tener en cuenta y solicitar cotización al que nos pueda contestar de manera eficiente, ayudando así a obtener términos y condiciones más idóneas para satisfacer las exigencias de los clientes.

5.7.2 Recursos, Análisis financiero

Para la implementar y desarrollar poner en marcha la propuesta es necesario describir los recursos que se ven inmersos en este proyecto de optimización.

Analizar los recursos en el plano financiero permite como herramienta planear y distribuir de manera exacta lo que es necesario para una de las aéreas.

Así planeando de manera ejemplar los gastos implicados en esta implementación la cual nos permitirá el buen uso de los mismos, de lo cual se desprenden los objetivos planteados en este proyecto.

Para esta implementación los recursos financieros han sido primordiales para la correcta y oportuna ejecución logrando así cabida a este plan.

Cuadro 20 Presupuesto para la implementación

Actividades	Recursos	Presupuesto
1. Análisis de las gestiones con empresas de reaseguros 2. Recolectar información histórica en base a las gestiones de empresas aseguradoras y reaseguradoras en el Ecuador. 3. Realizar comparación de datos históricos en balances versus lo actual de producción de seguros y reaseguros.	Recurso Humano. Recurso Tecnológico.	\$ 2.500,00
4. Realizar plantilla básica de los últimos años en base a la cuenta de seguros y reaseguros. 5. Presentar la propuesta en base a inducción de los pasos para un adecuado proceso de reaseguro 6. Seguimiento a las decisiones de asegurar y reasegurar	Recurso Humano. Recurso Tecnológico. Recurso Material.	\$ 2.500,00
7. Elaborar cronograma de implementación y pruebas de los proceso de inducción sobre reaseguro. 8. Capacitación del personal. 9. Ejecución del análisis y proyecciones de las cuentas proveedores de seguros	Recurso Humano. Recurso Tecnológico. Recurso Material.	\$ 3.000,00
TOTAL.....OCHO MIL DÓLARES		\$ 8.000,00

Elaborador por: Jonathan Rosado

Cuadro 21 Estado de situación consolidado

ESTADO DE SITUACIÓN CONSOLIDADO Seguros del Ecuador	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	sep-12
TOTAL ACTIVO	1.582	2.846	6.679	6.026	7.630	6.488
% al total sistema	0,36%	0,56%	1,03%	1,42%	0,90%	0,68%
INVERSIONES	989	1.313	4.402	2.979	1.836	1.838
FINANCIERAS	497	647	3.393	2.004	1.227	1.089
CAJA y BANCOS	267	439	733	413	68	210
ACTIVOS FIJOS	226	228	276	563	541	539
DEUDORES POR PRIMAS	147	613	1.263	1.601	1.664	1.302
DEUDORES POR REASEGUROS Y COASEGUROS	6	447	519	913	2.183	2.101
OTROS ACTIVOS	440	473	495	533	1.948	1.247
TOTAL PASIVO	466	1.718	5.149	3.981	5.573	4.111
% al total sistema	0,17%	0,55%	1,21%	0,85%	4,00%	0,64%
RESERVAS TÉCNICAS	82	185	523	576	584	539
REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS	141	830	1.900	1.496	3.226	2.757
OTRAS PRIMAS POR PAGAR	-	-	-	-	-	-
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	-	-	-	-	-	-
OTROS PASIVOS	242	703	2.726	1.909	1.763	815
TOTAL PATRIMONIO	1.116	1.128	1.530	2.045	2.057	2.057
% al total sistema	0,64%	0,58%	0,68%	0,81%	0,68%	0,69%
CAPITAL	480	480	797	797	797	797
RESERVAS	634	635	371	1.213	1.214	1.214
APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	-	-	-	-	-	-
RESULTADOS	2	13	362	35	46	46
RE EXPRESIÓN MONETARIA	-	-	-	-	-	-

Análisis: en el balance consolidado se analiza la situación que permanece latente en las cuentas de activo que esta relacionadas con las inversiones que realiza

Seguros del Ecuador durante sus últimos años, manteniendo un valor similar fijo proyectado que permite ubicar las actividades acorde a la necesidad, al igual la cuenta de activo existe la cuenta reaseguros y coaseguros cedidos que aumenta acorde al riesgo o acontecimiento, además se maneja con valor similar a la prima internacional que se la abaliza como reserva y es motivo de reaseguro.

Cuadro 22 RESULTADO TÉCNICO FINANCIERO Seguros del Ecuador

RESULTADO TÉCNICO FINANCIERO Seguros del Ecuador	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	sep-12
INGRESO DEVENGADO	45	401	1.255	1.951	1.666	2.445
PRIMA RETENIDA NETA DEVENGADA	12.198	12.198	12.198	12.198	1.879	2.564
PRIMA NETA RETENIDA	16.411	16.411	16.411	16.411	2.026	2.603
PRIMA NETA PAGADA	19.024	19.024	19.024	19.024	7.790	4.541
PRIMA PAGADA	53.798	53.798	53.798	53.798	8.456	6.704
PRIMA NETA PAGADA	1.776	3.573	8.094	10.032	7.790	4.541
% al total sistema	0,29%	0,53%	0,92%	1,06%	0,70%	1,33%
PRIMA NETA RETENIDA	176	714	1.883	2.510	2.026	2.603
COSTO DE SINIESTROS	17	54	299	821	1.072	978
RESULTADO DE INTERMEDIACIÓN	255	467	758	999	619	476
MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	282	814	1.714	2.130	1.212	1.943
RESULTADO TÉCNICO	53	123	639	506	457	384
RESULTADO DE INVERSIONES	27	34	75	26	60	6
RESULTADO FUERA DE OPERACIÓN TÉCNICA	-61	-102	-88	444	457	-90
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	-8	20	551	62	-0	294
RESULTADO FUERA DE EXPLOTACIÓN	13	21	42	48	28	43
RESULTADO DEL EJERCICIO	3	31	583	86	17	320

Análisis: Existe interés en las empresas de seguros y reaseguros que se realicen actividades de respaldo ante un riesgo, generando el bien una prima que siendo elemento indispensable para el desarrollo de la ciudad, esta ejecuta acciones de

riesgo que genera en control y variación de la cuenta PRIMA NETA PAGADA, que es la que combina las acciones de los indicadores como principal eje para medir el desarrollo institucional.

Análisis e Indicadores Financiero de Seguros del Ecuador

Cuadro 23 Análisis e Indicadores Financiero de Seguros del Ecuador

Seguros del Ecuador	dic-07	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	sep-12
LIQUIDEZ	2,05	1,10	1,00	0,92	1,00	1,16
RENTABILIDAD ACCIONISTAS	0,35%	0,99%	31%	2%	1%	21%
RENTABILIDAD OPERACIONES	0,11%	0,31%	4,47%	0,35%	0,14%	7,05%
SEGURIDAD	2,35	1,11	1,00	0,92	1,05	1,26
ENDEUDAMIENTO	0,34	1,36	3,02	1,66	2,42	1,74
CESIÓN DE REASEGURO	90,11%	80,01%	76,73%	74,98%	74,00%	42,67%
TASA DE SINIESTRALIDAD	17,36%	8,69%	18,63%	31,03%	57,08%	38,14%
TASA DE UTILIDAD TÉCNICA	117,51%	30,65%	50,93%	25,92%	-27,44%	15,70%
RESERVAS TÉCNICAS / SINIESTROS RETENIDOS	706,5%	213,2%	153,2%	59,0%	38,2%	45,6%

Análisis: La liquidez representa uno de los principales indicadores financieros que representa la tendencia institucional en gestión de negocios, es decir medimos e interpretamos los resultados en base al desarrollo de la institución por su corriente, es decir se involucra todo lo relacionado al activo circulante o corriente, sobre el total de pasivos corriente. Estas actuaciones involucra la realización de gestiones significativas que requieren un concreto análisis cada año para medir la ventaja de pagar los compromisos y mantener un restante para la inversión.

La empresa de Seguros del Ecuador tiene la oportunidad de afrontar un crédito en base a la cantidad de activos que posee, generando un poder de endeudamiento medible y que cada año esta mejorando, situación que radica un consciente al realizar actividades grupales sin inconveniente en la generación de créditos

Variación Absoluta de Seguros del Ecuador

Cuadro 24 Variación Absoluta de Seguros del Ecuador

VARIABLES	VARIACIÓN ABSOLUTA				
	dic 07 - dic 08	dic 08 - dic 09	dic 09 - dic 10	dic 10 - dic 11	sep 11 - dic 12
ACTIVO					
FINANCIERAS	535	1.777	515	1.786	1.342
ACTIVOS FIJOS	-18	-222	557	-42	765
DEUDORES POR PRIMAS	2.296	583	1.288	1.194	474
DEUDORES POR REASEGUROS Y COASEGUROS	247	4.076	-2.637	-1.496	-82
OTROS ACTIVOS	-990	3.578	2.302	-1.137	1.697
SUBTOTAL	2.070	9.792	2.025	305	4.196
PASIVO					
RESERVAS TECNICAS	-1.494	1.223	212	3.039	2.439
REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS	907	9.034	-1.464	-3.403	-8
OTRAS PRIMAS POR PAGAR	-60	-39	4.545	-2.585	-524
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	961	-161	-300	944	-277
OTROS PASIVOS	1.510	392	-1.339	1.271	-117
SUBTOTAL	1.825	10.449	1.655	-734	1.512
PATRIMONIO					
CAPITAL		500	1.017		
RESERVAS		126	-1.053		
APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES					
RESULTADOS	55	102	149	390	0
REEXPRESION MONETARIA					
SUBTOTAL	55	728	113	390	0
TOTAL	190	-1.385	257	649	2.684

Dentro de la empresa Seguros del Ecuador existe un constante desequilibrio en las cuentas relacionadas al activo, en especial en aquellas del corriente que representa un incremento en las actividades propias de la empresa en donde se denotan que en la cuenta deudores pro prima, existe una disminución de sus valores en dólares,

esto implica que son menor los clientes y que cada instante existe una disminución por parte del trabajo de los bróker, por atraer a más clientes, además la cuenta el activo Deudores Por Primas Y Deudores Por Reaseguros Y Coaseguros, mantienen un disminución que antecede a inconveniente en el último año.

En el pasivo los compromisos de la empresa Seguros del Ecuador mantienen una tendencia en base a las cuentas relacionadas con deudores por reaseguros y coaseguros en donde se manifiesta notoria su disminución, además de la tendencia similar de la cuenta reserva técnicas y otras primas por pagar.

Fuentes de Seguros del Ecuador

Cuadro 25 Fuentes de Seguros del Ecuador

VARIABLES	FUENTE				
	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	sep-12
ACTIVO					
FINANCIERAS					
ACTIVOS FIJOS	18	222		42	
DEUDORES POR PRIMAS					
DEUDORES POR REASEGUROS Y COASEGUROS			2.637	1.496	82
OTROS ACTIVOS	990			1.137	
SUBTOTAL	1.009	222	2.637	2.675	82
PASIVO					
RESERVAS TÉCNICAS					
REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS		1.223	212	3.039	2.439
OTRAS PRIMAS POR PAGAR	907	9.034			
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO			4.545		
OTROS PASIVOS	961			944	
	1.510	392		1.271	
SUBTOTAL	3.378	10.649	4.757	5.254	2.439
PATRIMONIO					
CAPITAL					
RESERVAS		500	1.017		
APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES RESULTADOS		126			
REEXPRESION MONETARIA	55	102	149	390	
SUBTOTAL	55	728	1.166	390	-
TOTAL	4.441	11.599	8.560	8.319	2.520
UTILIDAD PERDIDA					

Uso de Seguros del Ecuador

Cuadro 26 Uso de Seguros del Ecuador

VARIABLES	USOS				
	dic-08	dic-09	dic-10	dic-11	sep-12
ACTIVO					
FINANCIERAS					
ACTIVOS FIJOS	535	1.777	515	1.786	1.342
DEUDORES POR PRIMAS			557		765
DEUDORES POR REASEGUROS COASEGUROS	2.296	583	1.288	1.194	474
OTROS ACTIVOS	247	4.076			
		3.578	2.302		1.697
SUBTOTAL	3.078	10.014	4.662	2.980	4.277
PASIVO					
RESERVAS TÉCNICAS	1.494				
REASEGUROS Y COASEGUROS PENDIENTES			1.464	3.403	8
OTRAS PRIMAS POR PAGAR	60	39		2.585	524
OBLIGACIONES CON SUSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO		161	300		277
OTROS PASIVOS			1.339		117
SUBTOTAL	1.553	200	3.102	5.988	927
PATRIMONIO					
CAPITAL RESERVAS			1.053		
APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES RESULTADOS					0
RE EXPRESIÓN MONETARIA					
SUBTOTAL	-	-	1.053	-	0
TOTAL	4.631	10.214	8.817	8.968	5.204
UTILIDAD	55	102	149	390	2.597

(+) FUENTES (-) USOS**CAMBIO EN CAJA Y BANCOS**

	-135	1.487	-108	-258	-86
SALDO INICIAL EN CAJA Y BANCOS	126	-64	1.322	1.065	416
SALDO FINAL EN CAJA Y BANCOS	-64	1.322	1.065	416	330

TENDENCIAS DE LAS PRINCIPALES RELACIONES DE LAS VARIABLES DE SEGUROS

En Septiembre 2012 se utilizan las siguientes variables estimadas, prima neta pagada, prima neta retenida, siniestros retenidos, siendo representativas en el aumento o disminución de la misma para viabilizar el desarrollo de Seguros del Ecuador, la tendencia se manifiesta además en los movimiento de las cuentas tanto del activo pasivo y capital, considerando el siguiente planteamiento de las cuentas y su desglose en subcuentas en la empresa seguros del Ecuador.

**SISTEMA DE SEGUROS
PRIVADOS**

**Seguros del Ecuador
SERIE DE ESTADOS DE
SITUACIÓN
CONDENSADO
EN miles de dólares**

(En miles de dólares)

CUENTA	DESCRIPCIÓN	BALANCE GENERALES		
		dic-09	dic-10	sep-11
1	ACTIVO			
11	INVERSIONES	13.592	14.687	16.708
1101	FINANCIERAS	9.479	11.265	12.607
	Títulos de Deuda Emitidos y Garantizados por el Estado y			
110101	Banco Central	2.160	2.160	2.160
110102	Títulos Emitidos por el Sistema Financiero	2.009	4.737	6.027
110103	Títulos Emitidos por Compañías Anónimas	168	56	28
110104	Acciones	2.807	1.682	1.690
110105	Cuotas de Fondos de Inversión y Otros Fondos	54	697	1.271
110106	Inversiones en el Extranjero	2.316	1.968	1.467
110107	Préstamos sobre Pólizas de Vida	-	-	-
110199	Provisión Fluctuación de Valores (Crédito)	-35	35	-35
1102	CAJA y BANCOS	1.065	416	330
110201	Caja	44	117	200
110202	Bancos	1.020	299	130
110299	Sobregiros (Crédito)	-	-	-
1103	ACTIVOS FIJOS	3.048	3.006	3.771
110301	Bienes Raíces	2.595	2.564	3.322
110302	Muebles Equipos y Vehículos	448	437	444
110303	Activos No Depreciables	4	5	5
12	DEUDORES POR PRIMAS	6.736	7.930	8.404
1201	PRIMAS POR COBRAR	6.634	7.828	8.258
120101	Por Vencer	3.967	5.436	5.621
120102	Vencidas	3.064	2.893	3.353

120199	Provisión (Crédito)	-398	500	-716
1202	PRIMAS DOCUMENTADAS	103	102	146
120201	Por Vencer	-	-	-
120202	Vencidas	-	-	-
120203	Cheques Protestados	103	102	146
120299	Provisión (Crédito)	-	-	-
13	DEUDORES POR REASEGUROS Y COASEGUROS Primas por Cobrar	2.490	993	912
1301	Reaseguros Aceptados Deudores por Siniestros de	7	-	-
1302	Reaseguros Cedidos Primas por Cobrar	2.385	891	802
1303	Coaseguros Aceptados Deudores por Siniestros de	10	10	7
1304	Coaseguros Cedidos	88	93	102
1399	Provisiones (Crédito)	-	-	-
14	OTROS ACTIVOS	9.783	8.646	10.342
1401	DEUDAS DEL FISCO	301	772	784
140101	Anticipos Fiscales	301	772	784
140102	Otros Impuestos	-	-	-
1402	DEUDORES VARIOS	8.432	7.079	8.434
140201	Deudas de Intermediarios de Seguros	567	413	417
140202	Deudores Relacionados	676	784	514
140203	Deudas del Personal	47	61	59
140204	Otras Cuentas por Cobrar	6.885	6.558	8.177
140205	Intereses por Cobrar	173	180	184
140206	Anticipos Fonsat	83	-	-
140299	Provisión (Crédito)	-	917	-917
1403	DIFERIDOS	1.051	795	1.124
140301	Gastos de Establecimiento y Reorganización	16	-	-
140302	Gastos Anticipados	331	175	521
140303	Otras Cuentas Diferidas y en Suspenseo	205	174	161
140304	Reaseguros no Proporcionales	-	-	-
140305	Programas de Computación	360	-	373

			377	
140306	Comisiones sobre Primas Anticipadas	138	69	70
140307	Gastos por Leasing	-	-	-
		-	-	-
	TOTAL ACTIVO	32.601	32.257	36.366
		-	-	-
4	E G R E S O S	94.067	83.763	65.726
		-	-	-
	TOTAL ACTIVO + EGRESOS	126.668	116.020	102.092
		-	-	-
2	PASIVOS	-	-	-
21	RESERVAS TÉCNICAS	5.462	8.501	10.940
2101	DE RIESGOS EN CURSO	3.587	5.547	7.763
2102	RESERVAS MATEMÁTICAS	-	-	-
2103	RESERVAS PARA OBLIGACIONES DE SINIESTROS PENDIENTES	1.868	2.782	3.170
210301	Siniestros Liquidados por Pagar	-	-	-
210302	Siniestros por Liquidar	4.133	5.159	4.909
210303	Reserva de Siniestros Ocurridos y no Reportados	248	828	1.135
210304	Recuperación de Siniestros Avisados por Reaseguros Cedidos (Débito)	-2.513	-	-
210305	Obligaciones Pendientes en Seguros de Vida	-	3.205	2.874
21030501	Seguros Vencidos-Vida	-	-	-
21030502	Dividendos Acumulados	-	-	-
21030503	Pólizas de vida	-	-	-
21030504	Recuperación Reaseguros Cedidos-Vida (Débito)	-	-	-
2104	Ocurridos y No Reportados Vida	-	-	-
210401	RESERVAS DESVIACIÓN DE SINIESTRALIDAD Y CATASTRÓFICAS	6	6	6
210402	Desviación de Siniestralidad	6	6	6
2105	Eventos Catastróficos	-	-	-
210501	OTRAS RESERVAS	-	166	-
	Reservas de Seguros de Vida con Cuenta Única de	-	-	-

Inversión				
210502	Adicionales Reservas de Seguros	-	166	-
210503	Previsionales	-	-	-
22	REASEGUROS Y COASEGUROS CEDIDOS	10.159	6.757	6.748
2201	Primas por Pagar Reaseguros Cedidos	9.853	6.714	6.704
2202	Acreeedores por Siniestros Reaseguros Aceptados	-	-	-
2203	Primas por Pagar Coaseguros Cedidos	306	43	44
2204	Acreeedores por Siniestros Coaseguros Aceptados	-	-	-
23	OTRAS PRIMAS POR PAGAR	4.617	2.032	1.508
2301	Primas por Pagar Asegurados	4.617	2.032	1.508
2302	Otras Primas	-	-	-
24	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	500	1.444	1.167
2401	Corto Plazo	500	1.444	1.167
2402	Largo Plazo	-	-	-
25	OTROS PASIVOS IMPUESTOS, RETENCIONES Y CONTRIBUCIONES POR PAGAR	5.264	6.535	6.418
2501		498	1.056	1.325
250101	IVA	116	442	514
250102	Impuesto a la Renta	-	-	-
250103	Impuesto Municipales	-	-	-
250104	Retenciones por Impuestos a la Renta	49	56	59
250105	Retenciones Judiciales	-	-	-
250106	Aportes y Descuentos para el IESS	37	40	42
250107	Contribución Superintendencia de Bancos	67	89	85
25010701	Por Primas de Seguros	66	69	83
25010702	Por Comisiones	1	0	0
25010703	Otros	1	2	1
250108	Otros Impuestos	20	12	2
250109	FONSAT	199	403	608
25010901	PARTICIPACIÓN FONDO DEL SEGURO	-	124	235

	OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO			
	MULTAS FONDO DEL SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO	199	279	373
25010902	RETENCIÓN POR CONTRIBUCIÓN SEGURO SOCIAL CAMPESINO	9	14	14
250110	CUENTAS POR PAGAR AL PERSONAL	269	273	372
2502				
250201	Remuneraciones por Pagar	53	63	129
250202	Fondos de Reserva	3	1	28
250203	Reserva Jubilación Patronal	204	210	211
250204	Otras Cuentas por Pagar al Personal	9	-	4
	INTERESES POR PAGAR			
2504	OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN	-	-	-
	PAPELES COMERCIALES EN CIRCULACIÓN A			
250401	CORTO PLAZO	-	-	-
	OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN A LARGO			
250402	PLAZO	-	-	-
	OTROS PASIVOS POR PAGAR			
2590		4.497	5.206	4.721
259001	Dividendos por Pagar	-	-	-
259002	Deudas con Empresas Relacionadas	-	-	-
259003	Deudas con Intermediarios	941	844	1.100
259004	Regularización de Divisas	-	-	-
259005	Proveedores	589	717	419
259006	Primas Anticipadas	589	327	394
259007	Reaseguros no Proporcionales	152	637	705
259008	Otras Cuentas por Pagar	2.225	2.680	2.104
259009	APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	-	-	-
26	VALORES EN CIRCULACIÓN	-	-	-
	PAPELES COMERCIALES EN CIRCULACIÓN A			
2601	CORTO PLAZO	-	-	-
	OBLIGACIONES EN CIRCULACIÓN A LARGO			
2602	PLAZO	-	-	-
	TOTAL PASIVO	26.002	25.268	26.780
		-	-	-

3	PATRIMONIO		-	
31	CAPITAL	3.386	3.386	3.386
3101	CAPITAL PAGADO	3.386	3.386	3.386
	CAPITAL OPERATIVO(SUCURSALES DE COMPAÑÍAS EXTRANJERAS)			
3102		-	-	-
32	RESERVAS	2.014	2.014	2.014
3201	LEGALES	202	202	202
3202	ESPECIALES	1.008	1.008	1.008
320201	APORTES DE ACCIONISTAS	-	-	-
	UTILIDADES RETENIDAS PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES			
320202	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	1.008	1.008	1.008
3203		-	-	-
3204	DIVIDENDOS ACCIÓN	7	7	7
3205	OTRAS	-	-	-
3206	RESERVAS DE CAPITAL APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	797	797	797
33			-	-
34	RESULTADOS	1.199	1.589	1.589
3401	ACUMULADOS	1.050	1.199	1.589
340101	Utilidades	1.050	1.199	1.589
340102	(Pérdidas)	-	-	-
3402	DEL EJERCICIO	149	390	-
340201	Utilidades	149	390	-
340202	(Pérdidas)	-	-	-
35	RE EXPRESIÓN MONETARIA	-	-	-
		-	-	-
	TOTAL PATRIMONIO	6.599	6.989	6.989
		-	-	-
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	32.601	32.257	33.769
		-	-	-
	INGRESOS	94.067	83.763	68.323

	Report.	119			
	RESULTADO DE INTERMEDIACIÓN	1.491	-3.050	-2.452	
42 (-)4204	Comisiones Pagadas	3.963	3.947	3.091	
52-5204	COMISIONES RECIBIDAS	5.454	897	639	
	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	9.004	8.643	8.055	
41(-)410113	GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	8.490	6.407	4.712	
	RESULTADO TÉCNICO	514	2.236	3.344	
	RESULTADO DE INVERSIONES	112	223	145	
5401	DE RENTA FIJA	56	-	-	
5402	EN EL SISTEMA FINANCIERO	28	84	136	
5403	EN COMPAÑÍAS ANÓNIMAS	15	7	2	
5404	EN EL EXTRANJERO	-	0	-	
5502	Dividendos de acciones	2	4	2	
5602-470203	Por venta de activos fijos	1	0	-1	
5601	POR VENTA, SORTEO O VENCIMIENTO DE VALORES MOBILIARIOS		12	129	6
	OTROS INGRESOS Y EGRESOS	106	-21	-88	
	Ingresos	272	262	139	
5204	COMISIONES RECIBIDAS POR OTROS CONCEPTOS	-	-	-	
5405	DE PRESTAMOS SOBRE PÓLIZAS DE VIDA	-	-	-	
5501	Intereses sobre obligaciones	209	209	125	
5503+5604	Otros ingresos.	63	53	14	
	Egresos	166	283	227	
4204	COMISIONES PAGADAS POR OTROS CONCEPTOS	138	138	125	
470102	Sobre Préstamos Recibidos	23	70	91	
470103	Sobre Obligaciones en circulación	-	-	-	
470101+470201	Otros egresos	6	75	12	
	Provisiones y castigos	540	1.684	381	
470301	Provisión fluctuación de valores	-	-	-	
4801	PARA CUENTAS DUDOSAS	301	1.286	222	
4809	OTRAS RESERVAS	-	166	-	
5708	Liberación Otras Reservas	-	-	-	
470302	Amortización gastos establecimiento	18	18	14	
470303	Depreciación activos fijos	221	215	146	
5603-470202	Diferencias de cambio	-	-	-	
	AJUSTE OTRAS RESERVAS	-	-	-	
	RESULTADO FUERA DE OPERACIÓN TÉCNICA	-322	-1.482	-325	
	RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	191	754	3.019	

	RESULTADO FUERA DE EXPLOTACIÓN	85	-150	-132	
5605	OTROS INGRESOS POR OTROS CONCEPTOS	820	498	441	
470204	Egresos por otros conceptos	735	648	573	
5606	RESULTADOS POR EXPOSICIÓN A LA INFLACIÓN	-	-	-	
4705	RESULTADOS POR EXPOSICIÓN A LA INFLACIÓN	-	-	-	
	RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN	276	604	2.887	
410113	Participación utilidades	-	22	59	
4704	CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	127	191	231	
	RESULTADO DEL EJERCICIO	149	390	2.597	
	(1) Compañías que operan solo en vida.				
	(2) Compañías que operan solo en generales.				

SISTEMA DE SEGUROS PRIVADOS
Seguros del Ecuador
SERIE DE INDICADORES TÉCNICO FINANCIEROS
(En porcentajes y número de veces)

DESCRIPCIÓN	BALANCE CONSOLIDADO (VIDA + GENERALES)		
	dic-09	dic-10	sep-11
1. LIQUIDEZ			
ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE	0,99	1,00	1,03
2. LIQUIDEZ INMEDIATA			
DISPONIBLE INMEDIATO/PASIVO CORRIENTE	0,41	0,47	0,49
3. SEGURIDAD			
(ACT. CTE + BIENES RAÍCES)/(PASIVO CTE + OBLIG. SF LP+ PRIMAS ANTICIPADAS)	1,06	1,09	1,14
4. RENTABILIDAD PARA LOS ACCIONISTAS ROE	2,30%	5,91%	49,55%
5. RENTABILIDAD DE ACTIVOS ROA	0,47%	1,20%	9,52%
6. RENTABILIDAD SOBRE LAS OPERACIONES = RESULTADOS / PRIMAS NETAS RECIBIDAS	0,40%	1,12%	8,62%
7. TASA DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN = GASTOS ADMINISTRACIÓN /PNP	22,64%	18,32%	15,63%
8. TASA DE GASTOS DE PRODUCCIÓN = COMISIONES PAGADAS - COMISIONES PAGADAS OTROS CONCEPTOS / PNP	10,57%	11,28%	10,25%

9. TASA DE GASTOS DE OPERACIÓN = (GASTOS ADMINISTRACIÓN + COMISIONES PAGADAS NETAS) /PNP	33,21%	29,60%	25,88%
10. ENDEUDAMIENTO (PASIVO-REG. DIV-RESERVAS TÉCNICAS) / TOTAL PATRIMONIO	3,11	2,40	2,27
11. MOROSIDAD CARTERA DE PRIMAS PRIMAS POR COBRAR VENCIDAS / PRIMAS POR COBRAR	44,39%	35,53%	38,37%
12. COBERTURA PRIMAS VENCIDAS PROVISIONES / PRIMAS POR COBRAR VENCIDAS	12,56%	16,71%	20,45%
13. CESIÓN REASEGURO	67,02%	38,76%	33,67%
14. RENTABILIDAD REASEGURO	21,67%	6,62%	6,29%
15. TASA DE SINIESTRALIDAD NETA RETENIDA DEVENGADA (COSTO DE SINIESTROS / PRIMA NETA RETENIDA DEVENGADA)	33,96%	34,79%	36,97%
16. RAZÓN COMBINADA (COSTO DE SINIESTROS + GASTOS DE ADMINISTRACIÓN - RESULTADOS DE INTERMEDIACIÓN) / INGRESO DEVENGADO	95,64%	87,89%	80,42%
17. TASA DE UTILIDAD TÉCNICA RESULTADO TÉCNICO/INGRESO DEVENGADO	4,36%	12,11%	19,58%
18. RESULTADO TÉCNICO ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO*	7,94%	33,88%	63,79%
19. RESULTADO TÉCNICO ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO*	1,62%	6,89%	12,99%
20. RESERVAS TÉCNICAS/PRIMAS NETAS RETENIDAS	44,16%	39,69%	54,71%
21. RESERVA DE RIESGOS EN CURSOS / PRIMA NETA RETENIDA	29,00%	25,89%	38,82%
22. RESERVAS TÉCNICAS / SINIESTROS RETENIDOS	88,35%	117,22%	150,30%
23. RESERVA DE SINIESTROS PENDIENTES / SINIESTROS RETENIDOS	30,22%	38,36%	43,56%
24. ACTIVO / (PRIMA NETA PAGADA)	86,94%	92,22%	120,64%

Nota: (*) Para los meses diferentes a diciembre los indicadores son estimados para un ejercicio económico.

Nota: Para el cómputo del Ind. 21 no se considera la PNR de vida individual a dic de cada año; por lo que los resultados pueden diferir con los boletines financieros.

Fuente: Información remitida a través de estructuras de datos por las compañías aseguradoras y reaseguradoras.

Elaboración: Dirección Nacional de Estudios / Subdirección de Estadísticas

5.7.3 Impacto

El impacto se desarrolla en base a las actividades realizadas y al tiempo en que esta repercuten en la realización de un proceso satisfactorio, es decir el cliente forma parte específica del desarrollo de la eficacia, un cliente, abarca la comodidad de recibir acciones que benefician su interés de cubrir un siniestro en base a la conjetura del tiempo, dinero, y acción, sin embargo la situación antecede a que los profesionales de seguros que suelen tener limitaciones en saber cómo abarcar los hechos de coberturas y situaciones para lograr una acción inmediata.

Las empresas de seguros buscan mantener en orden las acciones a tomar en base a un siniestro en donde las políticas realizadas van acorde a las exigencias del mercado ecuatoriano y a los lineamientos del mercado internacional de reaseguros.

Existe un Impacto social en base a que son un número o grupo de personas que de manera independiente están relacionados a acciones de aseguramiento descritas en el proceso, en donde buscan negocios en base a las oportunidades y lineamientos que ofrecen las aseguradoras, de ahí el conocimiento forma parte del aprendizaje constante y necesario para medir los hechos acontecidos y brindar el respaldo que es exigido por las entidades gubernamentales, en conclusión muchas personas hacen de los seguros y reaseguros un modelo o forma de vida.

El Impacto Económico se basa en la situación de hacer las gestiones de seguro en base a comisiones que forma parte del factor G que suelen ser representativa para las negociaciones en donde se garantiza las acciones no solo en base a un proceso de ganar prima, sino más bien de servir y brindar el respaldo al asegurado para que beneficie la cobertura y conozca lo realizado de las actuales empresas de seguros y reaseguros existente en el mercado.

5.7.4 Cronograma

Cuadro 27 Cronograma

#	Actividades	Mes	Mes	Mes
		1	2	3
1	Recolectar información Histórica Contratación de un Asesor – Técnico Recolectar información histórica de producción al departamento de sistemas en seguros y reaseguros Realizar comparación de datos históricos versus lo actual de producción.	x x x x		
2	Realizar actividades de inducción de reaseguros. Presentar la propuesta a Gerencia para medir el impacto de los reaseguros Seguimiento a las decisiones de aprobación o negación de las pólizas acreditadas por lo reaseguros a clientes especiales.		x x x	
3	Elaborar cronograma de implementación y análisis de indicadores de gestión en seguros y reaseguros Capacitación del personal Ejecución y elaboración de análisis.		x	x x
4	Informes finales para el área de Gerencia General y Financiera en términos de seguros y reaseguros			X

Elaborado: Jonathan Rosado

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta

Se realizara un proceso basado en un formato de manual para que sea analizado por los profesionales que ejecuta las acciones y medir los lineamientos necesarios que posee el personal que labora en Seguros Del Ecuador y a la vez gestionar las acciones de capacitación para describir el manual de reaseguro, permitiendo el desarrollo de las actividades en base a las políticas y directrices de la organización.

La comunicación y retroalimentación del personal a cargo de estas funciones servirán para evaluar correctamente todos y cada uno de los puntos expuestos en el manual, de manera que la gente que tiene la experiencia podrá dar la evaluación respectiva conforme a las necesidades de esta herramienta.

La inducción del manual se la realizara con el objetivo de explicar paso a paso los lineamientos conforme se desarrolla acciones de dudas y que podrían ser resueltas en el instante por el facilitador.

La realización de la propuesta implica el modelo de un diseño de manual que garantice el cumplimiento y la veracidad de las reglamentación de un proceso de continuidad para que garantice el correcto desenvolvimiento de la empresa Seguros del Ecuador, además nos permita tomar decisiones apegadas a la correcta gestión y a las responsabilidades que mantiene el personal de la empresa acorde a su cargo.

Mediante el manual de procedimiento se procederá a coordinar la negociación con empresas nacionales e internacionales basadas en la reglamentación y contacto directo con el bróker de reaseguro en concordancias con calidad y eficacia de compañías afines en la negociación.

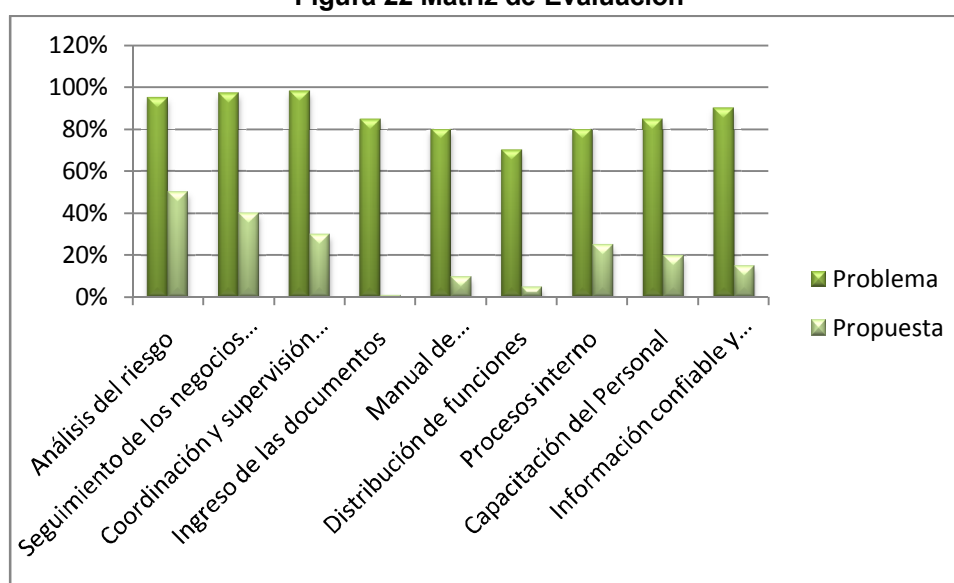
Teniendo como base los conocimientos rescatados a lo largo de esta investigación apegándose así a lo eficiente y requerido para poder tener un óptimo desempeño en esta área crucial.

Cuadro 28 Matriz de Evaluación

Procesos	Problema	%	Propuesta	%
Análisis del riesgo	Improcedente análisis sobre los riesgos asegurables	95%	Aplicación del proceso de análisis del manual	50%
Seguimiento de los negocios cotizados	Falta verificación en seguimiento sobre lo cotizado	97%	Adecuada verificación sobre las cotizaciones presentadas	40%
Coordinación y supervisión de pagos	Falta de gestión sobre el pago a los reaseguradores	98%	Análisis y gestión sobre los pagos que sobre los negocios	30%
Ingreso de las documentos	Incorrecto ingreso de documentos de los negocios	85%	El ingreso correcto de la documentación auxiliara a la correcta entrega de los mismos	1%
Manual de políticas, procedimientos y funciones	No cuenta con un manual de políticas, procedimiento y funciones	80%	Aplicación del manual políticas, procedimiento y funciones ayudara a mejorar las funciones departamentales	10%
Distribución de funciones	Manejo incorrecto del desempeño del personal.	70%	Se logrará tener una estructura organizacional más eficiente	5%
Procesos interno	Ausencia de procesos de control en los diferentes departamentos.	80%	El proceso de control se logrará obtener un mejor funcionamiento en el operación	25%
Capacitación del Personal	El personal no cuenta con capacitación continua	85%	Se mejorara el desempeño de cada uno de los departamentos	20%
Información confiable y oportuna	Mal uso de la información	90%	El ingreso correcto de las facturas ayudara a la elaboración de los Estados Financieros	15%

Elaborado por: Jonathan Rosado V.

Figura 22 Matriz de Evaluación



Elaborado por: Jonathan Rosado V.

CONCLUSIONES

- La empresa de Seguro del Ecuador, dedica directamente a cumplir un aspecto de respaldo y ayuda a todos su clientes asegurados, mantiene un relación directa, eficiente y de calidad con cada uno de ellos, es por ello que se analiza que las principales vertientes de origen de los inconvenientes que podría suscitarse depende directamente de dos factores que son la comunicación y el conocimiento.
- La principal situación que antecede a la empresa Seguro del Ecuador es que el grupo que compone el área de reaseguro involucrados en las negociaciones los cuales carecen de un vasto conocimiento sobre las políticas de suscripción y negociación que antecede a ser los principales inconvenientes que afectan a la empresa.
- No existe el soporte de un manual que permita conocer las reglas, políticas y lineamientos precisos en la aplicación directa de un acontecimiento, el personal a cargo suele demorar en los procesos por el desconocimiento, realizando una paralización directa que afecta el proceso señalado en las políticas de la empresa de seguros y por ende frente al reasegurador.
- Es necesario el actualizar el requerimiento de hardware y software para el manejo del mundo competitivo y la comunicación, estableciendo equipo que permitan realizar aún mejor atención a las cotizaciones requeridas y una efectiva comunicación con las empresas de reaseguros.

RECOMENDACIONES

- Capacitar a todo el personal de que desempeña sus labores en el departamento de reaseguros de la empresa Seguros del Ecuador y las áreas que estén relacionadas a los reglamentos y políticas de este departamento en la empresa y de la importancia de una eficaz comunicación con las empresas e intermediarios de reaseguro.
- Se recomienda elaborar un manual que posea las políticas eficientes de realizar las acciones ante una negociación y futuro siniestro y la participación inmediata en base a empresas de seguros y frente a los reaseguradores.
- Los equipo e instrumento de comunicación ameritan in excesivo esfuerzo el ubicar elementos que estén con la realidad tecnológica, tanto en electrónica como equipos de comunicación, factores claves para la agilidad y comunicación, lo cual es indispensable partiendo de que los contactos y gestión de esta área se maneja con empresas que se encuentran fuera del país.
- Las actividades realizadas que se implementen necesitan un registro y las características básicas de las acciones ejecutadas tanto por las empresas de seguro como reaseguradoras. El correcto control y registro de todos y cada uno de lo desempeñado entre la aseguradora y el reasegurador.

BIBLIOGRAFÍA

Alarcon Gonzalez, J. A. (1998). *Reingeniería de Procesos Empresariales*. España: Fundacion Confemetal.

Alatorre, m. (1973). *MÉTODOS DE INVESTIGACION Y MANUAL ACADEMICO*. MEXICO.

ALVAREZ TORRES, M. G. (1996). *MANUAL PARA ELABORAR MANUALES DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS*. MEXICO D.F.: PANORAMA EDITORIAL S.A. DE C.V.

Baez, J., & Perez, D. T. (2007). *Investigacion Cualitativa*. Madrid: ESIC EDITORIAL
http://books.google.com.ec/books?id=7IVYmVI96F0C&pg=PA74&lpg=PA74&dq=tipo+de+investigaci%C3%B3n+cualitativa&source=bl&ots=PcXryoPIZ_&sig=GUnl78kJ-d8uW9WUIF1pD9M72MM&hl=es&sa=X&ei=ny8OUOS7MYXq9AT0ylGACw&ved=0CDAQ6AEwAA#v=onepage&q=tipo%20de.

Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico.

Bodie, Z., & Merton, R. C. (2003). *FINANZAS*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.

Cortés Díaz, J. M. (2007). *TECNICAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES*. MADRID: EDITORIAL TEBAR, S.L.

EQUINOCCIONAL, S. (2012). *WEB DE SEGUROS EQUINOCCIONAL*. Recuperado el 15 de 07 de 2012, de <http://www.segurosequinoccial.info/web/cms.php?c=616>

Galindo Caceres, L. J. (19xx). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*.
http://books.google.com.ec/books?id=5a0Jdv7lp9oC&pg=PA33&lpg=PA33&dq=La+encuesta&source=bl&ots=v_tn5CYV5Q&sig=p6_uso2Fm-AG1zPCQQh-LuQ-hEU&hl=es&sa=X&ei=cEYOUUNSCNlem8QTZg4GoCQ&ved=0CEMQ6AEwAw#v=onepage&q=La%20encuesta&f=false.

Hernández, R. (2002). *Metodología de la investigación 3 Ed.* MCGRAW HILL.

Huertas, F. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Argentina.

Juarez, M., Gaitan, L., Urosa, B., & Cabrera, P. J. (1993). *Trabajo Social e Investigación*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas
http://books.google.com.ec/books?id=KamXJdr4wSMC&pg=PA92&lpg=PA92&dq=metodo+de+observacion&source=bl&ots=iy_3aho2B0&sig=CQfNpe5TD6AF0mbd09Z7RPiIYk4&hl=es&sa=X&ei=YEMOUJqBHJCE8QTRq4GwDQ&sqi=2&ved=0CD4Q6AEwBA#v=onepage&q=meto.

Larramendi, I. H. (19XX). *CLASES DE REASEGURO*. BARCELONA-ESPANA: MAPFRE
http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1033139.

MAPFRE. (2012). *MAPFRE*. Recuperado el 15 de 07 de 2012, de <http://www.mapfre.com>

MEJIA GARCIA, B. (2006). *GERENCIA DE PROCESOS*. BOGOTA-COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

Pacheco Gil, O. A. (2004). *Fundamentos de Investigación*. Guayaquil-Ecuador: Ediciones Minerva.

QBE. (2012). *QBE*. Recuperado el 15 de 07 de 2012, de <http://www.qbelatam.com/>

Rodriguez Moguel, E., & Rodriguez Sandoval, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Juarez: Universidad Juarez Autonoma de Tabasco.

Romero Matute, B. (2001). *EL REASEGURO*. Bogota-Colombia: Funacion Cultural Javeriana de artes graficas - JAVEGRAF
http://books.google.com.ec/books?id=9ymeru6NH_sC&pg=PA526&lpg=PA526&dq=tesis+de+reaseguro&source=bl&ots=UJmxzQ0wwg&sig=qkTnrzpNZ8-rxtclxDsVbu8TXIk&hl=es-419&sa=X&ei=8FYHULSQFIO08ATEo5yNBA&ved=0CFYQ.

Rubio Dominguez, P. (2007). *Manual de Analisis Financiero*.
<http://www.eumed.net/libros/2007a/255/index.htm>.

Salkind, N. J. (1999). *Metodos de investigacion*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

<http://books.google.com.ec/books?id=3uIW0vVD63wC&pg=PA97&lpg=PA97&dq=Tip+de+muestra+muestreo+aleatorio+simple&source=bl&ots=aGJBba6S6J&sig=P5ZAc3zt3-kDhxxzPr-1A-rsifA&hl=es&sa=X&ei=1zQOUNPSII008wSgrYC4DA&ved=0CDAQ6AEw>.

Taylor, S., & Bogdan, R. (1997). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*.

Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones*. Santiago de Chile: Universitaria, S.A. http://books.google.com.ec/books?id=-_gr5l3LbpIC&printsec=frontcover&dq=muestreo&source=bl&ots=C-dRbq1Fbt&sig=rZ_JbPRiZdZnsWOyTwXzSzXJXMQ&hl=es&sa=X&ei=mEgOUleNDYeq8ATlr4HYBA&sqi=2&ved=0CCsQ6AEwAA#v=onepage&q=muestreo&f=false.

ANEXOS

ANEXO 1

ANEXO 1

MATRIZ DEL PROBLEMA, OBJETIVO E HIPÓTESIS

MATRIZ							
PROBLEMA PRINCIPAL	SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES		INDICADORES	PREGUNTAS
Ausencia de procedimientos internos para lo cual desencadena en un manejo erróneo del departamento de reaseguro de la compañía SEGUROS DEL ECUADOR	¿Cómo incide la ausencia de procedimientos internos para optimizar la efectividad en el departamento de reaseguro de la compañía "SEGUROS DEL ECUADOR", ubicada en la ciudad de Guayaquil para el año 2012?	Analizar las distintas falencias del área de reaseguro para optimizar la efectividad de la empresa y así cumplir con las exigencias financieras requeridas.	La aplicación de procedimientos internos mejora la efectividad e incrementa el rendimiento financiero de la compañía "SEGUROS DEL ECUADOR"	INDEPENDIENTE	Procedimientos Internos	Deficiencia en los procesos	¿Ha tenido inconvenientes con reaseguros por procesos internos de la compañía de seguros en la que usted se desenvuelve.?
				DEPENDIENTE	Efectividad y Rendimiento Financiero	Erróneo manejo del recurso económico	Entre los principales inconvenientes internos suscitados en el momento de: Tiempo, información, descuido, falta de comunicación
SUBPROBLEMAS	SISTEMATIZACION DE LOS SUBPROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS PARTICULARES	VARIABLES		INDICADORES	PREGUNTAS
Falta de lineamientos en los procesos del área de reaseguro	¿Qué efectos tiene la falta de lineamientos en los procesos del área de reaseguro?	Identificar el efecto que tiene la falta de lineamientos en los procesos del área de reaseguro.	La escasez de normas y lineamientos contribuirá a un bajo rendimiento financiero de la compañía "SEGUROS DEL ECUADOR"	INDEPENDIENTE	Normas y lineamientos	La escasez de las normas	¿Aplica usted los lineamientos exigidos, políticas y reglas para interactuar dentro de su empresa de seguros?
				DEPENDIENTE	Rendimiento económico	Incorrecto Análisis por parte de los empleados	¿Conoce usted las políticas internas en la aplicación de un proceso en el área de reaseguro?
Falta de automatización en los registros	¿Qué conlleva la falta de automatización en los registros?	Determinar las causas de la poca automatización en los registros.	La carencia de un reglamento interno ni política para el área aportará al desconocimiento en las funciones del personal	INDEPENDIENTE	Reglamento interno	La carencia de un manual para el departamento	¿Considera usted que el Software utilizado por Reaseguros le permite ser eficiente?
				DEPENDIENTE	Funciones del Personal	Desconocimiento de los procesos por parte del personal	¿La Súper Intendencia de Bancos y seguros de evaluar nuestro servicio, considera que EL RANKING estaría en: del 1 al 50?
Los últimos cambios realizados en el 2012 por el órgano de control	¿En que influye los últimos cambios realizados en el 2012 por el órgano de control?	Revisar la incidencia crítica de los cambios realizados en el 2012 por parte del órgano de control.	La falta de herramientas tecnológicas conlleva a un manejo lento y poco óptimo para la necesidad de información ágil y dinámica.	INDEPENDIENTE	Herramientas tecnológicas	Inversión en tecnología	¿Considera usted que se posee herramientas tecnológicas básicas para mejorar los procesos en el área de reaseguro.?
				DEPENDIENTE	Necesidad de información	Ausencia de información necesaria para llevar a cabo lo requerido	¿Hay garantías en el accionar de los agentes de seguros y reaseguros en el momento de cotizar?
Falta de coordinación de tareas en el área de reaseguro	¿Qué ocasiona la falta de coordinación de tareas en el área de reaseguro?	Determinar la implicación de la falta de coordinación de tareas en el área de reaseguro.	Contar con personal poco capacitado causará un incorrecto manejo y análisis de los aspectos contables, estadísticos y técnicos.	INDEPENDIENTE	Personal poco capacitado	Contar con personal no apto para el cargo	¿En el área de reaseguro ejecuta las opciones en el mercado internacional de manera eficiente?
				DEPENDIENTE	Contables, estadísticos y técnicos	Personal sin entendimiento contables, estadísticos y técnicos	¿Considera usted que el personal que está a cargo de las funciones de reaseguro cuenta con el conocimiento necesario en Finanzas-Reaseguro?

ANEXO 2

ANEXO 2

MARCO LEGAL

Toda la LEY GENERAL DE SEGUROS No. 74 vigente a la fecha de la presente investigación así como lo que se nombra a continuación:

- Ley General de Seguros – Codificación
- Reglamento a la Ley General de Seguros
- Legislación sobre el Contrato de Seguros - Decreto Supremo 1147
- Registro de Reaseguradores e Intermediarios Extranjeros - Resolución JB_2001_289 Haciendo hincapié sobre los capítulos de la ley general de seguros No. 74 que detallo a continuación:

CAPÍTULO CUARTO

DE LOS REASEGUROS

Art. 27.- Las empresas de seguros deberán sujetarse para la contratación de los reaseguros a principios de solvencia y prudencia financieras, así como también a principios de seguridad y oportunidad.

Las empresas de seguros deberán contratar los reaseguros con empresas reaseguradoras en forma directa o a través de intermediarias de reaseguros autorizadas a operar en el país o registradas en la Superintendencia de Bancos, según sea el caso.

La Superintendencia de Bancos expedirá las normas para el registro de las reaseguradoras e intermediarios de reaseguros no establecidos en el país.

CAPÍTULO DECIMO DE LA CESIÓN Y FUSIÓN

SECCIÓN IDE LA CESIÓN TOTAL DE NEGOCIOS

Art. 48.- Las empresas de seguros, con aprobación previa del Superintendente de Bancos, podrán ceder la totalidad de sus negocios a otra u otras empresas de seguros autorizadas para trabajar en el país en el mismo ramo o ramos de los seguros objeto de la cesión; siempre que se hayan pagado las reclamaciones presentadas ante la cedente por los asegurados o beneficiarios o que la o las cesionarias se comprometan expresamente asumir dichos pagos.

La aprobación del Superintendente de Bancos a la cesión total de negocios que realice una empresa de seguros, acarreará la revocatoria automática de la autorización otorgada por la Superintendencia de Bancos a la cedente, y la consecuente inhabilidad legal para realizar nuevos negocios de seguros, sin perjuicio de la responsabilidad subsidiaria prevista en esta sección.

Art. 49.- Las empresas de seguros contratantes presentarán a la Superintendencia de Bancos el proyecto de contrato de cesión y todos los documentos relativos al asunto, con sus estados financieros a la fecha de la negociación.

De la cesión deberá notificarse previamente a los asegurados, para el efecto el Superintendente de Bancos, ordenará a la cedente publique una síntesis del contrato en uno de los periódicos de mayor circulación a nivel nacional, mediante tres avisos, con tres días de intervalo, y dirija una carta circular en que se comunique la cesión a cada uno de los asegurados.

En ningún caso las condiciones en que se realice la cesión podrán gravar ni modificar los derechos de los asegurados ni sus garantías. En el evento de que el asegurado cancele por esta circunstancia la póliza correspondiente, no habrá lugar a cobrar recargos de corto plazo y la liquidación se hará a prorrata.

Art. 50.- Será condición expresa para aprobar la cesión total de negocios que la o las cesionarias se obliguen en los mismos términos que la cedente, asumiendo directamente el cumplimiento de todas las obligaciones contraídas por ésta. La cedente responderá subsidiariamente de tales obligaciones durante el plazo de dos años, para cuyo efecto, mantendrá depositado en una entidad del sistema financiero el capital pagado, a la orden de la Superintendencia, en una inversión que genere

intereses. Vencido este plazo, cesará su responsabilidad y obtendrá la devolución del capital depositado con los correspondientes intereses.

El Superintendente de Bancos examinará los documentos recibidos y verificará que no sufran menoscabo los derechos de los asegurados y, una vez que se hayan cumplido los requisitos que se determinan, expedirá la resolución aprobatoria de la cesión.

SECCIÓN II

DE LA CESIÓN PARCIAL DE NEGOCIOS

Art. 51.- Las empresas de seguros podrán ceder parcialmente su cartera a otra u otras empresas de seguros autorizadas a operar en el país, en el o los ramos materia de la cesión; en cuyo caso no requerirán de autorización del Superintendente de Bancos.

Para la validez de dicha cesión, la cedente notificará en forma previa mediante comunicación circular a cada uno de los asegurados y la o las cesionarias se comprometan expresamente a asumir las obligaciones contraídas por la cedente en los mismos términos de los contratos de seguros materia de la cesión.

En el evento de que el asegurado cancele por esta circunstancia la póliza correspondiente no habrá lugar a cobrar recargos de corto plazo y la liquidación se hará a prorrata.

La cedente notificará del proceso de cesión a la Superintendencia de Bancos dentro de los ocho días posteriores a la cesión, adjuntando los documentos justificativos.

ANEXO 3

ANEXO 3

ENCUESTA REALIZADA AL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA SEGUROS DEL ECUADOR S.A.

Apreciados Colaboradores:

El presente es para solicitar me colaboren con las siguientes preguntas:

Nombre: _____

Sexo: M ____ F ____

Nivel de Educación: Primaria ____ Secundaria ____ Superior ____ Tercer nivel ____
Cuarto Nivel ____ Doctorado ____ Otros ____

1. Ha tenido inconvenientes con reaseguros por procesos internos de la compañía de seguros en la que usted se desenvuelve.

Si _____ NO _____

2. Entre los principales Inconvenientes Internos suscitados en el momento de:

Tiempo	Información	Descuido	Falta de comunicación

Explique un episodio acontecido:

3. Aplica usted los lineamientos exigidos, políticas y reglas para interactuar dentro de su empresa de seguros

SIEMPRE	A VECES	NUNCA

4. Conoce usted las políticas internas en la aplicación de un proceso en el área de reaseguro.

Si _____ NO _____

5. Considera usted que se posee herramientas tecnológicas básica para mejorar los procesos en el área de reaseguro

Si _____ NO _____

Porque _____

6. Considera usted que el software utilizado por usted le permite ser eficiente.

Si _____ NO _____

Porque _____

7. La Súper Intendencia de Bancos y seguros de evaluar nuestro servicio, considera que EL RANKING estaría en:

1-10	11-30	31-50

Porque _____

8. Hay garantías en el accionar de los agentes de seguros y reaseguro en el momento de cotizar

Si _____ NO _____

Porque _____

- 9.** El área de reaseguro ejecuta las opciones en el mercado internacional de manera eficiente

Si _____ NO _____

Porque _____

- 10.** Considera usted el personal a cargo de las funciones de reaseguro cuenta con el conocimiento necesario en Finanzas-Reaseguro

Si _____ NO _____

ANEXO 4

Guayaquil, 05 de octubre del 2012

Señores:

Universidad Estatal de Milagro - UNEMI

Ciudad

Por medio de la presente yo, Ing. Pedro Vicente Chávez Altamirano, en calidad de Representante Legal de la compañía SEGUROS DEL ECUADOR S.A. autorizo al señor Jonathan Marcos Rosado Valero, a acceder a toda la información que sea necesaria para la realización de su tesis previa a la obtención del título de **INGENIERO EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA-CPA.**

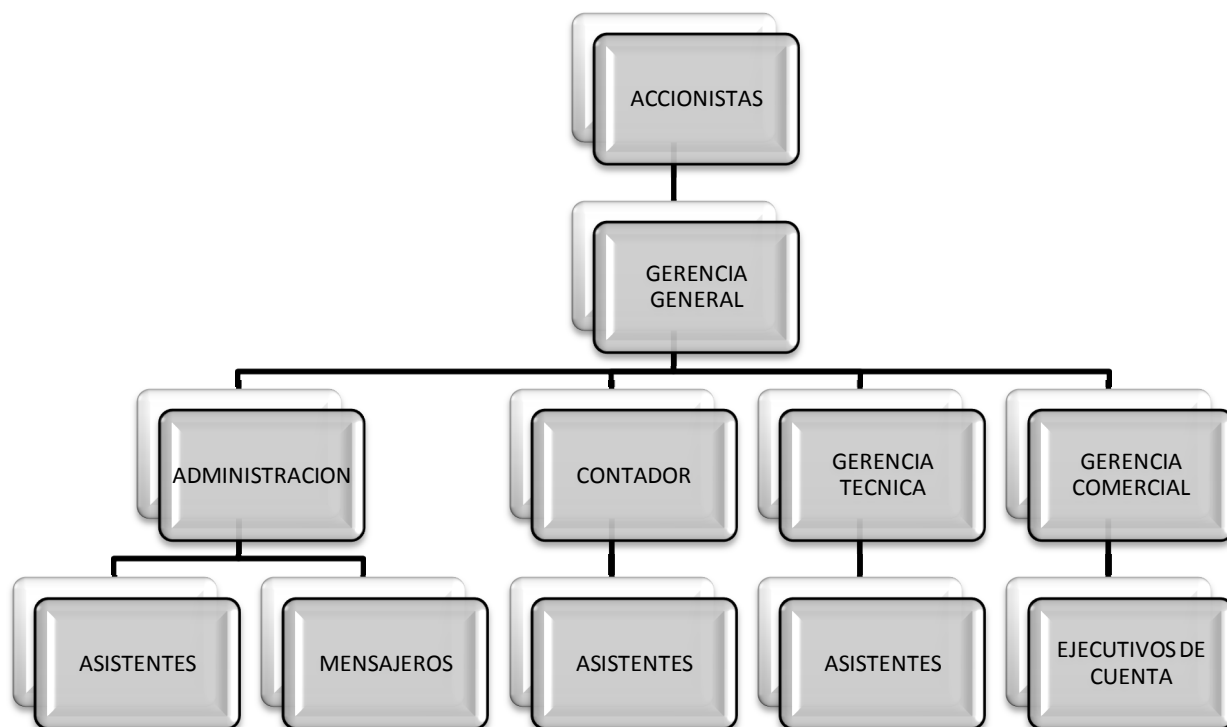
TEMA: Implementación de procedimientos internos en el área de reaseguro para optimizar la efectividad y rendimiento financiero de la empresa “Seguros del Ecuador” ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2012.

Atentamente,

Ing. Pedro Vicente Chávez Altamirano
Gerente General

ANEXO 5

ANEXO 5
ORGANIGRAMA ANTERIOR



ANEXO 6

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA
EL ÁREA DE REASEGURO**

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

ÍNDICE

1. OBJETIVO GENERAL	3
2. POLÍTICA GENERAL	3
3. ACTIVIDAD PARA LA RENOVACIÓN DE LOS CONTRATOS ANUALES DE REASEGURO.....	3
3.1. Objetivo	4
3.2. Alcance.....	4
3.3. Políticas.....	4
3.4. Procedimiento.....	4
3.5. Requerimientos.....	6
4. ACTIVIDADES DE SUSCRIPCIÓN	6
4.1. Objetivo	7
4.2. Alcance.....	7
4.3. Contrato Proporcional.....	7
4.3.1. Contrato automático.....	7
4.3.2. Contrato de Reaseguro Facultativo.....	8
4.4. Contrato de reaseguro no proporcional.....	11
4.4.1. Objetivo.....	11
4.4.2. Alcance	11
4.4.3. Políticas	12
4.4.4. Procedimiento	12
ANEXO 1	23

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

1. OBJETIVO GENERAL

Definir los lineamientos generales para la gestión correcta en el manejo de las funciones del área de reaseguro, todos los requisitos, información y documentación necesaria para el buen funcionamiento del mismo.

El departamento de reaseguros está estructurado bajo 4 actividades macro, los que se detallan a continuación:

- Actividades para la renovación de los contratos anuales del grupo
- Actividades de suscripción
- Actividades de siniestros
- Actividades administrativo

2. POLÍTICA GENERAL

En la planificación de las actividades de la compañía, el área de Reaseguros desempeña un papel de primer orden, puesto que los recursos de la compañía no nos permiten como regla general suscribir negocios sin el apoyo del reasegurador.

3. ACTIVIDAD PARA LA RENOVACIÓN DE LOS CONTRATOS ANUALES DE REASEGURO

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
<i>Código: MAN-REA-01</i>	<i>Fecha de manual anterior: n/a</i>	<i>Fecha de Vigencia: 01-01-2013</i>

3.1. Objetivo

Proporcionar a la empresa estructuras de programas de reaseguros que mejor se adapten a las necesidades de la empresa y a la vez permitan una adecuada dispersión de los riesgos. El disponer de contratos de reaseguros adecuados, proveerá a la empresa de una herramienta indispensable para la suscripción diaria de sus operaciones, otorgándole tranquilidad, flexibilidad, rapidez, y al cliente la posibilidad de acceder a mejores condiciones de cobertura y que por ende protejan su patrimonio.

3.2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para la compañía en mención ejecutada en el departamento de reaseguro

3.3. Políticas

- La estructura de los contratos será analizada conjuntamente con la gerencia técnica y aprobada por el gerente general de la empresa
- El envío de la información para la negociación de los contratos debe iniciar 70 días antes de finalizar la vigencia del contrato
- Los contratos de reaseguro de la empresa debe contar con los respectivos respaldos el primer día de la vigencia del contrato.

3.4. Procedimiento

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

- Debemos estructurar el esquema de reaseguro tanto automáticos como excesos de perdida para lo cual necesitamos la siguiente información:
 - Detalle sobre las políticas de suscripción de la empresa, estas políticas son realizadas por el gerente técnico, y son las que rigen en la suscripción diaria del negocio.
 - Perfil de cartera actualizado separad los seguros individuales de los seguros de grupo y clasificación ajustable según la composición de cartera.
 - Detalle siniestros cruzados por eventos o catástrofes que hayan ocurrido durante los últimos cinco años
 - Cúmulos de terremoto clasificados por zona geográfica:
 - Cúmulos reales 90 días antes del vencimiento del contrato.
 - Cúmulos estimados al final del contrato en vigencia.
 - Cúmulos proyectados al final del año siguiente.
 - Listado de primas durante los últimos 5 años, incluyendo además la estimación del año en curso y las del siguiente año.
 - Distribución y clasificación de los riesgos por su naturaleza – incendio
 - Breve información general de la empresa
 - Estadísticas de los contratos automáticos
 - Si fuera el caso el reasegurador puede solicitar mayor información
- Una vez estructurado la gerencia técnica pone a consideración del gerente general de la empresa.

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

- Con la aprobación de nuestro gerente general y su sometimiento al directorio procedemos a enviar la información detallada a los reaseguradores que la empresa tenga interés en contactar.
- Finalmente la negociación finaliza con la confirmación de aceptación de los reaseguradores

3.5. Requerimientos

Para cumplir con la política del envío de la información para iniciar las negociaciones del programa de reaseguros necesitamos la siguiente información:

- Presupuestos estimados de las primas para la nueva vigencia del contrato, el responsable será el gerente comercial y deberá ser aprobado por el gerente general, esta información debe ser entregada máximo 80 días antes de finalizar la vigencia del contrato.
- La presidencia ejecutiva, entregara los lineamientos y estrategias a seguir en la próxima vigencia del contrato máximo 80 días antes de finalizar la vigencia del contrato.

4. ACTIVIDADES DE SUSCRIPCIÓN

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

4.1. Objetivo

El departamento de reaseguros buscara ante todo preservar la calidad de sus contratos para conseguir las mejores condiciones posibles mediante coberturas equilibradas,

4.2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para la compañía en mención ejecutada en el departamento de reaseguro

4.3. Contrato Proporcional

4.3.1. Contrato automático

Política

- El departamento de reasegurados enviara al área comercial un resumen sobre los límites de cesión, restricción y exclusiones de los contratos, al inicio de la vigencia de los mismos.
- El reaseguro se lo hará en base a la producción emitida
- Ingreso de los contratos automáticos en el sistema de cada compañía, su ingreso será realizado por el coordinador y/o asistente de reaseguros, los primeros quince días de cada nueva vigencia del contrato.
- Generación de listado de reaseguro automático en el sistema en forma diaria, realizado por un asistente del departamento de reaseguro, mediante una opción dada por el sistema.
- Revisión y control por parte de la coordinación de reaseguros y/o asistente de reaseguros de todos los riesgos suscritos por la

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

empresa en todos los ramos, con debida aplicación de las condiciones particulares de los contratos de reaseguro.

4.3.2. Contrato de Reaseguro Facultativo

Objetivo

Organizar y controlar el manejo de los negocios que superen las Capacidades automáticas de reaseguro o que por el riesgo o cobertura se encuentren por fuera de las políticas de suscripción, así como minimizar cualquier desviación de siniestralidad por efectos de la suscripción de riesgos altamente azarosos.

Políticas

- Optamos por el reaseguro facultativo cuando el valor asegurado de un riesgo excede la capacidad de los contratos automáticos.
- Optamos también el reaseguro facultativo para riesgos o amparos excluidos de nuestros contratos
- Para liberar cierta carga pesada de riesgos a nuestros contratos automáticos.
- El departamento de reaseguros solo podrá colocar los negocios con la información mínima requerida detallada en el manual de procesos del área técnica.
- Tiempo de validez de la cotización con respaldo facultativo, es el tiempo que otorgue el reasegurador por lo tanto el área técnica estará pendiente del desarrollo de los riesgos, y en caso de ser

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

necesario deberá solicitar extensión de la cotización, así como de avisar sobre el cierre del expediente en caso de no haber sido favorecidos.

- Se deja claridad al respecto que todos los procesos anteriores detallados deberán realizarse por escrito y quedar soportado en las carpetas de archivo de cada uno de las áreas involucradas en el negocio.

Procedimiento para la colocación del negocio:

- Una vez recibida la solicitud de cotización en el área comercial, el ejecutivo de cuenta realizara el análisis correspondiente del negocio, con el fin de determinar si el mismo puede o no ser cotizado directamente por el, o si por la capacidad y exclusiones del contrato automático (adjunto) este debe ir al área técnica para su correspondiente gestión, es así como el ejecutivo comercial será el primer filtro del negocio definiendo de esta manera si es o no de interés para la compañía.
- El área técnica o comercial analizara y revisara si la información está completa, en cado afirmativo procederá a entregar al departamento de reaseguro, con los comentarios respectivos.
- Definiendo el interés sobre el riesgo, cualquier consulta será sometida al área técnica. La información analizada y completa será entregada al área de reaseguros mediante comunicación vía correo electrónico en la que conste toda la información del riesgo a ofertar o en formato de slip de reaseguro adjunto al correo electrónico. El negocio deberá contar con toda la información, y en

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

el caso de ser necesario deberá apoyarse en un informe de inspección.

- El departamento de reaseguros analizara el negocio con el fin de determinar nuevamente si este es de interés para la compañía, en caso afirmativo procederá a realizar la gestión correspondiente con los reaseguradores.
- El departamento de reaseguros una vez obtenga la definición de los términos, condiciones y respaldo del mercado asegurador, enviara la correspondiente cotización al ejecutivo comercial/técnico.
- Durante la negociación comercial cualquier modificación de tasa, deducibles, coberturas, sub-limites asegurados, aumentos o disminuciones de valor asegurado, etc., de la propuesta original respaldada con reaseguro facultativo, deberá ser notificado a reaseguros, a fin de obtener conformidad de los reaseguradores, es importante anotar que el departamento comercial hasta tanto no podrá confirmar condiciones.
- Cuando el negocio obtenga orden en firme por parte del cliente o asesor productor de seguros, el ejecutivo comercial deberá informar al área de reaseguros y enviar todo el resumen de seguros para su emisión.
- El área de reaseguros dará la orden en firme a los reaseguradores un vez definidas las negociaciones.
- El área comercial procederá a enviar la información al departamento de emisión con la aprobación del departamento de reaseguros. Es de anotar que esta aprobación se hará con la confirmación de la colocación del reaseguro correspondiente.

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

- Cualquier modificación, aumento o disminución de valor asegurado, renovación, etc., de pólizas con reaseguro facultativo, se deberá dar el mismo tratamiento expuestos en los puntos anteriores.

Procedimiento operativo interno del departamento de reaseguros:

- Dentro de la generación del reaseguro diario de las pólizas, tenemos también las facultativas, cuyo reaseguro deberá ser revisado por el asistente de reaseguros cuando el caso lo amerite.
- Generación de notas de cesión por parte del asistente de reaseguros, el mismo que será enviado a los respectivos reaseguradores, esto es un resumen del reaseguro de cada riesgo.

4.4. Contrato de reaseguro no proporcional

4.4.1. Objetivo

Tramitar y cumplir con lo establecido en las condiciones de los contratos de reaseguro no proporcional.

4.4.2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para la compañía en mención ejecutada en el departamento de reaseguro

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
<i>Código: MAN-REA-01</i>	<i>Fecha de manual anterior: n/a</i>	<i>Fecha de Vigencia: 01-01-2013</i>

4.4.3. Políticas

Caso de contratos por cuenta común:

- El cálculo de la provisión de las primas de conformidad por cada compañía con las tasas fijadas en el contrato sobre las primas y/o cúmulos retenidos y su envío para la contabilización respectiva.
- El cálculo de la provisión de las primas como un solo contrato y su distribución se lo hará en forma trimestral.

Caso de contratos individuales:

- El cálculo de la provisión será conforme lo señala en el procedimiento abajo descrito

4.4.4. Procedimiento

- El coordinador de reaseguro y/o asistente de reaseguro realizara el cálculo de acuerdo con las tasas fijadas en el contrato sobre las primas y/o cúmulos totales y/o retenidas.
- Con la información mencionada el asistente de reaseguros realizara la respectiva contabilización de las primas no proporcionales.

Primas mínimas y depósito (MINDEP), será realizado por el coordinador de reaseguros y/o asistente de reaseguros:

- En primer lugar se hará la distribución de las primas por ramo y sucursal o agencia.

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
<i>Código: MAN-REA-01</i>	<i>Fecha de manual anterior: n/a</i>	<i>Fecha de Vigencia: 01-01-2013</i>

- Esta distribución se hará mensual en partes iguales, esto es dividiéndolas para doce meses de duración del contrato (alícuota mensual), la que servirá como referencia con el cálculo real mensual, a efectos de contabilizar su gasto.
- Las MINDEP, se pagaran conforme lo establecido en el contrato de reaseguro, debitando este pago en la cuenta de pasivo de primas no proporcionales.

Provisión mensual – cálculos:

Se efectuara una provisión mensual de las primas no proporcionales, aplicando la tasa sobre las responsabilidades cubiertas por el contrato (sean primas o valores asegurados retenidos), en los casos de tasas variables se tomara el 75% de la tasa máxima para el cálculo, la prima obtenida se comparara con la alícuota mensual del MINDEP, procediendo a contabilizarse la mayor.

- En caso de existir siniestros afectando al contrato, cuatrimestralmente se efectuara una re liquidación de las primas a fin de ajustar cualquier diferencia, en este cálculo deberán considerarse los siniestros que han afectado el contrato a efectos del cálculo con la tasa correspondiente.

5. ACTIVIDADES DE SINIESTROS

5.1. Objetivo

Normar el procedimiento a seguir en el manejo de siniestros que afecten a contratos automáticos, Contratos Excesos de Pérdida y los negocios con reaseguro facultativo

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
<i>Código: MAN-REA-01</i>	<i>Fecha de manual anterior: n/a</i>	<i>Fecha de Vigencia: 01-01-2013</i>

5.2. Políticas

El departamento de reaseguros enviará al área de siniestros un resumen de las prioridades y montos sobre los siniestros de contado por cada rama

5.3. Procedimiento General

- Denunciado el siniestro que afecte a la póliza con apoyo facultativo, al Contrato exceso de pérdida o el siniestro sobrepase el valor fijado como aviso de siniestro al contado, el Ejecutivo de Siniestros deberá dar aviso inmediato al área de reaseguros.
- El aviso será vía correo electrónico, señalando el número de póliza, siniestro, ramo, valor de la reserva, fecha y causa del evento, posteriormente será entregado en copia toda la información mencionada.
- Una vez finiquitada la reclamación y elaborado el informe final de ajuste, el departamento de reclamos remitirá todos los documentos que sustente el reclamo (Es importante anotar que es condición indispensable para recobro de este valor al reasegurador la firma del cliente como aceptación del pago) al área de reaseguros para la sustentación del siniestro al(los) reasegurador(es).

5.4. Procedimiento Negocios Facultativos

- El departamento de siniestros, al momento de apertura el siniestro en el sistema, identificará si es facultativo e inmediatamente procederá conforme lo señalado en el procedimiento general.
- El ejecutivo de siniestros deberá colocar un sello en la carátula de cada expediente que identifique como Negocio Facultativo, esto

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

con el propósito de prestarles la debida atención al manejo especial y minucioso que se deberá dar.

- El ejecutivo de siniestros tendrá que coordinar el cumplimiento a lo establecido en la Cláusula de Aviso de Siniestros, parte integrante de la póliza
- El departamento de Reaseguros procederá a dar un informe a los Reaseguradores que respaldan la cuenta y una vez recibida respuesta de los mismos, informará al departamento de reclamos el procedimiento a seguir para el manejo de los mismos, es decir si se impone ajustador o por el contrario se deja a decisión de cada compañía.
- El departamento de siniestros dará a conocer los avances obtenidos al área de reaseguros, suministrando documentación e información preliminar del siniestro.
- Al finalizar el año contractual, el departamento de reaseguros liquidará el contrato de conformidad a lo estipulado en el mismo, este cálculo será enviado al Reasegurador dentro del tiempo previsto en el contrato.

5.5. Procedimiento Contratos Exceso de Pérdida

- Al inicio de cada año, el departamento de reaseguros elaborará un cuadro en el que informará sobre las prioridades de los contratos en los diferentes ramos al área de reclamos
- El departamento de reclamos manejará el cuadro como guía para informar al departamento de reaseguros los siniestros que superen dicha prioridad.

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

- Al igual que el caso de los facultativos el departamento de reclamos suministrará toda la información de cada siniestro para el recupero respectivo.

6. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

6.1. Objetivo

Efectuar y vigilar el trabajo administrativo del reaseguro

6.2. Alcance

Este procedimiento es aplicable para la compañía en mención ejecutada en el departamento de reaseguro

6.3. Políticas

- El envío de los Estados de Cuenta tanto de Automáticos como Facultativos, debe ser en forma trimestral, y deben contar con la conformidad correspondiente por parte del reasegurador.
- Se enviara mensualmente un Flujo de pagos al Departamento Financiero vía correo electrónico
- Los pagos deben ser conforme al tiempo estipulado en la cláusula de pago de primas de cada negocio, o las estipuladas en las Condiciones de los Contratos
- Se debe realizar las Estadísticas de los Contratos por ramo, serie y reasegurador, esto se lo realiza en forma anual

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
<i>Código: MAN-REA-01</i>	<i>Fecha de manual anterior: n/a</i>	<i>Fecha de Vigencia: 01-01-2013</i>

- Se debe realizar en forma trimestral la información sobre cúmulos de Terremoto para el envío al reasegurador
- Se debe realizar el Cálculo del Profit Comisión (Comisión Adicional y/o Lucros Industriales) en forma anual
- Se debe elaborar las Condiciones de los Contratos de Reaseguro, envié a los Reaseguradores para su firma y su registro ante la Superintendencia de Bancos

6.4. Manejo de Coaseguros

6.4.1. Objetivo

Tramitar y cumplir con lo establecido en la negociación del Coaseguro Alcance.

6.4.2. Alcance

Este procedimiento será aplicable por el Departamento de Reaseguros.

6.4.3. Coaseguros

- El área comercial realiza el contacto con las compañías de seguros interesadas
- Una vez definido la conformación del coaseguro, el departamento comercial informará al departamento de reaseguro.
- El departamento de reaseguros formalizará por escrito todas las condiciones negociadas del riesgo, a los Coaseguradores

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
<i>Código: MAN-REA-01</i>	<i>Fecha de manual anterior: n/a</i>	<i>Fecha de Vigencia: 01-01-2013</i>

- Todo coaseguro negociado en las diferentes sucursales deberán ser informados al departamento de reaseguros para su posterior manejo operativo.
- Con la aprobación de los demás Coaseguradores en caso de ser líder, y con nuestra aceptación en caso de no serlo, se procederá con la emisión de la póliza en el respectivo departamento.

6.4.4. Coaseguro Cedido o sea Líder del negocio:

- a) Emitida la póliza antes de su entrega al Cliente, se procederá a recoger la firma de cada participante en el Endoso de Coaseguro, que contiene la participación de cada Coasegurador.
- b) El departamento de reaseguros una vez emitido la póliza o programa de seguros, enviará a cada Coasegurador, copia de la póliza acompañada de su liquidación por cada documento emitido.
- c) Reaseguros elaborará un estado de Cta. mensual sobre el movimiento de coaseguros, a fin de gestionar su cobro o pago del saldo según sea el caso

6.4.5. Coaseguro Aceptado

- a) Se procederá a firmar el Endoso de Coaseguro, dejándose una copia del mismo, de ser posible una copia de la póliza o documento emitido por la Líder, por parte del área comercial, manteniendo en custodia hasta la recepción de toda la documentación de participación.
- b) El departamento de Reaseguros solicitará con apoyo del Ejecutivo comercial, la copias de los documentos emitidos con la liquidación

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

por nuestra participación en cada uno de ellos al Líder, los cuales serán revisados por la Ejecutiva Comercial y enviados a emisión para su procesamiento. El resumen de las liquidaciones enviará a Reaseguros para su control.

- c) Reaseguros elaborará un estado de Cta. mensual sobre el movimiento de coaseguros, a fin de gestionar su cobro o pago del saldo según sea el caso.

Se deja claridad al respecto que todos los procesos anteriores detallados deberán realizarse totalmente por escrito y quedar soportado en las carpetas de archivo de cada uno de las áreas involucradas en el negocio.

6.5. Cierre de Mensual de Reaseguros

6.5.1. Objetivo

Cuadrar la información de la Producción (Primas, devoluciones, anulaciones); con los Borderoux y Cuenta Técnica, revisar que se realice la cesión correcta de las primas, siniestros y reservas según los contratos automáticos de reaseguro o en su caso, de acuerdo a las condiciones negociadas facultativamente, de tal manera que los datos generados en nuestro departamento sean idénticos a los valores de nuestras cuentas en el Balance.

6.5.2. Alcance

Este procedimiento será aplicado para el Departamento de Reaseguros

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
<i>Código: MAN-REA-01</i>	<i>Fecha de manual anterior: n/a</i>	<i>Fecha de Vigencia: 01-01-2013</i>

6.5.3. Procedimiento

- El sistema automáticamente genera a diario el reaseguro de las pólizas tanto pagadas como emitidas luego de que se haya hecho el cierre de la producción del día, Esta generación se realiza de acuerdo a las características de los Contratos de Reaseguro que previamente se ha ingresado en el sistema, en el caso de facultativos el reaseguro operativo se lo realiza en forma individual por cada negocio.
- La producción es cuadrada con los Asientos Contables semanalmente por el departamento de Contabilidad y notificada al Departamento de Reaseguros vía correo electrónico.
- A partir del punto anterior el departamento de Reaseguros realiza la Conciliación y distribución del reaseguro vs. producción pagada, esta conciliación lo debe hacer diariamente o máximo semanalmente el asistente de reaseguros, quien detecta los errores y se procede a comunicar a los departamentos involucrados.
- Cuando el listado de Producción Pagada tanto de Generales como de Vida cuadra con la producción contable el asistente de reaseguros procede con la Generación Preliminar de los Asientos Contables Mensuales de Primas Cedidas, Comisiones, Siniestros, y Reservas, y se verifica que estos asientos estén de acuerdo con nuestros Borderoux y cuenta técnicas, los mismos que deben reflejar las condiciones de nuestros Contratos tanto Automáticos como facultativos.

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

- En caso de existir modificaciones de reaseguro se procede a realizar las correcciones del caso para proceder a generar los asientos contables Definitivos.
- Una vez terminado estos procesos el Asistente de Reaseguros procede a distribuir los Siniestros bajo el esquema de Excesos de Pérdida, de acuerdo a las prioridades establecidas en los mismos contratos y se procede a enviar al departamento de Contabilidad mediante un asiento contable, para su registro.
- Elaboración de Reporte por antigüedad de deuda por el Asistente de Reaseguros, este reporte se elabora trimestralmente en base a las Garantías de Pago de las Primas y recuperaciones de siniestros establecidas por el reasegurador, el mismo que es enviado al departamento de Contabilidad, ya que constituye un anexo del Balance para la Superintendencia de Bancos
- Elaboración de Anexos para la Superintendencia de Bancos, esto anexos son elaborados trimestralmente por el asistente de Reaseguros a excepción del Anexo de Contratos de Reaseguro que se lo realiza anualmente por el Coordinador de Reaseguros, los cuales son enviados al departamento contable.

7. Aspectos Importantes

Para cada negocio nuevo, o modificación que tenga o amerite colocación de reaseguro facultativo, es necesario enviar la información con la suficiente anticipación (mínimo cinco días hábiles), contados a partir de la entrega completa de la información.

Cuando se tenga programado negocios grandes, renovaciones, pólizas especiales por la particularidad de sus condiciones y/o valores

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

asegurados, es conveniente iniciar la gestión por lo menos con dos meses de anticipación.

Garantía de Pago.- Todos los negocios tanto facultativos como Contratos sean Automáticos o Excesos de Pérdida, cuenta con la cláusula de garantía de pago de la prima a los Reaseguradores, su incumplimiento genera la revocación inmediata de la respectiva cobertura de reaseguro a la compañía, desde el inicio de vigencia contratado, el Ejecutivo Comercial deberá tener conocimiento del tema.

La cancelación del reaseguro facultativo por incumplimiento en el pago de la prima dejaría a la compañía totalmente al descubierto, generándoles graves problemas de tipo patrimonial.

Cláusula de Control de reclamos,- Es común que en los negocios con una colocación de reaseguro facultativo, los Reaseguradores incluyan la cláusula de control de reclamos, lo cual quiere decir que el manejo de los siniestros estará bajo la absoluta autonomía y dirección de los Reaseguradores.

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

ANEXO 1

Formatos de Slip de Colocación Facultativa

RAMO: INCENDIO

1. NOMBRE DEL ASEGURADO
2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD DEL ASEGURADO, INCLUYENDO DETALLE DE LOS PROCESOS EN CASO DE TRATARSE DE UNA INDUSTRIA.
3. DIRECCIÓN (DESGLOSE DE LOS DIFERENTES PREDIOS DEL ASEGURADO)
4. VIGENCIA
5. VALORES A RIESGO DESGLOSADO POR RUBROS
 - a. EDIFICACIONES
 - b. MAQUINARIA Y EQUIPOS
 - c. MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA
 - d. MERCANCÍAS
 - e. OTROS (especificar)
6. SUMAS ASEGURABLES POR RUBRO/COBERTURA (EN CASO DE TRATARSE DE UNA PRIMERA PERDIDA)
7. COBERTURAS SOLICITADAS
8. AMPAROS SOLICITADOS
9. CLAUSULAS ADICIONALES
10. TASA SUGERIDA
11. DEDUCIBLES
12. INFORME DE INSPECCIÓN O SISTEMAS DE PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN CONTRA INCENDIO Y ROBO EXISTENTES EN LAS LOCALIDADES PRINCIPALES

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

- 13.** LISTADO DE SINIESTROS INDIVIDUALES OCURRIDOS DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, O AL MENOS LOS TRES AÑOS.

RAMO: EQUIPO ELECTRÓNICO / EQUIPO Y MAQUINARIA

1. NOMBRE DEL ASEGURADO
2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD DEL ASEGURADO.
3. DIRECCIÓN (DESGLOSE DE LOS DIFERENTES PREDIOS DEL ASEGURADO)
4. VIGENCIA
5. OBJETO ASEGURADO (LISTADO DE LAS EQUINAS A SER ASEGURADAS INCLUYENDO TIPO, MARCA, MODELO, AÑO Y VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO)
6. COBERTURAS SOLICITADAS
7. CLAUSULAS ADICIONALES
8. TASA SUGERIDA
9. DEDUCIBLES
10. INFORME DE INSPECCIÓN
11. LISTADO DE SINIESTROS INDIVIDUALES OCURRIDOS DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, O AL MENOS LOS TRES AÑOS, QUE DEBERÁN INCLUIR: FECHA DE OCURRENCIA, CAUSA DEL SINIESTRO, MONTO PAGADO Y/O PENDIENTE

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

RAMO: MONTAJE DE MAQUINARIA

1. NOMBRE DEL ASEGURADO
2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD DEL ASEGURADO.
3. DIRECCIÓN (UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS OBRAS A SER EJECUTADA)
4. VIGENCIA
5. VALOR ASEGURADO TOTAL
6. AÑOS DE EXPERIENCIA EN LA OPERACIÓN Y EXPERIENCIA DEL CONTRATISTA
7. DESCRIPCIÓN DE LA maquina A SER INSTALADA INDICANDO SI ES NUEVA O USADA Y EL AÑO DE CADA MAQUINA)
8. DETALLES DEL MONTAJE(DE SER POSIBLE INCLUIR PLANOS DEL MISMO)
9. TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL MONTAJE
10. COBERTURAS SOLICITADAS
11. CLAUSULAS ADICIONALES
12. TASA SUGERIDA
13. DEDUCIBLES
14. SINIESTRALIDAD DEL CONTRATISTA EN PROYECTOS SIMILARES, QUE DEBERÁN INCLUIR: FECHA DE OCURRENCIA, CAUSA DEL SINIESTRO, MONTO PAGADO Y/O PENDIENTE
15. EXPERIENCIA SINIESTRAL DEL ASEGURADO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, MÍNIMO 3 AÑOS, QUE DEBERÁN

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

INCLUIR: FECHA DE OCURRENCIA, CAUSA DEL SINIESTRO,
MONTO PAGADO Y/O PENDIENTE

RAMO: RESPONSABILIDAD CIVIL

1. NOMBRE DEL ASEGURADO
2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD
3. DIRECCIÓN
4. VIGENCIA
5. AÑOS DE EXPERIENCIA EN LA OPERACIÓN
6. MONTO TOTAL DE LOS INGRESOS DEL ÚLTIMO AÑO, EN CASO DE REQUERIR LA COBERTURA DE R.C. PRODUCTOS DEBERÁ SUMINISTRAR EL DESGLOSE DE LOS INGRESOS POR TIPO DE PRODUCTOS, PARA LA VENTA EN EL MERCADO NACIONAL Y PARA LA EXPORTACIÓN
7. EN CASO DE SER UN CONTRATISTA, RELACIÓN DE OBRAS EJECUTADAS POR LO MENOS EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS
8. EXPERIENCIA SINIESTRAL DE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, AL MENOS TRES
9. CANTIDAD DE TRABAJADORES Y MONTO DE LA NOMINA (MENSUAL O ANUAL)
10. COBERTURAS Y TIPOS DE R.C. SOLICITADAS CON SUS RESPECTIVOS LÍMITES Y SUBLÍMITES.
11. CLAUSULAS ADICIONALES
12. DEDUCIBLES

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

PARA AMPARAR LA RESPONSABILIDAD QUE SURJA DE LA EJECUCIÓN DE UN CONTRATO

1. DESCRIPCIÓN BIEN DETALLADA DE LOS TRABAJOS A SER REALIZADOS Y/O SERVICIOS A SER PRESTADOS (DE SER POSIBLE ANEXAR COPIA DEL CONTRATO)
2. INDICAR SI SE TRATA DE UN CONTRATO QUE FORMA PARTE DE OTRO CONTRATO MATRIZ
3. INDICAR MONTO DEL CONTRATO ESPECIFICO Y DE SER POSIBLE EL DEL CONTRATO MATRIZ
4. DURACIÓN DE LOS TRABAJOS A SER REALIZADOS
5. CANTIDAD DE TRABAJADORES A SER UTILIZADOS EN LOS TRABAJOS Y MONTO DE LA NOMINA MENSUAL

RAMO: TRANSPORTE

1. NOMBRE DEL ASEGURADO
2. DIRECCIÓN
3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA MERCADERÍA A SER TRANSPORTADA (NUEVA O USADA)
4. EMBALAJE
5. TIPO DE TRANSPORTE ó. TRAYECTO(S) ASEGURADO(S) Y TRASBORDOS
6. VALOR ASEGURADO FOB C&F CIF CIF + 10%
7. MONTO A SER TRANSPORTADO ANUALMENTE(ESTIMADO)

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

8. LIMITES POR EMBARQUE MARÍTIMO, CONFIRMAR EL NOMBRE DEL BUQUE Y SU CLASIFICACIÓN AÉREO TERRESTRE
9. COBERTURAS SOLICITADAS
10. CLAUSULAS ADICIONALES
11. TASA SUGERIDA
12. DEDUCIBLES

**FAVOR INDICAR SINIESTROS OCURRIDOS ÚLTIMOS 3 AÑOS.
FECHA DE OCURRENCIA. CAUSA. MERCANCÍA. MONTO**

RAMO: PERDIDA DE LICENCIA

1. NOMBRE DEL ASEGURADO
2. NOMBRE DEL PILOTO
3. FECHA DE NACIMIENTO
4. HORAS DE VUELO
5. VIGENCIA
6. COBERTURAS SOLICITADAS
 - a. PERDIDA DE LICENCIA USD \$
 - b. ACCIDENTES PERSONALES USD \$
 - c. GASTOS MÉDICOS DENTRO DE LA AERONAVE USD \$
 - d. GASTOS MÉDICOS DENTRO DE LA AERONAVE USD \$
 - e. MUERTE NATURAL USD \$
7. CLAUSULAS ADICIONALES
8. TASA SUGERIDA
9. DEDUCIBLES

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

- 10. LISTADO DE SINIESTROS INDIVIDUALES OCURRIDOS DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, O AL MENOS LOS TRES AÑOS, QUE DEBERÁN INCLUIR: FECHA DE OCURRENCIA, CAUSA DEL SINIESTRO, MONTO PAGADO Y/O PENDIENTE**

RAMO: TRANSPORTE

1. NOMBRE DEL ASEGURADO
2. DIRECCIÓN
3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA MERCADERÍA A SER TRANSPORTADA (NUEVA O USADA)
4. EMBALAJE
5. TIPO DE TRANSPORTE
6. TRAYECTO(S) ASEGURADO(S) Y TRASBORDOS
7. VALOR ASEGURADO FOB C&F CIF CIF+10%
8. MONTO A SER TRANSPORTADO ANUALMENTE (Estimado)
9. LIMITES POR EMBARQUE
10. MARÍTIMO, CONFIRMAR EL NOMBRE DEL BUQUE Y SU CLASIFICACIÓN
11. AÉREO
12. TERRESTRE
13. COBERTURAS SOLICITADAS
14. CLAUSULAS ADICIONALES
15. TASA SUGERIDA
16. DEDUCIBLES

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

17. FAVOR INDICAR SINIESTROS OCURRIDOS ÚLTIMOS 3 AÑOS, FECHA DE OCURRENCIA, CAUSA, MERCANCÍA, MONTO

RAMO: ROTURA DE MAQUINARIA

1. NOMBRE DEL ASEGURADO
2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD DEL ASEGURADO.
3. DIRECCIÓN (DESGLOSE DE LOS DIFERENTES PREDIOS DEL ASEGURADO)
4. VIGENCIA
5. OBJETO ASEGURADO (LISTADO DE LAS MAQUINAS A SER ASEGURADAS INCLUYENDO TIPO, MARCA, MODELO, AÑO Y VALOR DE REPOSICIÓN A NUEVO) COBERTURAS SOLICITADAS
6. CLAUSULAS ADICIONALES
7. TASA SUGERIDA
8. DEDUCIBLES
9. INFORME DE INSPECCIÓN
10. LISTADO DE SINIESTROS INDIVIDUALES OCURRIDOS DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, O AL MENOS LOS TRES AÑOS, QUE DEBERÁN' INCLUIR: FECHA DE OCURRENCIA, CAUSA DEL SINIESTRO, MONTO PAGADO Y/O PENDIENTE

RAMO: TODO RIESGO CONTRATISTA

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

1. NOMBRE DEL CONTRATANTE, CONTRATISTA Y SUBCONTRATISTA INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO
2. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA OBRA A SER CONSTRUIDA (QUE SE VA HACER, EN DONDE SE VA A HACER Y COMO SE VA HACER)
3. DIRECCIÓN UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS OBRAS A SER EJECUTADA
4. VIGENCIA
5. EXPERIENCIA DEL CONTRATISTA EN TRABAJOS SIMILARES
6. TIEMPO DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS Y CRONOGRAMA DEL PROYECTO
7. DESCRIPCIÓN DE LA TOPOGRAFÍA DEL SECTOR
8. ESTUDIOS DE SUELOS DEL PROYECTO (SE DEBE TOMAR EN CUENTA) TIPO DE SUELO ENCONTRADO EN LOS SONDEOS Y ARIQUES PROFUNDIDAD DE EXCAVACIÓN NIVEL FREÁTICO CIMENTACIÓN RECOMENDADA PROCEDIMIENTOS DE EXCAVACIÓN RECOMENDADAS
9. VALOR ASEGURADO DESGLOSADO (VALOR DE LAS OBRAS CIVILES, MANO DE OBRA, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS ETC.
10. COBERTURAS SOLICITADAS
11. CLAUSULAS ADICIONALES
12. TASA SUGERIDA
13. DEDUCIBLES
14. SINIESTRALIDAD DEL CONTRATISTA EN PROYECTOS SIMILARES, QUE DEBERÁN INCLUIR: FECHA DE

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

OCURRENCIA, CAUSA DEL SINIESTRO, MONTO, PAGADO Y/O PENDIENTE

- 15.** EXPERIENCIA SINIESTRAL DEL ASEGURADO EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, MÍNIMO 3 AÑOS QUE DEBERÁN INCLUIR: FECHA DE OCURRENCIA, CAUSA DEL SINIESTRO, MONTO PAGADO Y/O PENDIENTE

RAMO: CASCO DE AVIÓN

1. NOMBRE DEL ASEGURADO
2. MARCA Y MODELO DE LA AERONAVE
3. LUGAR Y FECHA DE CONSTRUCCIÓN
4. USO
5. NUMERO DE ASIENTOS (DETALLAR TRIPULANTES Y PASAJEROS)
6. LIMITE TERRITORIAL
7. INFORMACIÓN DEL PILOTO
 - a. NOMBRE DEL PILOTO
 - b. NUMERO DE HORAS DE VUELO
 - c. NUMERO DE HORAS DE VUELA EN LA AERONAVE ACTUAL O SIMILARES
8. VIGENCIA
9. COBERTURAS
 - a. CASCO
 - b. RESPONSABILIDAD CIVIL
 - c. ACCIDENTES PERSONALES TRIPULANTES
 - d. ACCIDENTES PERSONALES PASAJEROS

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

- e. GASTOS MÉDICOS TRIPULANTES
- f. GASTOS MÉDICOS PASAJEROS
- g. NIBRAS
- 10. CLAUSULAS ADICIONALES
- 11. TASA SUGERIDA
- 12. DEDUCIBLES
- 13. LISTADO DE SINIESTROS INDIVIDUALES OCURRIDOS DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, O AL MENOS LOS TRES AÑOS, QUE DEBERÁN INCLUIR: FECHA DE OCURRENCIA, CAUSA DEL SINIESTRO, MONTO PAGADO Y/O PENDIENTE
- 14. DOCUMENTACIÓN A PEDIR: COPIA DE LA MATRICULA DE LA NAVE Y CERTIFICADO DE AERONAVEGABILIDAD

RAMO: CASCO DE BUQUE

- 1. NOMBRE DEL ARMADOR
- 2. NOMBRE DE LA NAVE
- 3. TIPO DE NAVE
- 4. LUGAR Y FECHA DE CONSTRUCCIÓN
- 5. RADIO DE OPERACIÓN
- 6. USO
- 7. DETALLES DE LA NAVE:
 - a. MATERIAL DEL CASCO
 - b. MAQUINAS
 - c. COMBUSTIBLE
 - d. MEDIDAS Y CAPACIDADES
- 8. VALOR DE LA NAVE

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

- a. CASCO
- b. MAQUINARIA
- c. REDES
- d. PANGA
- e. TOTAL

9. VIGENCIA

- 10. COBERTURAS SOLICITADAS**
- 11. CLAUSULAS ADICIONALES**
- 12. TASA SUGERIDA**
- 13. DEDUCIBLES**
- 14. INFORME DE INSPECCIÓN**
- 15. LISTADO DE SINIESTROS INDIVIDUALES OCURRIDOS DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS, O AL MENOS LOS TRES AÑOS, QUE DEBERÁN INCLUIR: FECHA DE OCURRENCIA, CAUSA DEL SINIESTRO, MONTO PAGADO Y/O PENDIENTE**
- 16. DOCUMENTACIÓN A PEDIR: COPIA DE LA MATRICULA DE DIMERC**

RAMO: FIANZAS

- 1. NOMBRE DEL ASEGURADO**
- 2. NOMBRE DEL CONTRATISTA**
- 3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD DEL CONTRATISTA**
- 4. CAPACIDAD FINANCIERA DEL CONTRATISTA**
- 5. EXPERIENCIA DEL CONTRATISTA**
- 6. OBJETO Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

SEGUROS DEL ECUADOR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	ACTIVIDADES ÁREA DE REASEGURO	
Código: MAN-REA-01	Fecha de manual anterior: n/a	Fecha de Vigencia: 01-01-2013

7. TIPO Y LUGAR DE LA OBRA QUE ESTARÁ REALIZANDO O NATURALEZA DEL CONTRATO
8. VALOR DEL CONTRATO
9. VIGENCIA DEL CONTRATO
10. CLÁUSULAS DEL CONTRATO CON RESPECTO A:
 - a. RIESGO POLÍTICO
 - b. MULTAS Y DAÑOS LIQUIDADOS
 - c. CLÁUSULA DE REAJUSTE DE PRECIOS
 - d. FIANZAS DE EFICIENCIA
 - e. ARBITRAJE
11. FIANZA REQUERIDA
 - a. TIPO
 - b. MONTO
 - c. PORCENTAJE
 - d. VIGENCIA
 - e. TASA
 - f. TEXTO
12. SEGURIDADES DISPONIBLES

ANEXO 6

Anexo 6 Fotos de las Encuestas







