



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

MANUAL INTEGRAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA LA  
COMPAÑÍA ROSAS DAVILA RD & ASOCIADOS S.A, UBICADA EN LA  
PROVINCIA DE IMBABURA, CIUDAD DE IBARRA.

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

**AUTOR:** JONATHAN FABRICIO JÁCOME CHICAIZA

**DIRECTOR:** ING. CARLOS ERNESTO MERIZALDE LEITON

**Ibarra, Julio del 2016**

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo comprende la elaboración de un “MANUAL INTEGRAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA LA COMPAÑÍA ROSAS DÁVILA RD & ASOCIADOS S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CIUDAD DE IBARRA”. La cual se desarrolló de acuerdo a las necesidades y requerimientos de las áreas que componen a la compañía. Para fortalecer las debilidades identificadas en el diagnóstico situacional. Entre ellas se evidencia la falta de conocimiento técnico en el desarrollo de los procesos, procedimientos y funciones, la falta de organización y la duplicidad de funciones. Posterior a ello se realizó la investigación a través de medios físicos y la fiel web de los conceptos y definiciones de términos desconocidos durante toda la fase del proyecto, con el propósito de sustentar la base del problema. Para mejorar la gestión de la compañía se desarrollaron varios manuales como medios de adiestramiento e inducción para el área administrativa, operativa y contable- financiera, mediante la utilización de flujo gramas de procedimientos, para una comprensión más fácil, donde se describen las actividades que debe realizar cada trabajador. La misma que fue desarrollada de una manera didáctica para facilitar la comprensión. El proyecto producirá impactos positivos en todos los ámbitos, ya que contribuirá a; mejorar la gestión empresarial en los procesos y funciones, mejorar económicamente la compañía a través de un servicio de calidad, educativa por que proporcionara un documento de guía a todo el personal de la compañía y a los usuarios externos a quien les interese conocer sobre el tema. Y social, ya que la compañía será un referente de prestigio y reconocimiento dentro del mercado de seguros.

## EXECUTIVE SUMMARY

The present work comprises the making of an “INTEGRAL MANUAL OF PROCESSES AND FUNCTIONS FOR THE COMPANY ROSAS DÁVILA RD AND ASSOCIATES S.A, LOCATED IN THE PROVINCE OF IMBABURA, CITY OF IBARRA”. Which developed in accordance with the needs and requests of the areas that compose the company. To strengthen the weaknesses identified in the situational diagnosis, between them the absence of technical knowledge is demonstrated in the development of the processes, procedures and functions, the absence of organization and the duplicity of functions. Later on the investigation is realized across physical means and the faithful web of the concepts and definitions of unknown terms during the whole phase of the project, To improve the management of the company there developed several manuals as means of training and induction for the administrative, operative, countable and financial area, by means of the use of flow charts of procedures, for an easier comprehension, where there are described the activities that every worker must realize. The same that was developed in a didactic way to facilitate the comprehension. The project will produce positive impacts in all the ambiances, since he will contribute to; to improve the managerial management in the processes and functions, to improve economically the company across a quality service, educational why it will provide a guide document to the whole personnel of the company and to the external users to the one whom they are interested in to be known on the topic. And social, since the company will be a modality of prestige and recognition inside the insurances market.

**DECLARACIÓN**

Yo **Jácome Chicaiza Jonathan Fabricio** portador de la cedula de ciudadanía con Nro. 100405644-4, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, **“MANUAL INTEGRAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA LA COMPAÑÍA ROSAS DAVILA RD & ASOCIADOS S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CIUDAD DE IBARRA”**, Que no ha sido previamente presentada para ningún grado, ni calificación profesional que se han respetado las diferentes fuentes y referencias.



**Jonathan Fabricio Jácome Chicaiza**  
C.C 100405644-4

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por el Egresado de la Carrera Contabilidad y Auditoría: Jácome Chicaiza Jonathan Fabricio, para optar por el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A, cuyo tema es: **“MANUAL INTEGRAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA LA COMPAÑÍA ROSAS DAVILA RD & ASOCIADOS S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CIUDAD DE IBARRA”**. Considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 30 días del mes de Julio del 2016.



ING. MERIZALDE LEITON CARLOS ERNESTO  
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



## “UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”

### **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA “UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**

Jonathan Fabricio Jácome Chicaiza portador de la cedula de ciudadanía N° 100405644-4, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador , artículos 4,5 y 6 en calidad de autor del trabajo de grado denominado: **“MANUAL INTEGRAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA LA COMPAÑÍA ROSAS DAVILA RD & ASOCIADOS S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CIUDAD DE IBARRA”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que realice la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Jonathan Fabricio Jácome Chicaiza  
C.C 100405644-4

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determino la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión universitaria.

Por medio del presente documento se dejó sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE CIUDADANIA:</b>	100405644-4		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Jácome Chicaiza Jonathan Fabricio		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ibarra, Juan Martínez de Orbe y Pasaje 1		
<b>EMAIL:</b>	jacomejhonatan8@gmail.com		
<b>TELÉFONO FIJO</b>	062551204	<b>TELÉFONO MOVIL:</b>	0981250381
<b>DATOS DE LA OBRA</b>			
<b>TÍTULO:</b>	“Manual Integral de Procesos y Funciones Para la Compañía Rosas Dávila RD & Asociados S.A, ubicada en la Provincia de Imbabura, ciudad de Ibarra”.		
<b>AUTOR:</b>	Jácome Chicaiza Jonathan Fabricio		
<b>FECHA:</b>	2016-07-26		
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>			
<b>PROGRAMA:</b>	PREGRADO		
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A		
<b>ASESOR/DIRECTOR:</b>	Ing. Merizalde Leiton Carlos Ernesto		

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

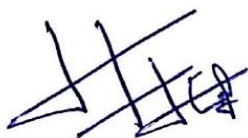
Yo, Jonathan Fabricio Jácome Chicaiza, con cédula de ciudadanía N° 100405644-4, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo del formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original, y que es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 30 días del mes de julio del 2016.

### EL AUTOR:



.....  
Jonathan Fabricio Jácome C.  
C.C: 100405644-4



## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme cumplir una más de mis metas, por ser mi amigo confidente, por estar siempre ahí, guiando mi camino brindándome durante toda mi vida su infinito amor y permitirme vivir situaciones y momentos gratos junto a personas maravillosas.

A mis padres, que dios puso en mi vida, para guiar mi camino y ofrecerme los mejores valores y enseñanzas, para convertirme en una persona de bien, inculcándome la integridad y honestidad en todo momento.

A mis hermanos y hermanita quienes son parte de mi vida, por creer en mí y brindarme su apoyo a cada momento.

A mis familiares, quienes comparten conmigo momentos especiales y me brindan su palabra de fe y aliento para seguir creciendo personal y profesionalmente en mi vida.

Jonathan Fabricio Jácome Chicaiza

## **AGRADECIMIENTOS**

A cada uno de mis catedráticos, con los cuales tuve la oportunidad de compartir conocimientos durante toda mi vida universitaria, gracias por impartirme los mejores principios y valores que ayudaron a mi formación personal y profesional.

Agradezco a mi familia, en especial a mi madre por siempre estar siempre a mi lado, por su grande esfuerzo y dedicación. Siempre brindándome fuerzas y aliento. A mi padre a pesar de la distancia, siempre preocupándote de mí, por enseñarme buenos principios y valores.

Un agradecimiento a cada uno de mis compañeros y amigos, con los cuales compartí agradables momentos, los cuales siempre recordare en mi vida.

Agradezco al ing. Merizalde Leiton Carlos E. por su dirección e instrucción durante la elaboración del presente trabajo.

Jonathan Fabricio Jácome Chicaiza

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo tiene como propósito elaborar un **“MANUAL INTEGRAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA LA COMPAÑÍA ROSAS DAVILA RD & ASOCIADOS S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE IMBABURA, CIUDAD DE IBARRA”**. la misma que se dedica al asesoramiento, análisis y selección de seguros para el público en general. El proyecto está estructurado de acuerdo a los requerimientos puestos a disposición por la Universidad Técnica del Norte y la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por lo que comprende los siguientes capítulos:

En el capítulo 1, se analizarán los factores internos y externos para diagnosticar y determinar la situación actual de la compañía, las mismas que ayudarán a la estructuración de la matriz FODA, la cual servirá como herramienta y guía para visualizar y resumir el análisis de la investigación estadística e informativa con la aplicación de técnicas de estudio como la entrevista, encuesta y Check list para obtener información.

Para la elaboración del capítulo 2, en el presente proyecto, se manejaron las bases de investigación bibliográfica y digital que permitan sustentar adecuadamente todos los términos y conceptos relativos al proyecto y la empresa. Se buscará en libros, revistas, internet entre muchas otras fuentes de información, los cuales aporten al conocimiento.

El desarrollo de la propuesta en el capítulo 3, consistirá en el desarrollo del manual integral de procesos y funciones, para la compañía Rosas Dávila RD & Asociados S.A, donde se elaborará un manual para la parte administrativa, operativa y contable-financiera, las mismas que servirán como una guía de inducción y adiestramiento a todos el personal, para definir y establecer las actividades deben seguirse en la realización de las funciones, así como la ubicación y requerimientos de los puestos responsables , para así lograr un desarrollo y eficiencia del personal y compañía.

En el último capítulo, se establecen los impactos asociados que se generan con la implementación del proyecto, en el ámbito empresarial, económico, educativo y social, determinando con esto el grado positivo y negativo por niveles de los indicadores que suscitara del objeto de estudio.

## INDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	ii
EXECUTIVE SUMMARY .....	iii
DECLARACIÓN .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD .....	vii
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA .....	vii
2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3. CONSTANCIAS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEDICATORIA .....	viii
AGRADECIMIENTOS .....	x
PRESENTACIÓN .....	xi
INDICE GENERAL .....	xiii
INDICE DE CUADROS .....	xxiii
INDICE DE GRÁFICOS .....	xxix
ANTECEDENTES .....	xxxii
JUSTIFICACIÓN .....	xxxiv
OBJETIVOS .....	xxxvi
OBJETIVO GENERAL .....	xxxvi

OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	xxxvi
METODOLÓGIA .....	xxxvii
Métodos.....	xxxvii
Técnicas e Instrumentos.....	xxxviii
CAPÍTULO I .....	39
1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	39
1.1. Antecedentes .....	39
1.2. Objetivos .....	41
Objetivo general.....	41
Objetivos específicos del entorno interno .....	41
Objetivos específicos del entorno externo .....	41
1.3. Variables diagnóstica .....	41
Variables del análisis interno .....	42
Variables del análisis externo .....	42
1.4. Indicadores .....	42
Indicadores del análisis interno.....	42
Indicadores del análisis externo .....	44
1.5. Analizar la estructura organizacional.....	44
1.6. Matriz de relación diagnóstica entorno interno .....	46
1.7. Matriz de relación diagnóstica entorno externo.....	48
1.8. Identificación de la población y muestra .....	49

1.9. Instrumentos de investigación.....	50
1.10. Desarrollo de la matriz diagnóstica interna .....	51
Resultados de la Entrevista aplicada al gerente general de la compañía .....	51
Resultados de la Encuesta aplicada a empleados sobre estabilidad laboral.....	56
Resultado de la Encuesta dirigida a empleados de la compañía sobre clima laboral .....	62
Resultado de la Entrevista aplicado a los procesos agregadores de valor .....	71
Resultado de la Encuesta aplicada a los clientes para medir el grado de satisfacción al C.....	74
Resultados de la observación a las instalaciones, tecnología, software y hardware.....	83
Dentro de lo que es hardware en la compañía dispone de lo siguiente: .....	85
1.11. Desarrollo de la matriz diagnóstica externa.....	89
PEST (variable políticas, económicas, sociales, tecnológicas).....	89
Entorno político .....	89
Entorno económico .....	98
Entorno social .....	99
Entorno tecnológico .....	100
Entidades que ofrecen productos similares a la compañía.....	101
1.12. Matriz FODA .....	102
1.13. Identificación del problema diagnóstico .....	104
CAPITULO II.....	105
2. MARCO TEORÍCO.....	105
Conceptualización compañía bróker de seguros:.....	105

2.1. Definición de un bróker de seguros y función .....	105
2.1.1 ¿Qué es el intermediario de seguros?.....	105
2.1.2 Clases de intermediarios de seguros .....	106
2.2 El contrato de seguro .....	107
2.2.1 Elementos del contrato de seguros.....	108
2.3 Definición departamental de compañía de seguros .....	109
Términos genéricos del trabajo de grado .....	110
2.4. Seguros.....	110
2.4.1 Tipos de seguros y coberturas.....	110
2.5. ¿Qué es cobertura?.....	118
2.6. ¿Qué es póliza? .....	118
2.6.1 Contenido de las pólizas .....	119
Términos genéricos para el desarrollo de la propuesta.....	120
2.7. Estructura orgánica .....	120
2.7.1 Organigrama .....	121
2.7.2 Objetivos de los organigramas.....	121
2.7.3. Clases de organigramas.....	122
2.8. Concepto de manual.....	123
2.8.1. Objetivos del manual .....	124
2.8.2. Ventajas del uso de manual.....	124
2.8.3. Estructura de los manuales.....	125



2.9. Manual de funciones .....	126
2.9.1 Funciones .....	127
2.10. Manual de procesos.....	127
2.10.1 ¿Que es un proceso?.....	128
2.10.2 ¿Qué es un Procedimiento?.....	128
2.11. ¿Qué es una Actividad? .....	128
2.12. ¿Qué es un Indicador?.....	129
2.13. ¿Qué son diagramas de flujo? .....	129
2.13.1 Tipos de diagramas de flujo .....	130
2.13.2. Simbología para elaborar los diagramas de flujo.....	132
CAPITULO III.....	133
3. PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL.....	133
3.1 Introducción .....	133
Objetivo general.....	133
Objetivos específicos .....	133
3.2 Presentación del Manual de Procesos y Procedimientos .....	134
3.2.1 Objetivos del manual .....	135
Objetivo General.....	135
Objetivos Específicos.....	135
3.2.2. La empresa .....	136
Nombre o razón social .....	136

Titularidad de propiedad de la empresa .....	136
Tipo de empresa (sector actividad) .....	136
3.2.3. Base filosófica.....	137
Políticas administrativas .....	139
Políticas para las áreas agregadoras de valor .....	139
Política de talento humano.....	140
Mapa de procesos Rosas Dávila RD & Asociados .....	141
Procesos del área Comercial .....	142
Procesos del área Emisión, suscripción y negociación.....	146_Toc466576317
Procesos del área de Cobranzas .....	170
Procesos del área de Siniestros e Indemnización.....	178
Procesos del área administrativa.....	184
Procesos del área contable -financiera.....	196
3.3 Presentación del Manual de funciones.....	206
3.3.1 Objetivos del manual .....	207
Objetivo General.....	207
Objetivos Específicos.....	207
3.3.2. Estructura organizacional.....	208
3.3.3 Organigrama bajo funciones .....	208
3.3.4 Políticas.....	209
Políticas Administrativas .....	209

Políticas de los procesos agregadores de valor .....	213
Contenido del manual de funciones .....	218
Descripción de puesto y funciones Presidente ejecutivo .....	219
Descripción de puesto y funciones Gerente General .....	220
Descripción de puesto y funciones Ejecutivo Comercial .....	221
Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Emisión .....	222
Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Cobranzas .....	223
Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Siniestros.....	224
Descripción de puesto y funciones Contador General .....	225
3.4 Presentación del Manual Contable -Financiero .....	227
3.4.1 Objetivos .....	227
Objetivo General.....	227
Objetivos Específicos.....	227
3.4.2 Plan de cuentas agencia asesora productora de seguros .....	228
3.4.3 Descripción y dinámica general del plan de cuentas .....	236
Activo.....	236
Activo Corriente.....	236
Activo No Corriente.....	238
Otros Activos .....	238
Pasivo.....	239
Pasivo Corriente.....	239

Pasivo No Corriente.....	240
Otros Pasivos .....	241
Capital.....	241
Ingresos.....	243
Ingresos Extraordinarios .....	243
Ingresos de Ejercicios Anteriores .....	244
Egresos.....	244
Gastos de la actividad de intermediación.....	245
Gastos financieros.....	245
Gastos de administración .....	245
Gastos Varios.....	246
Egresos extraordinarios a la actividad .....	246
Gastos generados ejercicios anteriores .....	247
Cuentas contingentes .....	247
Cuentas contingentes deudoras por el contra.....	248
Cuentas contingentes acreedora.....	248
Cuentas contingentes acreedora por el contra.....	249
Cuentas de orden.....	249
Valores cedidos.....	250
Activos castigados y depreciados .....	250
Cuentas diversas de orden.....	251

Contra cuentas de orden de contra cuenta para toda las cuentas .....	251
3.5 Desarrollo de la propuesta financiera .....	252
3.5.1 Aplicación de Índices financieros .....	252
3.5.2 Propuesta de índices con aplicación de ejemplos .....	252
3.5.3 Estados Financieros a ser analizados Rosas Dávila.....	255
Estado de Situación Financiera.....	256
Estado de Resultados .....	257
3.5.4 Índices y razones financieras .....	258
Aplicación porcentual y análisis vertical Estado de Situación Financiera .....	262
Aplicación porcentual y análisis vertical Estado de Resultados.....	264
Aplicación porcentual y análisis horizontal Estado de Situación Financiera .....	266
Aplicación porcentual y análisis horizontal Estado de Resultados.....	268
CAPÍTULO IV.....	270
4. ANALISIS DE IMPACTOS.....	275
4.1 Introducción .....	275
4.2 Nivel de impacto .....	275
Impacto Empresarial .....	277
Impacto Económico .....	279
Impacto Educativo .....	281
Impacto Socio- Cultural.....	283
Impacto Ambiental.....	285

Impacto General del Proyecto.....	287
CONCLUSIONES .....	288
RECOMENDACIONES.....	289
BIBLIOGRAFIAS Y LINGÜOGRAFIA .....	290
ANEXOS .....	293
Anexo N° 1 Entrevista aplicada Gerente General.....	293
Anexo N° 2 Encuesta aplicada a la compañía respecto a la antigüedad de los empleados.....	296
Anexo N° 3 Encuesta a empleados sobre ambiente laboral .....	298
Anexo N° 4 Entrevista aplicada a los procesos agregadores de valor .....	300
Anexo N° 5 Encuesta aplicado a los clientes de la compañía.....	302
Anexo N° 6 Grado de satisfacción del cliente en las áreas agregadoras de valor.....	304
Anexo N° 7 Fotografías a la compañía Rosas Dávila .....	305

## INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Matriz de relación diagnostica entorno interno.....	46
Cuadro N° 2 Matriz de relación diagnostica entorno externo.....	48
Cuadro N° 3 Personal de la compañía.....	49
Cuadro N° 4 Genero de Personal de la compañía.....	56
Cuadro N° 5 Edad de Personal de la compañía.....	57
Cuadro N° 6 Nivel académico del Personal de la compañía.....	58
Cuadro N° 7 Puesto que ocupa Personal de la compañía.....	59
Cuadro N° 8 Tiempo que lleva de servicio Personal de la compañía.....	60
Cuadro N° 9 Permanencia en el puesto de Personal de la compañía.....	61
Cuadro N° 10 Relación entre trabajadores.....	62
Cuadro N° 11 Comunicación de la estrategia empresarial.....	63
Cuadro N° 12 Coordinación entre las áreas.....	64
Cuadro N° 13 Cooperación de otras áreas con la suya.....	65
Cuadro N° 14 Sentido de pertenencia.....	66
Cuadro N° 15 Sentirse identificado con los objetivos y valores dela compañía.....	67
Cuadro N° 16 La compañía le ofrece beneficios por cumplimiento de objetivos.....	68
Cuadro N° 17 Planes de seguridad y salud.....	69
Cuadro N° 20 Por qué el cliente elije a Rosas Dávila.....	74
Cuadro N° 21 Qué tipo de seguro utiliza el cliente.....	75
Cuadro N° 22 Cuánto tiempo lleva adquiriendo los productos de la compañía.....	76

Cuadro N° 24	Calidad en la atención del área comercial.....	77
Cuadro N° 27	Calidad en la atención área emisión.....	78
Cuadro N° 30	Calidad en la atención área de cobranzas.....	79
Cuadro N° 33	Calidad en la atención área de siniestros .....	80
Cuadro N° 35	Hardware en la compañía.....	85
Cuadro N° 36	Entidades que ofrecen productos similares.....	101
Cuadro N° 37	Matriz FODA .....	102
Cuadro N° 38	Mapa de procesos Rosas Dávila.....	141
Cuadro N° 39	Descripción de procesos y procedimientos de Atención al cliente.....	142
Cuadro N° 40	Descripción de procesos y procedimientos de Renovación de pólizas.....	144
Cuadro N° 41	Descripción de procesos y procedimientos Emisión de pólizas indiv .....	146
Cuadro N° 42	Descripción de procesos y procedimientos Emisión de pólizas ind Fianzas .	148
Cuadro N° 43	Descripción de procesos y procedimientos Em en conj para un solo cliente	150
Cuadro N° 44	Descripción de procesos y procedimientos Emisión en conjunto empresas..	152
Cuadro N° 45	Descripción de procesos y procedimientos Entrega de pólizas en general....	154
Cuadro N° 46	Descripción de procesos y procedimientos Lic. ganadas con sector publico	156
Cuadro N° 47	Descripción de procesos y procedimientos Susc. de negociaciones Fianzas.	158
Cuadro N° 48	Descripción de procesos y procedimientos Susc. de negoc con Concesiona.	160
Cuadro N° 49	Descripción de procesos y procedimientos Susc. y emisión ramo agrícola...	162
Cuadro N° 50	Descripción de procesos y procedimientos Susc. y emisión masivo agríc ....	164
Cuadro N° 51	Descripción de procesos y procedimientos Suscripción ind. ramo transp.....	166



Cuadro N° 52 Descripción de proc. y proced. Susc. ramo transp. gen (IMP; EXP; INT)...	168
Cuadro N° 54 Descripción de procesos y procedimientos de cobro por débito bancario .....	172
Cuadro N° 56 Descripción de procesos y procedimientos Cheques protestados .....	174
Cuadro N° 57 Descripción de procesos y procedimientos Efectivización.....	176
Cuadro N° 58 Descripción de procesos y proce. de Atención de siniestros ramos general..	178
Cuadro N° 59 Descripción de procesos y proce. de Estudio de siniestros ramos generales .	180
Cuadro N° 60 Descripción de procesos y proced de Liquid y facturación ramos generales	182
Cuadro N° 61 Descripción de procesos y procedimientos de Contratación de personal .....	184
Cuadro N° 62 Descripción de procesos y procedimientos de Inducción de personal.....	186
Cuadro N° 63 Descripción de procesos y proced de Reclutamiento y selección de pers .....	188
Cuadro N° 64 Descripción de procesos y proced de Selección y eval de proveedores .....	190
Cuadro N° 65 Descripción de procesos y procedimientos de planifi y direccionamiento....	192
Cuadro N° 66 Descripción de procesos y proced de Revisión de planes por la dirección....	194
Cuadro N° 67 Descripción de procesos y procedimientos de Documentación fuente.....	196
Cuadro N° 68 Descripción de procesos y procedimientos Contabilidad .....	198
Cuadro N° 69 Descripción de procesos y procedimientos Pago de nomina .....	200
Cuadro N° 70 Descripción de procesos y procedimientos Elabor de estados financieros..	202
Cuadro N° 71 Descripción de procesos y proced Elaboración de indicadores financieros	204
Cuadro N° 72 Descripción de puesto y funciones Presidente ejecutivo .....	219
Cuadro N° 73 Descripción de puesto y funciones Gerente General .....	220
Cuadro N° 74 Descripción de puesto y funciones Ejecutivo Comercial.....	221

Cuadro N° 75 Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Emisión .....	222
Cuadro N° 76 Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Cobranzas.....	223
Cuadro N° 77 Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Siniestros.....	224
Cuadro N° 78 Descripción de puesto y funciones Contador General .....	225
Cuadro N° 79 Plan de cuentas Agencia Asesora Productora de Seguros .....	228
Cuadro N° 80 Dinámica de Efectivo y Equivalentes de Efectivo.....	236
Cuadro N° 81 Dinámica de Comisiones por Cobrar .....	237
Cuadro N° 82 Dinámica de Deudores Varios .....	237
Cuadro N° 83 Dinámica de Propiedad, Planta y Equipo.....	238
Cuadro N° 84 Dinámica de Otros Activos .....	238
Cuadro N° 85 Dinámica de Pasivo a Corto Plazo .....	239
Cuadro N° 86 Dinámica de Pasivo a Largo Plazo .....	240
Cuadro N° 87 Dinámica de Acreedores Varios .....	240
Cuadro N° 88 Dinámica de Otros Pasivos .....	241
Cuadro N° 89 Dinámica de Capital Social.....	242
Cuadro N° 90 Dinámica de Reserva Legal .....	242
Cuadro N° 91 Dinámica de Resultados Acumulados.....	243
Cuadro N° 92 Dinámica de Ingresos.....	243
Cuadro N° 93 Dinámica de Ingresos Extraordinarios.....	244
Cuadro N° 94 Dinámica de Ingresos de Ejercicios Anteriores .....	244
Cuadro N° 95 Dinámica de Gastos de la actividad de Intermediación .....	245

Cuadro N° 96 Dinámica de Gastos Financieros.....	245
Cuadro N° 97 Dinámica de Gastos de Administración.....	246
Cuadro N° 98 Dinámica de Gastos Varios.....	246
Cuadro N° 99 Dinámica de Gastos Varios.....	246
Cuadro N° 100 Dinámica de Gastos generados ejercicios anteriores .....	247
Cuadro N° 101 Dinámica de Impuesto a la renta.....	247
Cuadro N° 102 Dinámica de Cuentas contingentes .....	248
Cuadro N° 103 Dinámica de Cuentas contingentes deudoras por contra .....	248
Cuadro N° 104 Dinámica de Cuentas contingentes acreedora.....	249
Cuadro N° 105 Dinámica de Cuentas contingentes acreedora por el contra .....	249
Cuadro N° 106 Dinámica de Valores Cedidos.....	250
Cuadro N° 107 Dinámica de Operaciones en suspenso .....	250
Cuadro N° 108 Dinámica de Activos castigados y depreciados .....	251
Cuadro N° 109 Dinámica de cuentas de orden .....	251
Cuadro N° 110 Estado de Situación Financiera Compañía Rosas Dávila .....	256
Cuadro N° 111 Estado de Resultados Compañía Rosas Dávila.....	257
Cuadro N° 112 Aplicación porcentual y análisis vertical Estado de Situación Financiera...262	
Cuadro N° 113 Aplicación porcentual y análisis vertical Estado de Resultados .....	264
Cuadro N° 114 Ingresos por ramos y porcentajes.....	265
Cuadro N° 115 Aplicación porcentual y análisis horizontal Estado de Situa. Financiera ....	266
Cuadro N° 116 Aplicación porcentual y análisis horizontal Estado de Resultados.....	268

Cuadro N° 117 Cuadro de Nivel de Impacto .....	277
Cuadro N° 118 Impacto Empresarial .....	277
Cuadro N° 119 Impacto Económico .....	279
Cuadro N° 120 Impacto Educativo .....	281
Cuadro N° 121 Impacto Social.....	283
Cuadro N° 122 Impacto Ambiental.....	285
Cuadro N° 123 Impacto General del Proyecto.....	287

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 2 Género de Personal de la compañía.....	56
Gráfico N° 3 Edad de Personal de la compañía .....	57
Gráfico N° 4 Nivel académico del Personal de la compañía .....	58
Gráfico N° 5 Puesto que ocupa el Personal de la compañía .....	59
Gráfico N° 6 Tiempo que lleva de servicio el Personal de la compañía.....	60
Gráfico N° 7 Permanencia en el puesto Personal de la compañía .....	61
Gráfico N° 8 Relación entre trabajadores .....	62
Gráfico N° 9 Comunicación de la estrategia empresarial .....	63
Gráfico N° 10 Coordinación entre las áreas.....	64
Gráfico N° 11 Cooperación de otras áreas con la suya.....	65
Gráfico N° 12 Sentido de pertenencia.....	66
Gráfico N° 13 identificado con los objetivos y valores dela compañía .....	67
Gráfico N° 14 La compañía le ofrece beneficios .....	68
Gráfico N° 15 Salud y seguridad.....	69
Gráfico N° 16 La capacitación que le brinda la compañía se ajusta al des de funciones .....	70
Gráfico N° 18 Por qué el cliente elije a Rosas Dávila .....	74
Gráfico N° 19 Qué tipo de seguro utiliza el cliente .....	75
Gráfico N° 20 Cuánto tiempo lleva adquiriendo los productos de la compañía.....	76
Gráfico N° 22 Calidad en la atención del área comercial .....	77
Gráfico N° 25 Calidad en la atención área emisión .....	78

Gráfico N° 28 Calidad en la atención área de cobranzas .....	79
Gráfico N° 31 Calidad en la atención área de siniestros .....	80
Gráfico N° 33 Flujograma de tipo matricial .....	131
Gráfico N° 34 Flujograma de tipo lineal.....	131
Gráfico N° 35 Simbología para elaborar diagramas de flujo .....	132
Gráfico N° 36 Flujograma de Atención al cliente.....	143
Gráfico N° 37 Flujograma de Renovación de pólizas.....	145
Gráfico N° 38 Flujograma de Emisión de pólizas individuales Vehículos.....	147
Gráfico N° 39 Flujograma de Emisión de pólizas individuales Fianzas.....	149
Gráfico N° 40 Flujograma de Emisión de pólizas en conjunto para un solo cliente.....	151
Gráfico N° 41 Flujograma de Emisión de pólizas en conjunto para empresa.....	153
Gráfico N° 42 Flujograma de entrega de pólizas en general .....	155
Gráfico N° 43 Flujograma de Licitaciones ganadas con entidades del sector publico .....	157
Gráfico N° 44 Flujograma de Suscripción y negociaciones Fianzas .....	159
Gráfico N° 45 Flujograma de Suscripción y negociaciones Concesionarios.....	161
Gráfico N° 46 Flujograma de Suscripción y emisión ramo individual agrícola .....	163
Gráfico N° 47 Flujograma de Suscripción y emisión ramo masivo agrícola.....	165
Gráfico N° 48 Flujograma de Suscripción y negociación ramo transporte.....	167
Gráfico N° 49 Flujograma de Susc. y negoc ramo transp. general (IMP; EXP; INT).....	169
Gráfico N° 50 Flujograma de Cobro por comisiones empresas de seguros.....	171
Gráfico N° 51 Flujograma de Cobro por débito bancario .....	173

Gráfico N° 53 Flujograma de Cobro .....	175
Gráfico N° 54 Flujograma de Efectivización.....	177
Gráfico N° 55 Flujograma de Atención de siniestros para ramos generales.....	179
Gráfico N° 56 Flujograma de Estudio de siniestros para ramos generales .....	181
Gráfico N° 57 Flujograma de Liquidación y facturación de ramos generales .....	183
Gráfico N° 58 Flujograma de Contratación de personal .....	185
Gráfico N° 59 Flujograma de Inducción de personal.....	187
Gráfico N° 60 Flujograma de Reclutamiento y selección de personal .....	189
Gráfico N° 61 Flujograma de Selección y evaluación de proveedores.....	191
Gráfico N° 62 Flujograma de Planificación y direccionamiento .....	193
Gráfico N° 63 Flujograma de Revisión de planes por la dirección.....	195
Gráfico N° 64 Flujograma de Documentación fuente.....	197
Gráfico N° 65 Flujograma de Proceso contable.....	199
Gráfico N° 66 Flujograma de Pago denomina .....	201
Gráfico N° 67 Flujograma de elaboración de estados financieros .....	203
Gráfico N° 68 Flujograma de elaboración de índices financieros .....	205
Gráfico N° 69 organigrama bajo funciones .....	209

## ANTECEDENTES

Las compañías de seguros privados en el Ecuador y los servicios que brindan hace más de una década no eran considerados por la mayoría de la población, puesto que se trataba de un tema de escaso conocimiento en el país, puesto que se pensaba que tener un seguro se consideraba un lujo, al que podían acceder exclusivamente personas de alto nivel económico.

Sin embargo, con el paso de los años, el mercado de seguros ha experimentado un importante crecimiento a raíz de la dolarización, debido a la falta de control en las barreras de entrada y porque a través de los años, ha tenido un crecimiento sostenido, respecto al aumento de cultura en este tema, y a que los clientes se preocupan más por asegurar su patrimonio. En este contexto se logra, la protección y respaldo de empresas en caso de que se susciten posibles acontecimientos negativos que afecten su bienestar.

ROSAS DÁVILA RD & ASOCIADOS” AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS, nace a través del espíritu emprendedor de Luis Fernando Rosas Dávila ex gerente de aseguradora del sur, quien por su esfuerzo y experiencia decidió formar una compañía al cual dedicar su tiempo y esfuerzo. Siendo así como en el 2007 abre sus puertas al público y durante el cual a través del tiempo ha logrado consolidarse dentro del sector de seguros.

La empresa toma el papel de intermediario entre el cliente y la aseguradora, por lo que su esencia nace para brindar una orientación clara al cliente de las necesidades de asegurarse frente a los posibles riesgos, que se pueden presentar en las empresas, los bienes personales y las personas, para luego brindar un tratamiento adecuado y específico.



Actualmente la empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, en la Av. José Tobar y Luis Zuleta Esq. La responsabilidad legal está constituida por el señor Luis Fernando Rosas Dávila como Gerente General, Ing. Xavier Eduardo Chacón como presidente ejecutivo.

La agencia cuenta con el respaldo de las mejores compañías de seguros del norte del país, los cuales les permiten ofrecer una gran gama de productos, para satisfacer las necesidades de cada cliente.

A pesar del crecimiento que ha tenido la empresa, se pueden evidenciar ciertas deficiencias en la realización de los procesos y funciones, ya que se llevan a cabo de una manera empírica y manual, en base a su experiencia. Por la inexistencia de manuales que sirvan como medios de guía para la inducción y adiestramiento a todo el personal de la empresa.

Para ello dependerá de la propuesta que se presenta en este documento. Ya que la implementación de la misma permitirá a Rosas Dávila fortalecerse como empresa. Por lo que se enfatiza realizar un manual para cada una de las áreas; el área administrativa, agregadoras de valor y de apoyo. Para que la empresa realice cada uno de sus procesos y funciones de una manera más sistematizada y eficiente.

El presente trabajo comprende un estudio más minucioso realizado a la empresa, con el fin de determinar las deficiencias y diseñar los manuales para cada área, el mismo que está estructurado en cuatro capítulos; diagnóstico situacional, marco teórico, elaboración de la propuesta y análisis de impactos que se generarán tras la implementación del proyecto.

## JUSTIFICACIÓN

En la provincia de Imbabura ciudad de Ibarra, Av. José Tobar Y Luis Zuleta esquina sector parque Ciudad Blanca, se encuentra ubicada La Agencia Asesora Productora de Seguros Rosas Davila RD & Asociados. La misma que tiene como actividad principal el asesoramiento, análisis y selección de seguros para el público en general.

La empresa se encuentra compuesta por varias áreas y departamentos en la parte administrativa, agregadoras de valor y de apoyo. Mismas que pretenden ser atendidos con el aporte del presente proyecto, Ya que se pudo observar y percibir la necesidad de mejorar ciertos aspectos; tanto en el funcionamiento del personal y los procesos que se realizan en la compañía.

Por ello es necesario e imprescindible crear un manual integral de procesos y funciones para la compañía, para resolver aquellos problemas, que sean causados por el incorrecto manejo, la mala práctica y desconocimiento. Mismas que tenga definido detalladamente las funciones que le corresponden a cada uno de los empleados, y de cómo se deben realizar y seguir los procedimientos.

Posterior a lo mencionado, se pretende lograr un desarrollo y fortalecimiento empresarial e integral de las áreas con el fin de establecerse y tener más reconocimiento en el mercado, mediante el profesionalismo y capacitación a la empresa a través del conocimiento y del talento humano. Logrando crear productos con valor agregado, fomentando la construcción de una sociedad de conocimiento y con ello la matriz productiva.

En este contexto es necesario implementar un manual de procesos y funciones para cada área, para de esta forma cada colaborador dentro de la compañía, lleve una buena práctica. Con el fin de impulsar y mejorar la efectividad de la empresa.

Una de las razones fundamentales que han motivado el desarrollo de esta investigación es poner en práctica los conocimientos adquiridos durante toda la vida universitaria, Siendo así , se escogió como objeto de estudio a la compañía Rosas Dávila RD & Asociados, ya que tiene una necesidad en particular, en su parte administrativa, operativa y contable- financiera, para de esta manera incorporar normas y procedimientos ordenados y sistemáticos que se ajusten a las necesidades de la compañía y sus agentes de desarrollo local; como los trabajadores (as) , , docentes, comunidad, estudiantes, profesionales, etc.

A través del presente proyecto, se pretende demostrar que se mejorará la rentabilidad y resultados de la compañía, además de ello servirá como guía de inducción y adiestramiento en las prácticas técnicas en la parte administrativa, operativa y contable- financiera, para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos y metas fijadas.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar manual integral de funciones y procesos para la compañía Rosas Dávila RD & Asociados”, ubicada en la provincia de Imbabura ciudad de Ibarra

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Realizar un diagnóstico técnico situacional que permita evidenciar la situación actual de los procesos y funciones realizados por el personal y la empresa en cada departamento, para Identificar las principales deficiencias que afectan a la compañía.
2. Realizar una investigación bibliográfica y a través de medios físicos y electrónicos que permitan sustentar la base del estudio del proyecto y sirvan de marco de referencia para realizar el proyecto.
3. Diseñar un manual Integral de procesos y funciones para la compañía Rosas Dávila RD & Asociados, que permita establecer y definir claramente las actividades y funciones que deben seguirse para un adecuado funcionamiento de la misma.
4. Analizar los impactos que el proyecto genere en los ámbitos empresarial, económico, educativo y social.

## METODOLÓGIA

### **Métodos**

Para llegar al cumplimiento de cada uno de los objetivos anteriormente planteados se trabajará en función a la investigación científica y fundamentada en los métodos inductivos, deductivos, analítico-sistemático y técnicas de investigación que nos permitirán llevar a cabo el cumplimiento del estudio a realizar.

### **Método Inductivo**

Este método permitirá formar un punto de partida de lo particular a lo general, lo utilizaremos para la realización de pruebas que más adelante nos brinden evidencias acerca del proyecto, con el desarrollo de Marco Teórico, Antecedentes y Justificación para fundamentar la propuesta.

### **Método Deductivo**

Este método al contrario del método inductivo, va de lo general a lo particular. Siendo así ayudará a los eventos encontrados en forma general en el transcurso del proyecto se vayan tratando de manera más específica en aspectos , las estrategias, propuestas que permitan generar valor agregado.

### **Método Analítico-Sistemático**

Este método es de importancia en el desarrollo del proyecto, ya que permitirá que la información obtenida sea sistematizada de manera que se pueda ir diferenciando, analizando y evaluando el tipo de información del que se dispone, ayudando a plantear resultados.

## **Técnicas e Instrumentos**

*(JOSE CERRAGA, Sánchez, 2012)* Para el desarrollo del proyecto se contará con técnicas de estudio como entrevistas, Check List, encuestas, entre otras técnicas que permitirá obtener información primaria y secundaria, para posteriormente ser evaluadas y analizadas. *(Pag. 10)*

**Siendo, así se describe cada una de las técnicas:**

### **Entrevista**

La entrevista, es una técnica utilizada para recabar por si misma información sobre un tema dado, o bien para complementar, contrastar o validar la información obtenida.

### **Check List**

El Check List, servirá como guía de comprobación para la inspección de elementos, controlar el cumplimiento de requisitos y recolectar información de manera sistematizada, para la obtención de datos de interés en el objeto de estudio.

### **Encuesta**

La encuesta, permitirá realizar un estudio de campo por medio de la recolección de datos, aplicado al objeto de estudio para posteriormente ser analizados y evaluados.

### **Observación**

La observación, como procedimiento de recogida de información para la investigación suele entenderse como el acto de mirar atentamente algo sin modificarlo, con la intención de examinarlo, interpretarlo y obtener conclusiones sobre el estudio.

## CAPÍTULO I

### 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 1.1. Antecedentes

Imbabura es una de las provincias de la Serranía ecuatoriana del norte del país, conocida por sus maravillosos lagos y paisajes. Los cantones que la componen son; Ibarra, Antonio Ante, Cotacachi, Pimampiro, Urcuqui y Otavalo.

Ibarra es catalogada como la capital de la provincia por el desarrollo económico, educativo y científico que se da lugar ahí, donde existen grandes y pequeños negocios en el sector de seguros; entre ellos la compañía Rosas Dávila RD & Asociados, agencia asesora productora de seguros, la cual se dedica a la colocación de seguros entre la compañía y el cliente funcionando como intermediario.

La compañía inicia sus actividades en el año 2007 con un capital aportado por accionistas para la conformación de la empresa para ponerla en marcha, además de la infraestructura para el funcionamiento de sus actividades.

En aquel entonces en la ciudad no existían muchas empresas que ofrecían este tipo de servicios, la compañía logró crecer y tener aceptación en el mercado. Hoy en día la compañía se encuentra situada en la Av. José Tobar y Luis Zuleta Esq. La dimensión de la compañía es de 225 m<sup>2</sup> la cual tiene dos plantas, cuenta con 6 colaboradores, la parte administrativa es desarrollada por el presidente ejecutivo, gerente general y una persona en cada área; Comercial, Emisión, Cobranzas y Siniestros,

Debido a la situación real de la compañía, la organización del talento humano, a aclarar la razón de ser de cada empleado, determinar sus funciones, responsabilidades y requisitos para ese puesto de trabajo, conocimientos, experiencia, habilidades y aptitudes como medio para orientar de mejor forma los procesos de desempeño y vinculación con el

cliente además, de ordenar , secuenciar y detallar las operaciones de los servicios de los procesos integrales de la compañía , procesos agregadores de valor, apoyo y administrativamente para incrementar la eficiencia de los mismos estableciendo parámetros claros de que deben hacer y cómo hacerlo. De esta manera, evitando la duplicidad de funciones y la coordinación de trabajo, se hace necesario realizar esta investigación, realizando como propuesta un manual integral de funciones y procesos para la compañía.

Motivo por el cual, la falta de un manual integral de funciones y procesos en la compañía. Genera un desconocimiento en las actividades que se deben realizar en los procesos, mismo que generan un retraso en las operaciones y por ende disminuyen la rentabilidad de la compañía, por lo que es de suma importancia para la compañía implementar manuales que les ayuden a mejorar eficientemente, con el fin de alcanzar los objetivos y las metas.

Por ello, es importante realizar un diagnóstico técnico situacional, para evaluar las necesidades que tiene la compañía, de esta manera, se determinará el estado actual de las funciones y procesos actuales; y así, determinar los problemas mediante las técnicas de investigación que se van a aplicar, como las siguientes: principalmente una entrevista directa al gerente de la compañía, encuestas a los empleados sobre clima laboral y a clientes sobre satisfacción de la atención, observación a las instalaciones y tecnología de la compañía. Con estas técnicas se desarrollará la propuesta para ayudar a la compañía.



## **1.2. Objetivos**

### **Objetivo general**

Conocer la situacional actual de la compañía Rosas Dávila RD & Asociados S.A”, para determinar sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de manera integral en los procesos y funciones de la compañía.

### **Objetivos específicos del entorno interno**

- Analizar el área administrativa de la compañía.
- Evaluar el clima organizacional.
- Determinar el nivel de eficiencia de los procesos agregadores de valor dentro de la compañía
- Evaluar la infraestructura de la compañía Rosas Dávila RD& Asociados.
- Identificar los procesos Contables-financieros de la compañía

### **Objetivos específicos del entorno externo**

- Identificar el entorno político, económico, social y tecnológico.
- Caracterizar las entidades similares

## **1.3. Variables diagnóstica**

Para realizar el diagnóstico situacional de la compañía, se debe determinar una base general sobre algunos puntos a analizar, los cuales posteriormente serán desagregados en indicadores los que permitirán identificar aquellas situaciones de interés para la presente investigación.

**Variables del análisis interno**

- **Ámbito administrativo**
- **Clima organizacional**
- **Procesos agregadores de valor**
- **Infraestructura**
- **Contabilidad-Financiero**

**Variables del análisis externo**

- **Análisis PEST**
- **Competencia**

**1.4. Indicadores****Indicadores del análisis interno****Del ámbito administrativo**

- **Misión**
- **Visión**
- **Principios y valores**
- **Organigrama de la empresa**
- **Procesos del área administrativa**
- **Funciones área administrativa**
- **Reglamentos internos**

**Del Clima organizacional**

- Incentivos
- Estabilidad Laboral
- Sentido de Pertenencia
- Relación entre trabajadores
- Salud y seguridad ocupacional

**De los Procesos agregadores de valor**

- Procesos áreas de operación
- Funciones áreas de operacion
- Determinación de productos y/o servicios
- Ventas y cumplimiento de ventas
- Atención al cliente

**Infraestructura**

- Instalaciones
- Hardware
- Software
- Sistemas de seguridad en la compañía

**Contable-Financiero**

- Procesos área de contabilidad
- Funciones área de contabilidad
- Estados financieros

## **Indicadores del análisis externo**

### **Análisis PEST**

- Entorno político
- Entorno Económico
- Entorno Social
- Entorno Tecnológico

### **Competencia**

- Entidades similares
- Productos y/o servicios

## **1.5. Analizar la estructura organizacional**

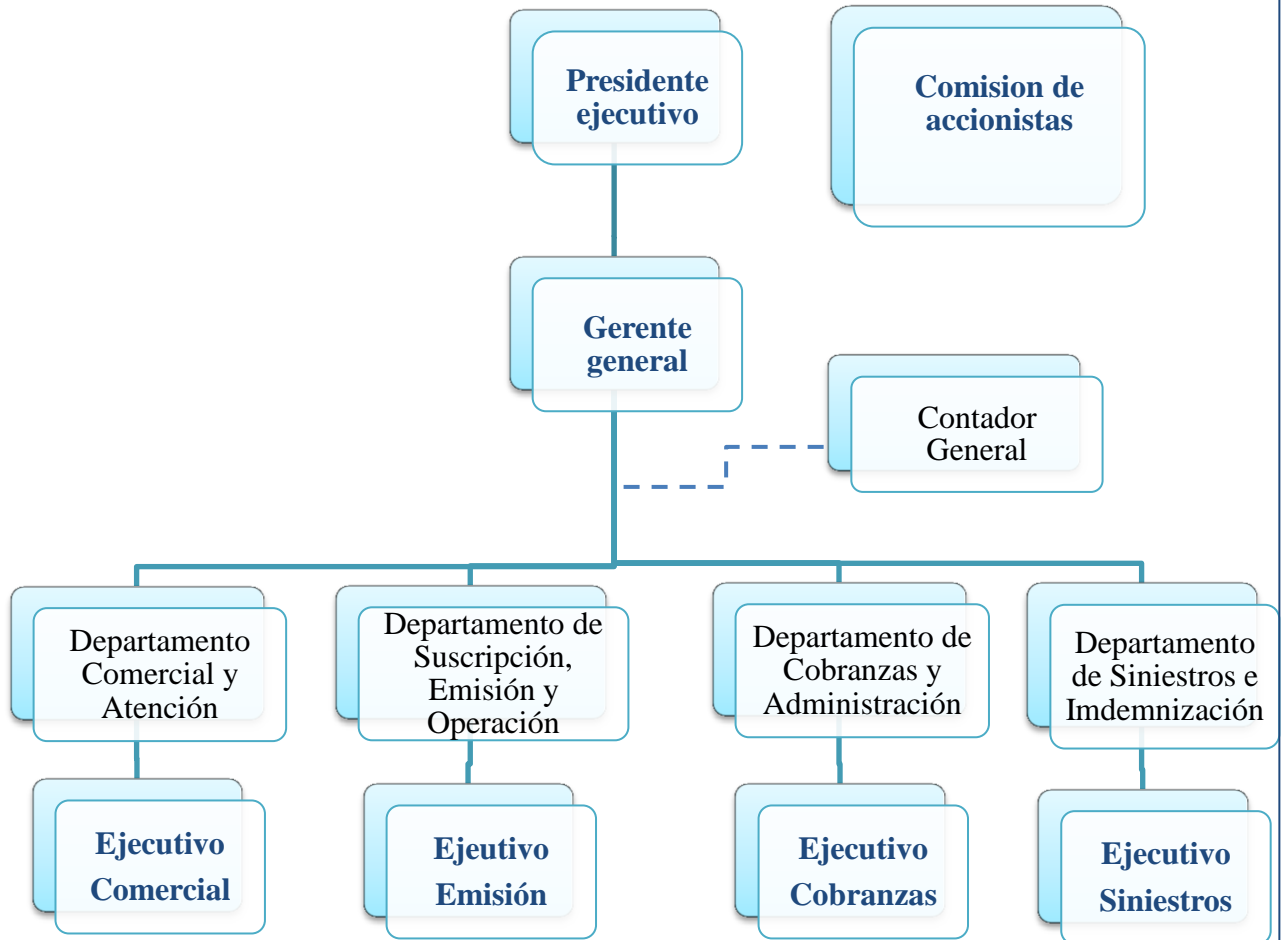
Rosas Dávila RD & Asociados S.A tiene una estructura orgánica simple y resumida, ya que se trata de una empresa pequeña que busca desarrollarse y crecer en el mercado con el transcurso del tiempo. En este organigrama se detallan de manera detallada como constan las áreas de dirección, los agregadores de valor y de apoyo.

Con la ayuda del organigrama, se evita el desorden y se establecen los diferentes mandos jerárquicos en cuanto a las funciones y responsabilidades que deben cumplir cada uno de ellos en su puesto.

En el organigrama, se incluye al personal que va a ocupar la estructura de la compañía, para de esta manera generar la construcción en cuanto a requerimiento y necesidades de la compañía.

Gráfico N° 1 Organigrama estructural compañía Rosas Dávila RD & Asociados

Fuente: Personal de la compañía  
Elaborado por: El autor



## 1.6. Matriz de relación diagnóstica entorno interno

*Cuadro N° 1 Matriz de relación diagnóstica entorno interno*

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	PÚBLICO DESTINADO
<b>Analizar el ámbito administrativo de la compañía.</b>	<b>Ámbito administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Misión</i></li> <li>➤ <i>Visión</i></li> <li>➤ <i>Principios y valores</i></li> <li>➤ <i>Organigrama de la empresa</i></li> <li>➤ <i>Procesos del área administrativa</i></li> <li>➤ <i>Funciones área administrativa</i></li> <li>➤ <i>Reglamentos internos</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Check list</i></li> <li>➤ <i>Check list</i></li> <li>➤ <i>Check list</i></li> <li>➤ <i>Check list</i></li> <li>➤ <i>Entrevista</i></li> <li>➤ <i>Entrevista</i></li> <li>➤ <i>Entrevista</i></li> </ul>	Gerente propietario  Empleados
<b>Evaluar el clima organizacional</b>	<b>Clima organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Incentivos.</i></li> <li>➤ <i>Estabilidad Laboral</i></li> <li>➤ <i>Sentido de pertenencia</i></li> <li>➤ <i>Relación entre trabajadores</i></li> <li>➤ <i>Salud y seguridad ocupacional</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Encuesta</i></li> <li>➤ <i>Encuesta</i></li> <li>➤ <i>Encuesta</i></li> <li>➤ <i>Encuesta</i></li> </ul>	Gerente propietario  Empleados

<p><b>Determinar el nivel de eficiencia de los procesos agregadores de valor dentro de la compañía</b></p>	<p><b>Procesos agregadores de valor</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Procesos</i></li> <li>➤ <i>Funciones</i></li> <li>➤ <i>Determinación de productos y/o servicios</i></li> <li>➤ <i>Ventas y cumplimiento de ventas</i></li> <li>➤ <i>Atención al cliente</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Entrevista</i></li> <li>➤ <i>Entrevista</i></li> <li>➤ <i>Entrevista</i></li> <li>➤ <i>Entrevista</i></li> <li>➤ <i>Encuesta</i></li> </ul>	<p>Clientes</p> <p>Empleados</p>
<p><b>Evaluar el nivel tecnológico de la compañía.</b></p>	<p><b>Infraestructura</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Instalaciones</i></li> <li>➤ <i>Software</i></li> <li>➤ <i>Hardware</i></li> <li>➤ <i>Sistemas de seguridad en la compañía</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Observación</i></li> <li>➤ <i>Observación</i></li> <li>➤ <i>Observación</i></li> <li>➤ <i>Observación</i></li> </ul>	<p>Gerente propietario</p> <p>Empleados</p>
<p><b>Identificar los procesos Contables-Financieros</b></p>	<p><b>Contable- Financiero</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Proceso contable</i></li> <li>➤ <i>Funciones</i></li> <li>➤ <i>Estados financieros</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Observación, entrevista</i></li> <li>➤ <i>Observación</i></li> </ul>	<p>Contador General</p>

Fuente: Personal de la compañía  
Elaborado por: El autor

### 1.7. Matriz de relación diagnóstica entorno externo

*Cuadro N° 2 Matriz de relación diagnóstica entorno externo*

<b>OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>PÚBLICO DESTINADO</b>
<b>Identificar el marco legal</b>	<b>Análisis PEST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Entorno Político</i></li> <li>➤ <i>Entorno económico</i></li> <li>➤ <i>Entorno Social</i></li> <li>➤ <i>Entorno Tecnológico</i></li> </ul>	Consulta e investigación de fuentes de Información	Entorno General
<b>Caracterizar las entidades similares</b>	<b>Competencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Entidades similares</i></li> <li>➤ <i>Producto y/o servicio</i></li> </ul>	Observación, Entrevista	Agencias asesoras productoras de seguros

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** El autor



### 1.8. Identificación de la población y muestra

Población, es el conjunto de individuos, medidas u objetos de investigación situadas en un lugar determinado a quienes se les aplicaran instrumentos de obtención de datos para la obtención de información que es de particular interés para la investigación.

La presente investigación se hará en la compañía Rosas Dávila RD & Asociados, ubicada en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, por tal razón se tomara como población o muestra al gerente/propietario, empleados y clientes de la compañía, los cuales contribuirán a la obtención de datos y por ende al desarrollo de la propuesta. A continuación se describe como se encuentra conformado el personal de la compañía.

**Cuadro N° 3 Personal de la compañía**

CARGO QUE OCUPA	NÚMERO DE EMPLEADOS EN LA ÀREA
Presidente ejecutivo	1
Gerente general	1
Ejecutivo comercial	1
Ejecutivo de Emisión	1
Ejecutivo de cobranzas	1
Ejecutivo de siniestros	1
Contador general externo	1

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** El autor

Como el tamaño de la población no es realmente considerable y menor a 50 personas, no se aplica cálculos para sacar la muestra, simplemente se realiza la investigación a todo el conjunto de elementos que se desee estudiar.

## **1.9. Instrumentos de investigación**

Para la obtención de información básica con el propósito de desarrollar esta investigación, se utilizó técnicas y herramientas de recolección de información de tipo primario y secundario, los mismos que se aplican de la siguiente manera:

### **Fuente primaria**

- Se aplicaran encuestas a los clientes de la compañía, para conocer el grado de satisfacción en la atención.
- Se aplicaran encuestas a los empleados de la compañía, para conocer la situacional actual en la empresa, respecto al ambiente laboral y la perspectiva de los empleados sobre satisfacción en el trabajo.
- Se realizaran entrevistas al gerente con el fin de conocer la situación actual en su contexto integral
- Se realizaran entrevistas a los empleados de la compañía, para conocer la situación actual de los procesos y funciones que realizan y se dan lugar en cada una de las áreas de la compañía
- Se realizara una encuesta a los empleados para conocer la permanencia de los mismos en la compañía.
- Se realizara una visita a la compañía, para observar el tipo de condiciones en el que se encuentran las instalaciones y equipos de trabajo

### **Fuente secundaria**

- Libros físicos
- Libros magnéticos
- Leyes y reglamentos
- Sitios Web

## **1.10. Desarrollo de la matriz diagnóstica interna**

### **Resultados de la Entrevista aplicada al gerente general de la compañía**

1.- ¿La compañía tiene premeditadamente misión, visión? Y si dispone de ellas describa si se encuentran actualizadas.

Respondió que si tiene una misión y visión previamente establecidos, pero que al momento no se han actualizado, además de que la visión de la compañía no tiene determinado fechas de cumplimiento de metas. La misión y visión de la compañía son las siguientes:

#### **MISION:**

Ser una empresa de asesoramiento y producción en seguros, basada en los principios, valores y ética profesional. Así como brindar soluciones en seguros a los clientes, defendiendo sus intereses y trabajando para que al momento de un siniestro, sientan la tranquilidad y confianza de habernos elegido como sus Asesores de Seguros.

#### **VISION:**

Tener un crecimiento progresivo, y liderar el mercado de seguros en la Región como Asesores Productores de Seguros, buscando siempre el mejor producto para las necesidades de los clientes, para así cumplir nuestros objetivos y superar las expectativas del cliente.

2.- ¿La compañía tiene establecidos principios y valores en los cuales basarse? Y de ser así descríbalos brevemente.

#### **PRINCIPIOS**

- *Velar por la seguridad y prevención*

- *Proporcionar a las aseguradoras información necesaria para estimar, tarifar y aceptar responsabilidades frente a los riesgos.*
- *Orientar a los asegurados para una adecuado producto, en cobertura y deducible de sus riesgos.*
- *Brindar apoyo a las aseguradoras y peritos para un trámite de un siniestro, una justa indemnización, además cooperar a los motivos de los asegurados.*

**VALORES:**

**Liderazgo:** Nuestros profesionales comprometidos y dedicados en cada uno de nuestros servicios, orientando al cliente a la más efectiva respuesta a sus necesidades

**Honestidad:** Nuestra compañía maneja la transparencia en cada uno de nuestros procesos, con ética y responsabilidad al momento de analizar adecuadamente el tratamiento específico requerido a sus necesidades.

**Confianza:** Proporcionamos confianza con nuestros clientes, satisfacemos cada uno de las necesidades, buscando la mejor opción, de manera que se sientan seguros de seguir utilizando nuestros productos.

**Servicio:** Es para nosotros esencial brindar un buen servicio, manteniendo buenas relaciones con cada uno de nuestros clientes, procurando satisfacer sus necesidades.

3.- ¿La compañía cuenta con objetivos estratégicos? Y de ser así comente como se ha logrado cumplir cada uno de ellos.

La empresa no dispone de objetivos estratégicos, que le permitan marcar las líneas de acción, además de los medios necesarios, para encaminar y mejorar la actividad de la compañía, con el fin de tener en claro cuáles van a ser sus objetivos y metas a alcanzar a largo plazo.

4.- ¿Existe algún tipo de documento físico donde conste la estructura organizacional y funcional de la compañía por áreas y puestos?

Si, cuenta con un organigrama básico, pero esencial el cual detalla cómo está conformada claramente cada área de la compañía. Sin embargo no tiene la estructura funcional en medios físicos, pero si se sabe que funciones realiza cada puesto

5.- ¿Dispone de algún manual en donde se detallen a claridad los procesos y funciones que realizan cada una de las áreas?

No, la compañía no dispone de este manual, las funciones y procesos son realizados según la experiencia y costumbre, pero no existe a detalle cada uno de los pasos que debe seguir cada área para una mejor atención y servicio.

6.- ¿Conoce a detalle cada uno de los procesos que realizan las áreas, y con esto el nivel de eficiencia de los procesos?

No se conoce a detalle cada proceso de las áreas, solo se tiene un conocimiento básico de lo que realiza cada área, y además, no se tiene a conocimiento de cuan efectivos sean los procesos, y por ello comentó que le gustaría saber acerca de esos datos.

7.- ¿Ha tenido la compañía problemas recurrentes referente a?

**Administrativos:**

- ❖ Contratación de trabajadores calificados

**Procesos agregadores de valor:**

- ❖ Conseguir clientes fieles
- ❖ Cobro y recuperación de cartera

- ❖ Conseguir proveedores de seguros
- ❖ No se sabe cuál es el nivel de satisfacción del cliente

**Con la competencia:**

- ❖ Disminución de la capacidad de mercado

8.- ¿Considera de utilidad la implementación de un manual integral de funciones y procesos para la compañía?

Si, consideraría de utilidad porque ayudaría a identificar las tareas, requerimientos de cada área y los puestos responsables de esas tareas. Además aumentaría la eficiencia de los empleados, indicándoles claramente lo que deben hacer y cómo deben hacer los procesos mediante procedimientos e inclusive servirían de guía de capacitación de nuevo personal ya que se describirían las actividades y funciones de ese puesto.

9.- ¿La compañía cuenta con Reglamentos internos? y si la respuesta es afirmativa, por favor detállelos.

La empresa dispone del reglamento interno de trabajo, donde se desglosan varias normas y se describen a detalle lo concerniente a trabajo en la compañía.

10.- ¿En qué medidas se cumplieron las metas de ventas?

**Del 2013:**

Se logró cumplir con un 68,38% de las metas de ventas propuestas

**Del 2014:**

Se logró cumplir con un 72,1% de las ventas propuestas, las ventas lograron mantenerse tras el año 2013, aumentando en un porcentaje de 4% de lo planificado

**Del 2015:**

Se cumplió en un porcentaje de 81% planificado

**Año Actual 2016**

Se pretende mantener las ventas anteriores, debido a la situación económica por la cual está pasando el país.

11.- ¿Cómo se manejan los recursos económicos y financieros de la compañía?

Los recursos económicos y financieros de la compañía son manejados por el gerente general, pero las decisiones que se tomen respecto a esos recursos, son tomados en base a la comisión de accionistas.

12.- ¿Cómo es el manejo de la actividad contable de la compañía?

El manejo contable y tributario, es llevado a cabo por un contador externo, el mismo que cada cierto periodo de tiempo viene a la compañía a recepcionar toda la documentación e información sobre las actividades de la compañía, para realizar el proceso contable y realizar las declaraciones de impuestos pertinentes.

13.- ¿La compañía dispone de algún sistema Contable que permita llevar un control de la actividad?

La compañía no dispone de ningún sistema contable, pero lleva registros en bases de datos donde se describen sus ingresos, egresos y movimientos de la actividad, ya que toda la documentación e información es posteriormente entregada al contador externo de la compañía.

14.- ¿Dentro de la compañía, se planifica previamente el presupuesto?

El presupuesto es elaborado por el gerente general de la compañía, y puesto a aprobación por la comisión de accionistas. Es realizado cada año al iniciar su periodo de actividades para gestionar los ingresos y egresos.

### Resultados de la Encuesta aplicada a empleados sobre estabilidad laboral.

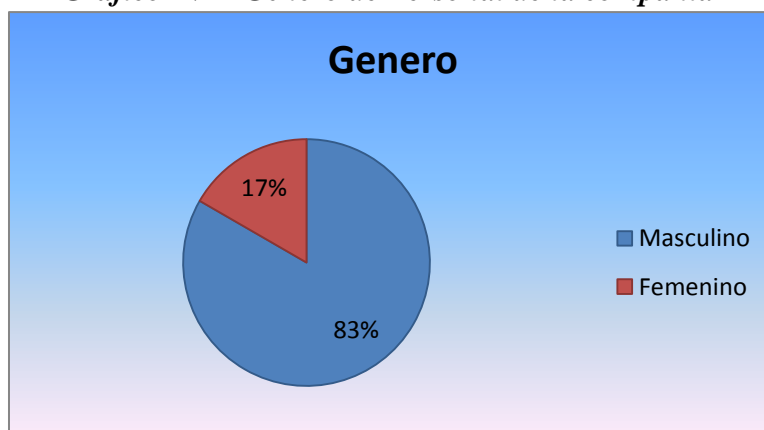
1.- Genero

**Cuadro N° 4 Genero de Personal de la compañía**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Masculino</b>	5	83.33%
<b>Femenino</b>	1	16.67%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía  
Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 2 Género de Personal de la compañía**



Fuente: Personal de la compañía  
Elaborado por: El autor

### Análisis

La mayoría del personal que labora en la compañía es de género masculino.



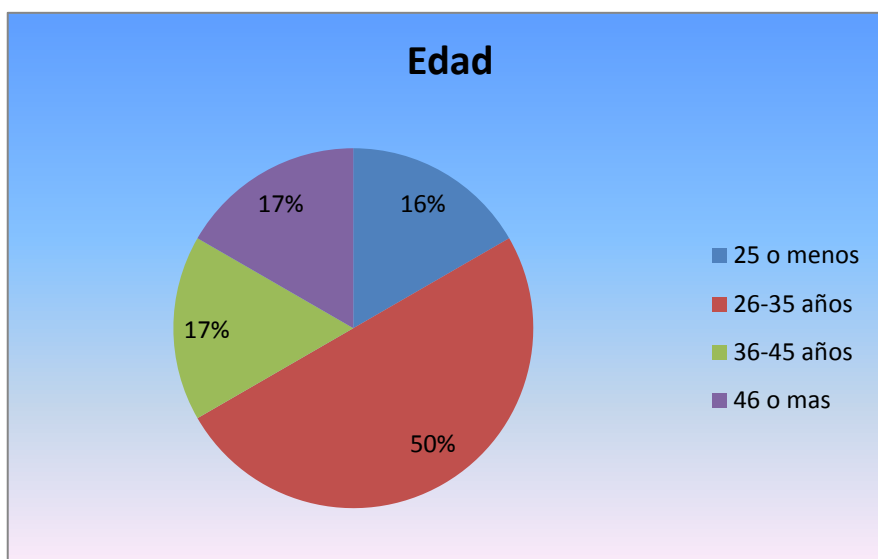
## 2.- Edad

**Cuadro N° 5 Edad de Personal de la compañía**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
25 o menos	1	16.67%
26-35 años	3	50%
36-45 años	1	16.67%
46 o mas	1	16.67%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 3 Edad de Personal de la compañía**

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Análisis**

El 50% de los empleados de la compañía bordean las edades entre 26-35 años de edad. Esta situación pudiera ser una fortaleza para la empresa, porque se trata de personas estables emocionalmente, con familia, que necesitan trabajar, por lo tanto son más responsables a cabalidad de sus actos. Más aún, si se trata de un sector empresarial dedicado a la colocación de seguros.

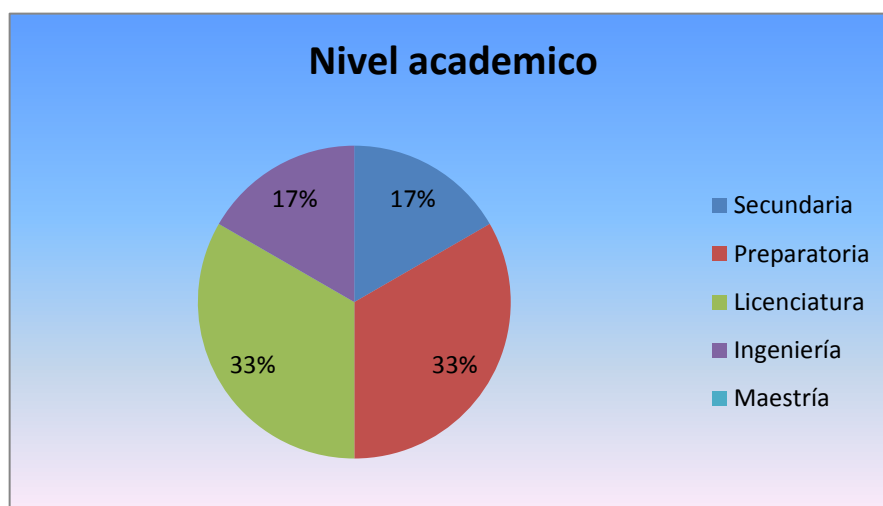
## 3.- Nivel académico

**Cuadro N° 6 Nivel académico del Personal de la compañía**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Secundaria	1	16.67%
Preparatoria	2	33.33%
Licenciatura	2	33.33%
Ingeniería	1	16.67%
Maestría	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 4 Nivel académico del Personal de la compañía**

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Análisis**

En mayor parte el 66% personal de la compañía tiene un título en licenciatura, o se encuentra preparando en alguna universidad, para mejorar su perfil profesional e incluso poder mantenerse en el lugar de trabajo y posiblemente ascender en un futuro. Ya que actualmente se viven cambios y existe mucha competencia laboral, por lo que las personas tienden a prepararse mucho más.

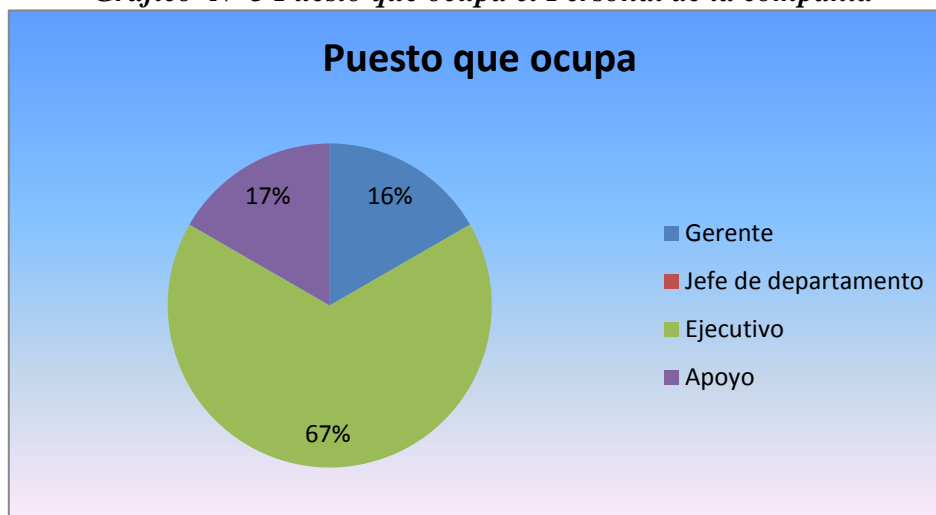
## 4.- Puesto que ocupa

**Cuadro N° 7 Puesto que ocupa Personal de la compañía**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerente	1	16.67%
Jefe de departamento	0	0%
Ejecutivo	4	66.66%
Apoyo	1	16.67%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 5 Puesto que ocupa el Personal de la compañía**

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Análisis**

La compañía, dispone de un personal completo en su mayoría por procesos agregadores de valor como ejecutivos que son la fuerza motor que impulsa a la compañía a seguir adelante. La compañía tiene un personal reducido, el cual se podría ver afectado por la acumulación de actividades y sobre carga del trabajo.

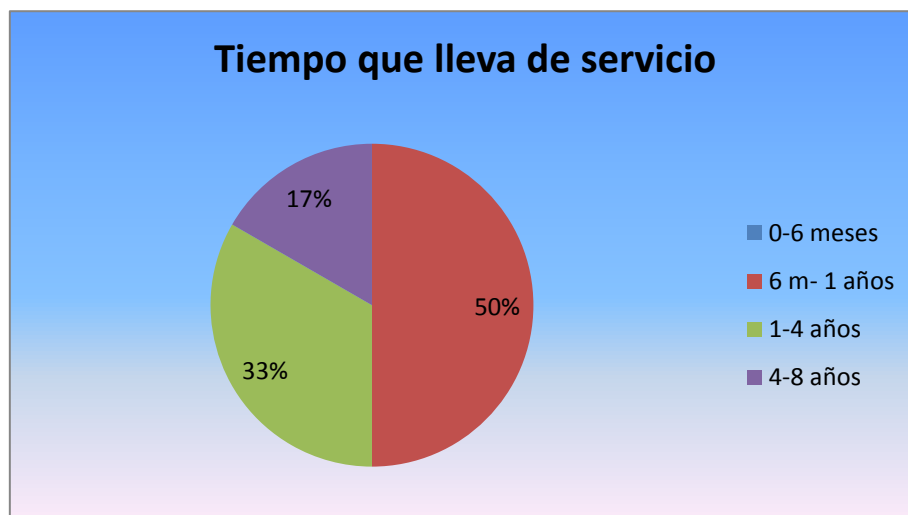
## 5.- Tiempo que lleva de servicio en la compañía

**Cuadro N° 8 Tiempo que lleva de servicio Personal de la compañía**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0-6 meses	0	0%
6 m- 1 año	3	50%
1-4 años	2	33.33%
4-8 años	1	16.67%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 6 Tiempo que lleva de servicio el Personal de la compañía**

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Análisis**

La mayor parte de los empleados llevan prestando su servicio de 6 meses a 1 año desde que la compañía inicio sus actividades. Esto quiere decir que desde el tiempo que inicio la compañía sus actividades, existió una gran rotación en los puestos de trabajo por algunas razones, entre ellas, La falta de conocimientos, experiencia y estudios, por lo que hubo despidos y cambios de puestos.

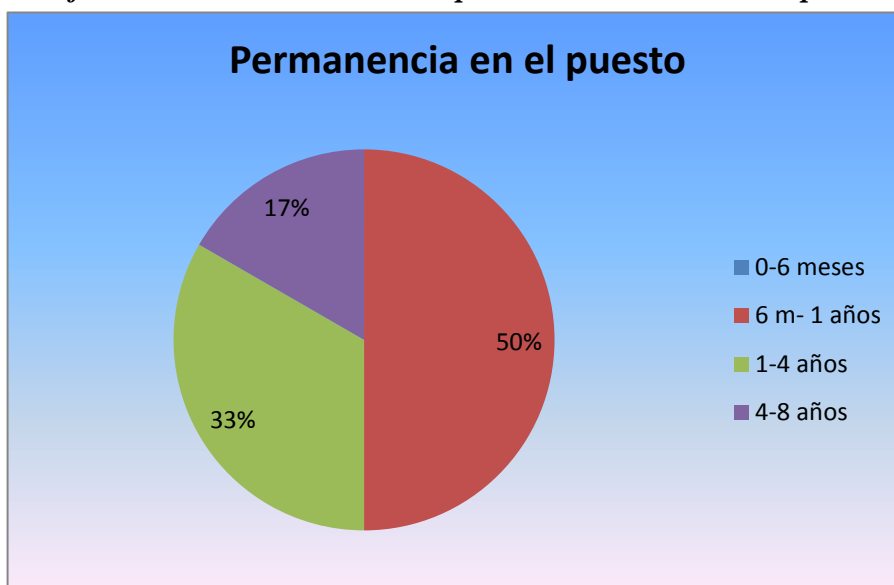
## 6.- Permanencia en el puesto de trabajo

**Cuadro N° 9 Permanencia en el puesto de Personal de la compañía**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0-6 meses	0	0%
6 m- 1 años	3	50%
1-4 años	2	33.33%
4-8 años	1	16.67%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 7 Permanencia en el puesto Personal de la compañía**

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Análisis**

Los empleados con respecto al tiempo de trabajo no han cambiado casi en nada, se puede ver que la mayoría se ha mantenido en ese puesto desde que entro a trabajar en la compañía.

## Resultado de la Encuesta dirigida a empleados de la compañía sobre clima laboral

### Relaciones entre trabajadores y a los jefes

1.- ¿Su jefe tiene charlas con usted de forma periódica sobre la calidad del trabajo que usted realiza y da consejos e ideas de cómo mejorarlo?

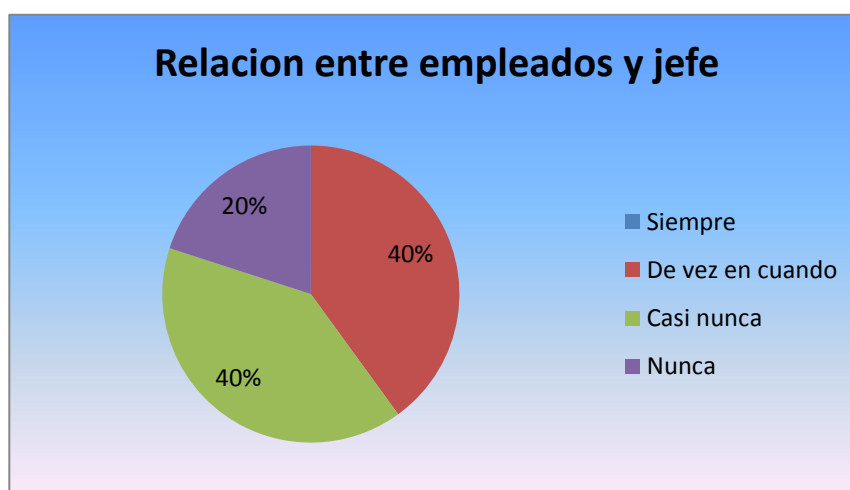
**Cuadro N° 10 Relación entre trabajadores**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
De vez en cuando	2	40%
Casi nunca	2	40%
Nunca	1	20%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 8 Relación entre trabajadores**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

### Análisis

La mayoría de los empleados comentó que no existe suficiente comunicación con su jefe respecto al trabajo que realiza cada empleado, y de igual forma no mantiene charlas en las cuales se les brinde consejos e ideas para mejorar la calidad de su trabajo. Esto podría afectar negativamente a la eficiencia de sus labores, y la falta de motivación.

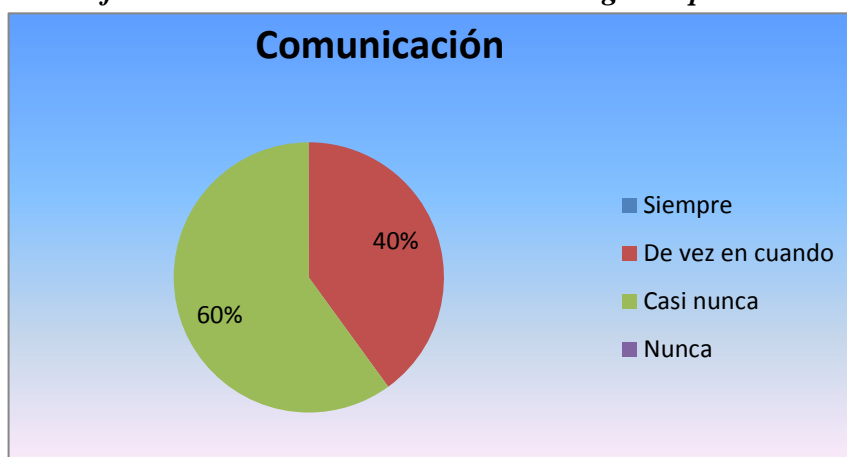
2.- ¿Su jefe comunica claramente la estrategia de la compañía y la forma en que se relaciona ella con los objetivos de la empresa?

**Cuadro N° 11 Comunicación de la estrategia empresarial**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
De vez en cuando	2	40%
Casi nunca	3	60%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía  
Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 9 Comunicación de la estrategia empresarial**



Fuente: Personal de la compañía  
Elaborado por: El autor

## Análisis

La mayoría de los empleados comentó que su empleador no comunica claramente las estrategias de la compañía y no se tiene muy en claro cuáles van a hacer esas acciones para conseguir esos objetivos. Esto supondría una desventaja por que no se tiene a conocimiento como se podría aprovechar las oportunidades que se presentan en el entorno, como hacerle frente a las amenazas, reforzar las fortalezas y además mitigar las debilidades.

## Cooperación entre áreas

3.- ¿La coordinación que se tiene entre las distintas áreas de la compañía es adecuada?

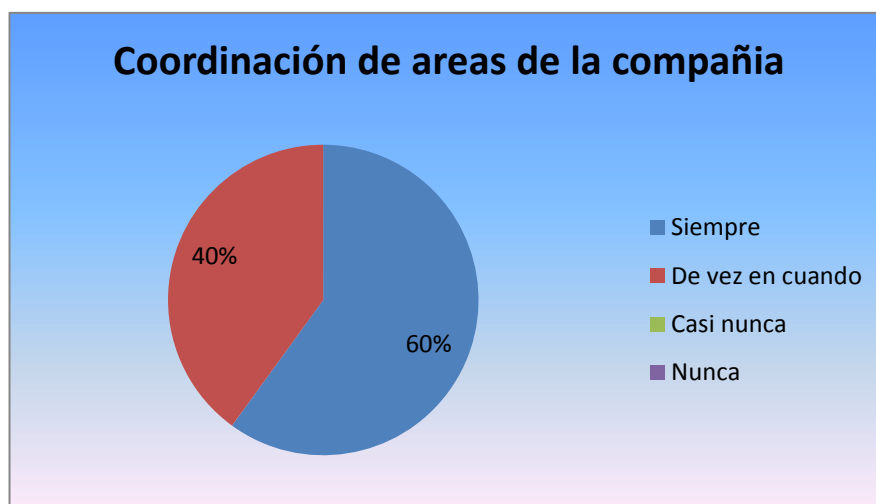
*Cuadro N° 12 Coordinación entre las áreas*

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
De vez en cuando	3	60%
Casi nunca	2	40%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

*Gráfico N° 10 Coordinación entre las áreas*



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

## Análisis

La mayoría de los empleados contestaron que no existe suficiente coordinación entre las áreas. En este aspecto, se podrían desarrollar ciertas amenazas, ya que no se coordinan de manera eficiente los esfuerzos y actividades internas del personal y las relaciones externas del área conforme al trabajo de otras, las mismas que son claves para contribuir a los objetivos corporativos de la compañía.



4.- ¿Es para usted fácil lograr la cooperación de otras áreas con la se relaciona su área?

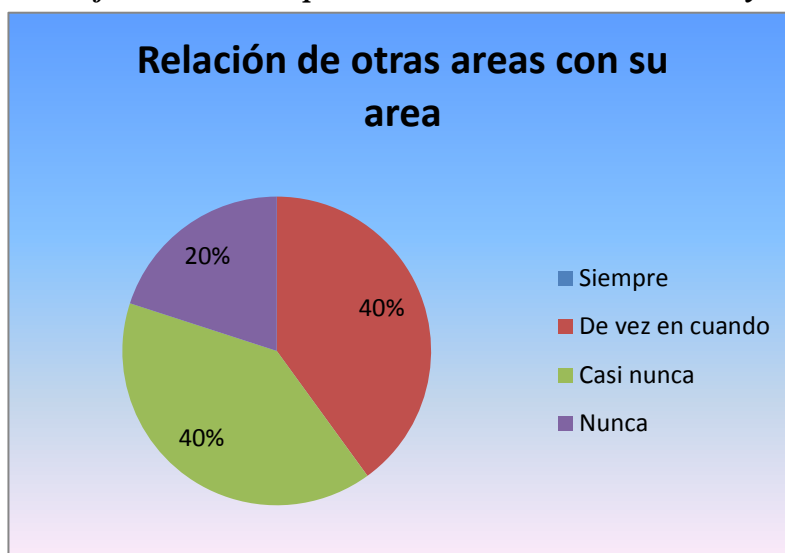
*Cuadro N° 13 Cooperación de otras áreas con la suya*

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
De vez en cuando	3	60%
Casi nunca	1	20%
Nunca	1	20%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

*Gráfico N° 11 Cooperación de otras áreas con la suya*



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

## Análisis

Se pudo identificar que entre los empleados no es fácil lograr una buena cooperación de unas áreas con otras. Ya sea por la ausencia de solidaridad e intereses particulares a los generales. Provocando con esto a un personal insatisfecho rompiendo la cooperación y con ello la productividad de la compañía.

## Sentido de pertenencia

5.- ¿Piensa que pertenecer a la compañía es algo positivo para su desarrollo personal y profesional?

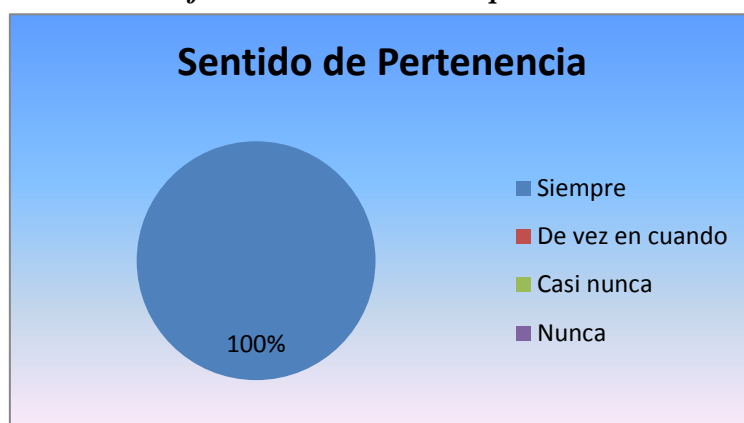
**Cuadro N° 14 Sentido de pertenencia**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	100
De vez en cuando	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 12 Sentido de pertenencia**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

## Análisis

Todos los empleados están de acuerdo con que pertenecer a la compañía es positivo, ya que les permite crecer como persona fomentando valores y principios. y crecer profesionalmente a través de la experiencia en la práctica de saberes. Esto supondría una oportunidad ya que los empleados se encuentran motivados en este aspecto.

6.- ¿Se siente identificado con los objetivos y valores de la compañía?

**Cuadro N° 15 Sentirse identificado con los objetivos y valores de la compañía**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	100%
De vez en cuando	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 13 identificado con los objetivos y valores de la compañía**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

## Análisis

Todos los empleados comentaron que se sienten identificados con los objetivos y valores de la compañía. Esto puede resultar en oportunidades debido a que los empleados asumen buenas actitudes y comportamientos permitiendo facilitar el logro de los objetivos, además de que se disminuye los esfuerzos al aplicar cambios en la compañía.

## Recibo de incentivos

7.- ¿La compañía le ofrece beneficios por el cumplimiento de objetivos relacionados con su área de trabajo?

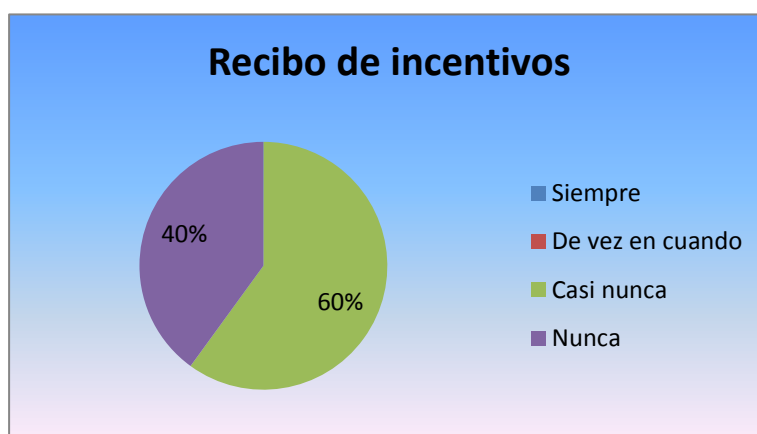
**Cuadro N° 16 La compañía le ofrece beneficios por cumplimiento de objetivos**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
De vez en cuando	0	0%
Casi nunca	3	60%
Nunca	2	40%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 14 La compañía le ofrece beneficios**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

## Análisis

En la compañía casi nunca se ofrecen beneficios por cumplimiento de objetivos. Por lo que los empleados no se sienten tan motivados al trabajar con más empeño y carisma. Y de igual manera afectar a la compañía al momento de retener y atraer talento humano para mantener una ventaja competitiva en el mercado e inclusive a canalizar mejor la energía de los colaboradores hacia los fines.

8.- ¿El plan de salud y seguridad que le proporciona la compañía son las idóneas?

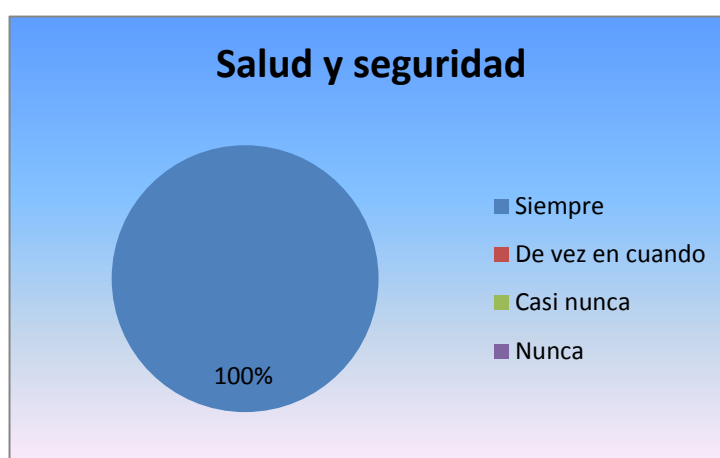
**Cuadro N° 17 Planes de seguridad y salud**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	100%
De vez en cuando	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 15 Salud y seguridad**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

## Análisis

Los planes de seguridad y salud en la compañía son idóneos, en ese aspecto los empleados no están desconformes ya que les ofrecen el seguro obligatorio y además de eso beneficios de salud y atención medica pagada. El cual significa una ventaja en la compañía, por mantener motivados en este aspecto, provocando más bienestar y seguridad, dando por resultado mejoría en el trabajo.

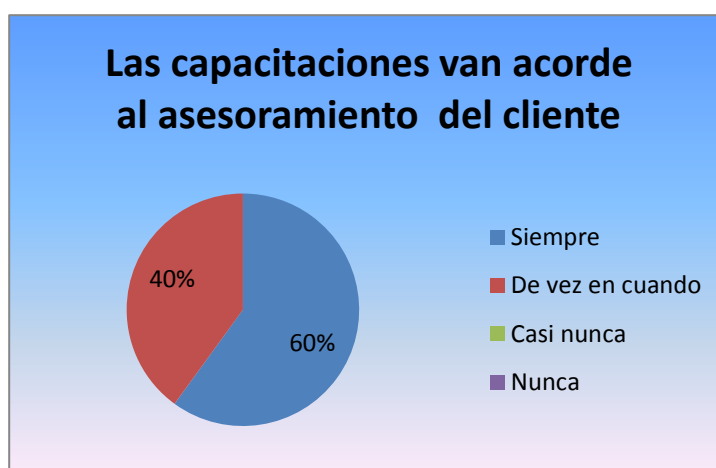
9.- ¿La capacitación que le brinda la compañía se ajusta al desempeño de sus funciones?

**Cuadro N° 18** La capacitación que le brinda la compañía se ajusta al desempeño de las funciones

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	60%
De vez en cuando	2	40%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

Fuente: Personal de la compañía  
Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 16** La capacitación que le brinda la compañía se ajusta al desempeño de funciones



Fuente: Personal de la compañía  
Elaborado por: El autor

## Análisis

La mayor parte de los empleados concuerdan, que las capacitaciones que ofrece la compañía son buenas, sin embargo el periodo de tiempo, en las cuales son impartidas las mismas son cada 3 meses, y por ello se debe realizar capacitaciones más constantes, que se ajustan realmente a las necesidades para realizar su trabajo, además de que les permiten actualizarse e informarse sobre nuevos temas que son de ayuda para ellos. Para mejorar notablemente con ello las habilidades, actitudes y conducta de las personas en sus puestos de trabajo.

## **Resultado de la Entrevista aplicado a los procesos agregadores de valor (comercial, Emisión, Cobranzas y siniestros)**

### **➤ Número y nombres de los procesos agregadores de valor**

- ❖ Comercial
- ❖ Suscripción, Emisión y operación
- ❖ Cobranzas y administración
- ❖ Siniestros e indemnizaciones

### **➤ Caracterización de productos y servicios**

#### **PRODUCTOS:**

- ❖ **ACCIDENTES PERSONALES**
- ❖ AHORRO Y JUBILACION
- ❖ DINERO Y VALORES
- ❖ EQUIPO ELECTRONICO
- ❖ **FIANZAS**
- ❖ FIDELIDAD
- ❖ INCENDIO Y LINEAS ALIADAS
- ❖ RESPONSABILIDAD CIVIL
- ❖ ROBO Y ASALTO
- ❖ SALUD Y ASISTENCIA MÉDICA
- ❖ TRANSPORTE INTERNO
- ❖ **VEHICULOS**
- ❖ VIDA

### **Funciones del área Comercial**

- ❖ Atención al cliente
- ❖ Formalización del contrato de seguro
- ❖ Documento de requisitos de póliza
- ❖ Renovación de pólizas

### **Funciones del área de suscripción, Emisión y operación**

- ❖ Control y revisión de pólizas
- ❖ Entrega de pólizas
- ❖ Archivo y custodia de documentos relacionados a contratos de seguros y siniestros

**Funciones del área de Cobranzas y administración**

- ❖ Controlar la cartera
- ❖ Gestionar la cartera
- ❖ Documentar pagos
- ❖ Facturar comisiones
- ❖ Control y gestión administrativa
- ❖ Archivo y custodia de documentos
- ❖ Crea cobranzas y administra

**Funciones del área de Siniestros e indemnizaciones**

- ❖ Reportar siniestros
- ❖ Documentar siniestros
- ❖ Seguimiento de siniestros
- ❖ Finalización de indemnizaciones

**Procesos del área Comercial**

- Atención al cliente
- Renovación de pólizas

**Procesos del área de Suscripción, Emisión y operación**

- Emisión de pólizas individuales vehículos
- Emisión Individual de fianzas
- Conjunto de ramos para un solo cliente.
- Conjunto de ramos para empresas
- Distribución de pólizas y órdenes de trabajo
- Suscripción y Negociaciones con entidades del sector público
- Suscripción y Negociaciones Fianzas
- Suscripción masiva para concesionarios
- Emisión individual ramo agrícola
- Emisión masiva ramo agrícola
- Suscripción Individual ramo transporte
- Suscripción transporte general (IMP; EXP; INT)

**Procesos del área de Cobranzas y administración**

- Aplicación de pagos a cuotas
- Aplicación de débitos bancarios



- Efectivización
- Cheques protestados
- Liquidación y pago de indemnizaciones
- Cobranza

### **Procesos del área de Siniestros e indemnizaciones**

- Atención de siniestros
- Inspección de siniestros
- Estudio de siniestros
- Liquidación y facturación

### **Flujo gramas de Procedimientos**

No dispone de flujo gramas que representen gráficamente las actividades, las tareas o situaciones que se deben realizar en cada uno de los procesos, las relaciones de las áreas respecto a los pasos a realizar.

## Resultado de la Encuesta aplicada a los clientes para medir el grado de satisfacción al cliente

1.- ¿Por qué motivo eligió el bróker de seguros Rosas Dávila RD & Asociados?

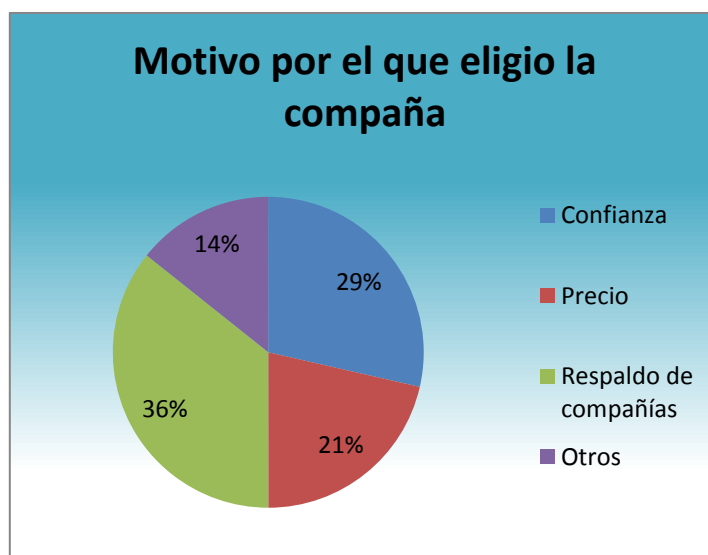
**Cuadro N° 20 Por qué el cliente elige a Rosas Dávila**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confianza	8	28.57%
Precio	6	21.43%
Respaldo de compañías	10	35.71%
Otros	4	14.29%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

**Gráfico N° 18 Por qué el cliente elige a Rosas Dávila**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

### Análisis

La mayoría de clientes eligen al bróker de seguros Rosas Dávila RD & Asociados por el respaldo que tiene de otras compañías de seguro y reaseguro, ya que les da prestigio y seguridad al momento de transferir sus riesgos. Dando una ventaja frente a otros brokers.

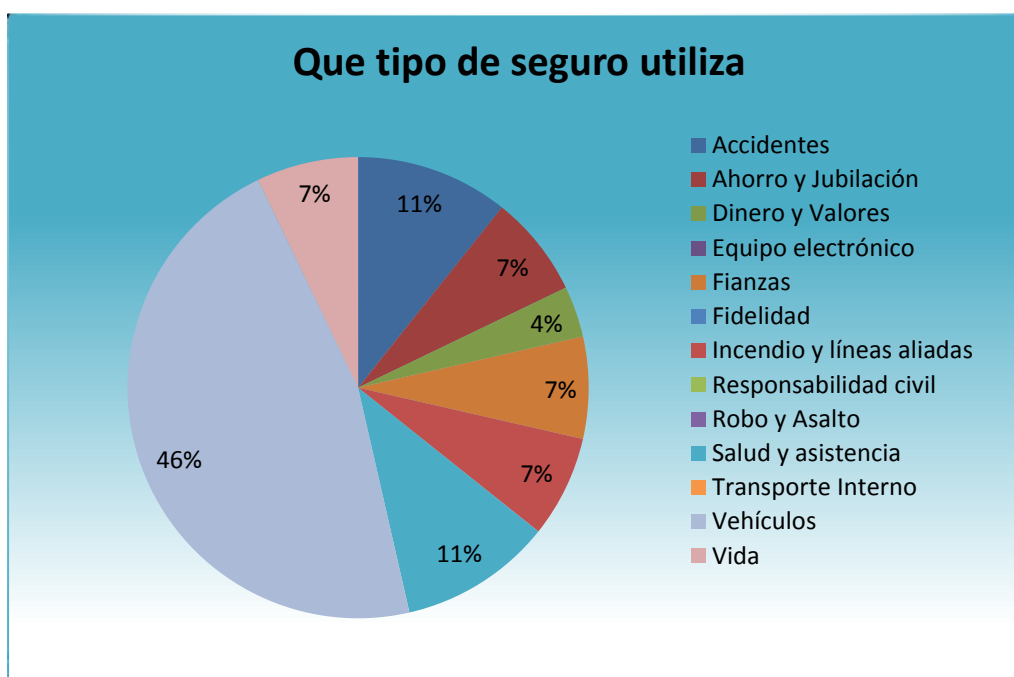
## 2.- ¿Qué tipo de seguro utiliza?

**Cuadro N° 21** *Qué tipo de seguro utiliza el cliente*

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Accidentes	3	10.71%
Ahorro y Jubilación	2	7.14%
Dinero y Valores	1	3.57%
Equipo electrónico	0	0%
Fianzas	2	7.14%
Fidelidad	0	0%
Incendio y líneas aliadas	2	7.14%
Responsabilidad civil	0	0%
Robo y Asalto	0	0%
Salud y asistencia	3	10.71%
Transporte Interno	0	0%
Vehículos	13	46.43
Vida	2	7.14%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

**Gráfico N° 19** *Qué tipo de seguro utiliza el cliente*

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

**Análisis**

La mayoría de los clientes de la compañía y de muchas otras aseguran el ramo de vehículos, ya que actualmente a los clientes les importa mucho asegurar bienes que se

encuentran más expuestos a sufrir un riesgo y porque es algo que les tomo trabajo conseguir, y piensan más en asegurar objetos de valor.

3.- ¿Cuánto tiempo lleva adquiriendo los productos/servicios de la compañía?

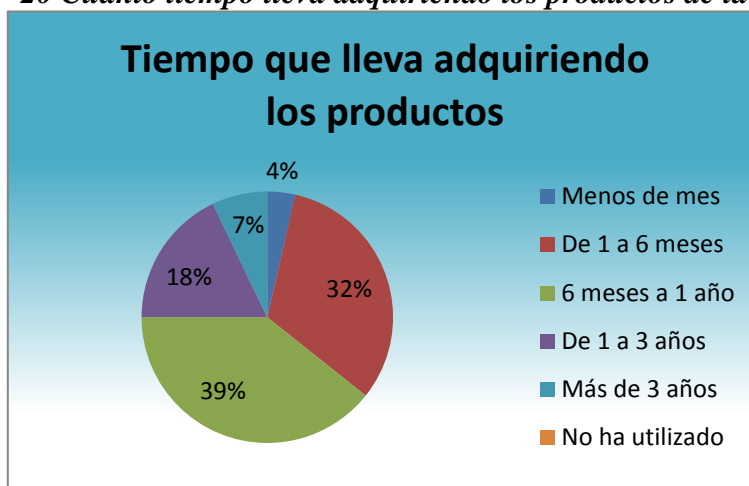
**Cuadro N° 22 Cuánto tiempo lleva adquiriendo los productos de la compañía**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 6 meses	9	32.14%
6 meses a 1 año	11	39.29%
De 1 a 3 años	5	17.86%
Más de 3 años	3	7.14%
No ha utilizado	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

**Gráfico N° 20 Cuánto tiempo lleva adquiriendo los productos de la compañía**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

### Análisis

La mayoría de los clientes llevan adquiriendo productos a la compañía durante un tiempo de 6 meses a 1 año, esto quiere decir que los clientes no tienen tanto tiempo adquiriendo los productos de la compañía y que de alguna forma les hace falta fidelizar a los clientes ya que con esto se ampliaría el tiempo y la rentabilidad de la compañía.

#### 4.- ¿Grado de satisfacción en las áreas de la compañía?

*Servicio es lo que brinda usted y la empresa en que trabaja, mientras que Atención es la forma en la que usted da el servicio, dependiendo su calidad por la manera en que escuchas, miras, hablas y saludas, entre otras.*

#### Comercial respecto a la calidad en la atención

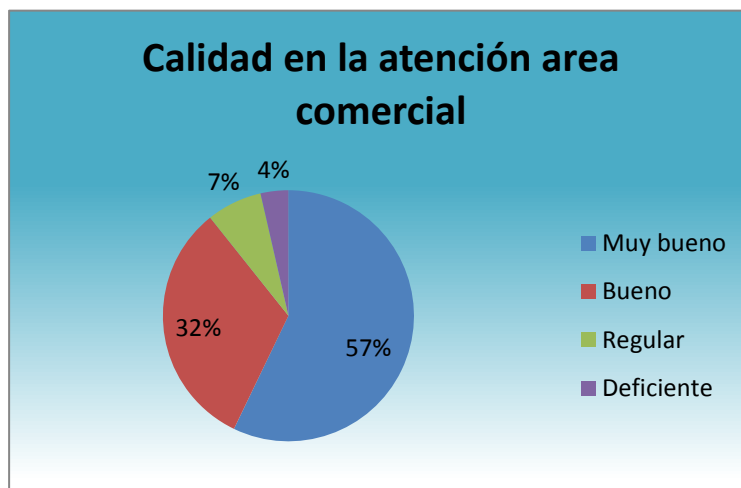
**Cuadro N° 24 Calidad en la atención del área comercial**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	16	57.14%
Bueno	9	32.14%
Regular	2	7.14%
Deficiente	1	3.57%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

**Gráfico N° 22 Calidad en la atención del área comercial**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

#### Análisis

Respecto a la calidad en la atención, se llegó a la conclusión de que el área comercial ofrece muy buena atención, ya que el personal pone en práctica sus valores y se preocupa por ofrecerle una atención adecuada y específica a cada cliente, E incluso rapidez en la atención

de solicitudes. Sin embargo algunos clientes comentaron, que el área necesita mejorar la entrega de pólizas. Ya que esto supondría una desventaja, ya que para el cliente, lo primordial es la rapidez a sus solicitudes.

¿Emisión respecto a la calidad en la atención?

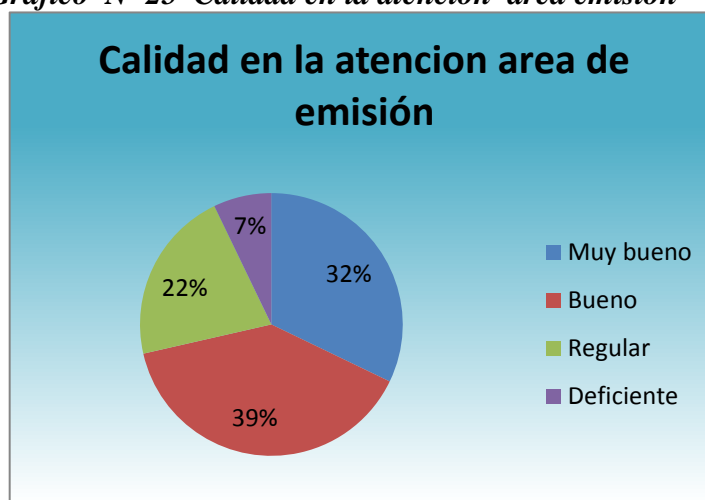
**Cuadro N° 27 Calidad en la atención área emisión**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Muy bueno</b>	9	32.14%
<b>Bueno</b>	11	39.29%
<b>Regular</b>	6	21.43%
<b>Deficiente</b>	2	7.14%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

**Gráfico N° 25 Calidad en la atención área emisión**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

## Análisis

Mediante la encuesta aplicada a los clientes se identificó que 71% la calidad de la atención en el área de emisión se consideraba buena, sin embargo hay clientes que se encuentran un poco inconformes. En ese sentido se tendría que mejorar respecto al trato de comunicación, mantener una relación más cercana con el cliente. Para satisfacer las necesidades. Y de igual manera la rapidez de respuesta por parte del área debe mejorar por

problemas de demora en la entrega de pólizas, la cual provoca un retraso y disminución en la rentabilidad de la compañía.

¿Cobranzas respecto a la calidad en la atención?

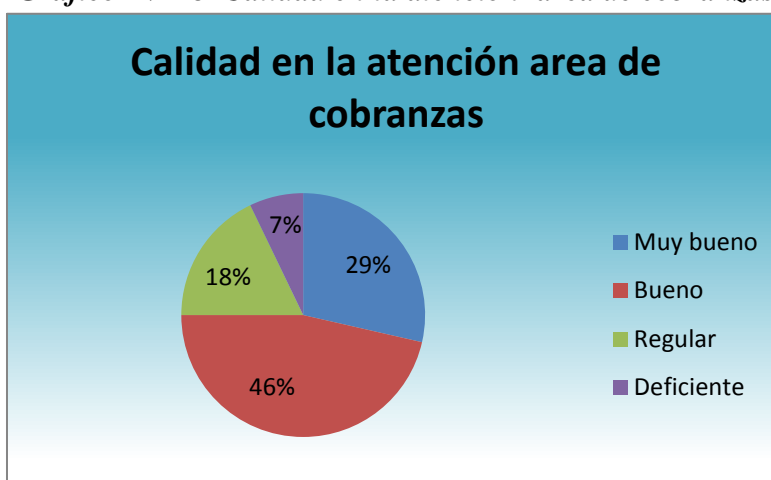
**Cuadro N° 30 Calidad en la atención área de cobranzas**

OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy bueno	8	28.57%
Bueno	13	46.43%
Regular	5	17.86%
Deficiente	2	7.14%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

**Gráfico N° 28 Calidad en la atención área de cobranzas**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

## Análisis

Respecto a la calidad en la atención en el área de cobranzas, los clientes manifestaron en parte que era bueno, se practicaban buenos valores y principios, así como un buen servicio, por la visita a domicilio, y los medios de pago le permitían cancelar sus deudas desde lugares muy cerca de su domicilio y con esto aumentar la predisposición y buena fe de

los clientes al momento de cancelar sus deudas, y de igual manera la fácil recaudación del dinero, disminuyendo con ello la cartera por cobrar.

¿Siniestros respecto a la calidad en la atención?

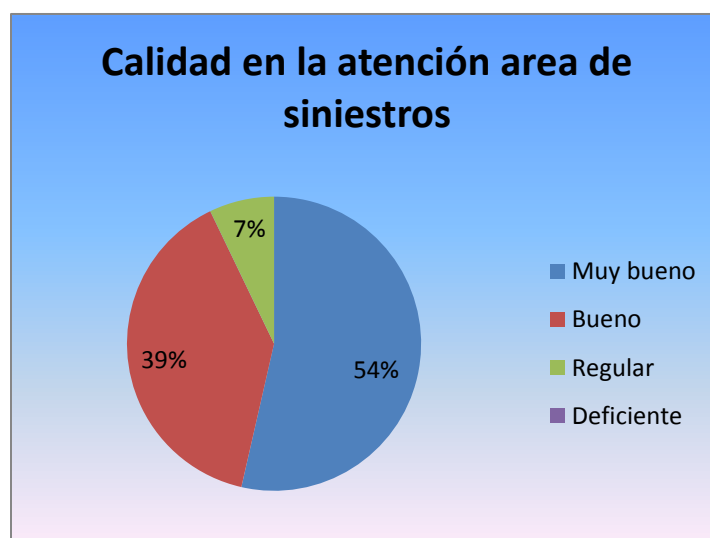
**Cuadro N° 33 Calidad en la atención área de siniestros**

OPCIONES RESPUESTA	DE FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Muy bueno</b>	15	53.57%
<b>Bueno</b>	11	39.29%
<b>Regular</b>	2	7.14%
<b>Deficiente</b>	0	0%
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

**Gráfico N° 31 Calidad en la atención área de siniestros**



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

## Análisis

El 53% de los clientes manifestaron que la calidad de la atención del área de siniestros era muy buena, que si existían profesionales muy bien preparados para evaluar e inspeccionar los siniestros, pero que algunas ocasiones, existen ciertos desacuerdos en la demora en la llegada de las personas encargadas, además en os procesos de indemnización de los siniestros. Generando un poco de molestias y con ello la pérdida de algunos clientes.



### **Fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente**

Para poder darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento Percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de Satisfacción}$$

Para aplicarla, se necesita primero obtener mediante una investigación de mercado: 1) el rendimiento percibido y 2) las expectativas que tenía el cliente antes de la compra. Luego, se le asigna un valor a los resultados obtenidos, por ejemplo, para el rendimiento percibido se puede utilizar los siguientes parámetros:

- *Muy bueno = 10*
- *Bueno = 7*
- *Regular = 5*
- *Deficiente = 3*

Para el caso de las expectativas se pueden utilizar los siguientes valores:

- *Expectativas Elevadas = 3*
- *Expectativas Moderadas = 2*
- *Expectativas Bajas = 1*

Para el nivel de satisfacción se puede utilizar la siguiente escala

- *Complacido: Rango 8 a 10*
- *Satisfecho: 5 de 7*
- *Insatisfacción: Igual o Menor a 4*

Para medir el nivel de satisfacción al cliente, se medirá en cada área de los procesos agregadores de valor, mediante la investigación de mercado, la que ha dado como resultado el rendimiento actual y las expectativas de los clientes.

Satisfacción al cliente en el área comercial

Muy bueno 10

Expectativas elevadas = 3

$10 - 3 = 7$  **Satisfecho**

Significa que los clientes, respecto al área comercial, se encuentran satisfechos

Satisfacción al cliente en el área Emisión

Bueno 7

Expectativas elevadas = 3

$7 - 3 = 4$  **Insatisfecho**

Significa que los clientes, respecto al área de emisión, se encuentran insatisfechos

Satisfacción al cliente en el área Cobranzas

Bueno 7

Expectativas elevadas = 3

$7 - 3 = 4$  **Insatisfecho**

Significa que los clientes, respecto al área de cobranzas, se encuentran insatisfechos

Satisfacción al cliente en el área de Siniestros e Indemnización

Muy bueno 10

Expectativas elevadas = 3

$10 - 3 = 7$  **Satisfecho**

Significa que los clientes, respecto al área de Siniestros e indemnización, se encuentran Satisfechos

## **Resultados de la observación a las instalaciones, tecnología, software y hardware.**

Para la evaluación y análisis de tecnología, se procedió a realizar una inspección para determinar lo siguiente:

El espacio total de la empresa es alrededor de los 225 m<sup>2</sup>, en donde se distribuye el espacio por áreas. La compañía divide los procesos agregadores de valor en la primera planta de la compañía, y en la parte de arriba se encuentra la administración de la compañía.

De este modo se describirá las instalaciones, equipos de trabajo, hardware, software y sistemas de seguridad.

### **Primera planta**

#### **Se divide en las cuatro areas**

- ❖ Departamento Comercial
- ❖ Departamento Emisión
- ❖ Departamento de Cobranzas
- ❖ Departamento de Siniestros

### **Segunda planta**

#### **Contiene la area de**

- ❖ Gerencia y el area de espera para clientes.

### **Suelo y pizos**

Los pisos de cada área son de cerámica, misma que se encuentra en buenas condiciones de limpieza y orden, lo que ayuda a mitigar la seguridad, higiene y además le da una excelente presencia frente a sus clientes.

### **Columnas y paredes**

Las columnas y paredes de la compañía se encuentran en buenas condiciones, compuestos de yeso, con un excelente acabado y de exterior una pintura suave y agradable al

ambiente. Los bordes de las paredes son esquinadas esto complica un poco la limpieza. Pero se observó que existe una adecuada limpieza.

### **Ventanas**

Alrededor de las áreas se evidencio que existe una correcta claridad, con la debida entrada de luz con persianas que permiten regular el nivel de luminosidad.

### **Puertas**

En la primera planta se encuentra la puerta principal de entrada de vibra de vidrio templado para entrada de luminosidad que le da un buen aspecto a la compañía. La puerta tiene acoplado su debida seguridad.

### **Techo y luminosidad**

El techo se encuentra en buenas condiciones, y es fácil acceder a ellas para su limpieza, en el caso de luz, cada lámpara cuenta con sus respectivos protectores en caso de que por alguna razón exploten lámparas.

Además cuenta con ventiladores en caso de acumulación de calor, para nivelar el ambiente y hacerlo mucho más acogedor, y a gusto para el personal y clientes.

### **Tachos de residuos**

Se tiene destinados pequeños basureros en cada área, para el depósito de basura, provistos de abre y cierre con pie. Son fáciles de limpiar y desinfectar para su uso.

### **Area de descanso**

Esta área contiene cafetería, un lugar donde se encuentran los archivos, sillones, televisión y una mesa con sillas, todo esto para un momento de relajación y descanso.

**Dentro de lo que es hardware en la compañía dispone de lo siguiente:**

*Cuadro N° 35 Hardware en la compañía*

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>ESTADO</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>
<b>6</b>	ESCRITORIOS	Buen estado	
<b>6</b>	CPU	Buen estado	Procesador Intel® Core™ I3 CPU 540© 3.07 GHz 3.06Ghz Memoria 8Gb Sistema operativo de 32 bits Windows 7 ultimate
<b>6</b>	MONITORES	Buen estado	LG LCD 21 pulgadas resolución Full HD 1920x1080
<b>6</b>	TECLADOS	Buen estado	
<b>6</b>	MOUSE	Buen estado	
<b>6</b>	SPEAKER	Buen estado	Sony
<b>3</b>	IMPRESORAS	Buen estado	Multifuncional EPSON ecotank L220 Imprime, fotocopia, escanea BN/color Resolución impresión 5760x1440 Resolución escáner 600x1200 Conectividad puerto USB
<b>EN CADA AREA</b>	UTILES E IMPLEMENTOS DE OFICINA	Buen estado	

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** El autor

## **Software**

Desde el inicio de la actividad de la compañía, la mediación de seguros, se abre al margen de nuevas posibilidades y beneficios, por el uso y aplicación de nuevas tecnologías, que permitan administrar eficaz y eficientemente el entorno de seguros y la actividad con otras compañías. De este modo son un ejemplo evidente ya que contribuyen a mejorar a la compañía, para volverla más moderna y competitiva en el mercado.

Un software forma parte de una solución web Integral para la administración de todo el ciclo de suscripción de seguros, solución de cotización, emisión, modificación, recaudo y conciliación en la línea de pólizas de seguros.

## **Ciclo de vida productos y pólizas**

Este sistema le permite a la compañía gestionar todo el ciclo de vida de los productos y pólizas, pudiendo con esto optimizar las ventas con alto grado de optimización, además de reducir costos operativos de manera significativa de manera sostenible.

## **Facturación y pagos.**

Este sistema permite automatizar la facturación y pagos, manejando los pagos con mayor precisión, optimizar el control del crédito con sistema office, ofrecer opciones de autoservicio de facturación y pago y disminuir los costos de transacción, determinar el grado de cobro de los clientes.

## **Sistemas de seguridad.**

### **Control de acceso con teclado**

La compañía dispone de un control de acceso de teclado, el cual es fácil de instalar y económico, la que se instaló para dar acceso a todos los miembros de la compañía que sepan económica, la cual se instaló para dar acceso a todos los miembros de la compañía que sepan

el código de ingreso. Cada empleado y gerente, tiene un código diferente, mismo que se puede dar de baja cuando se desee.

El teclado activa la cerradura de la puerta que da el acceso y esta se encuentra instalada en la puerta principal de la compañía.

### **Lectores de huellas**

El sistema de huella se encuentra instalado en la puerta principal acoplado al sistema de teclado que permite identificar las horas de entrada y salida de cada uno de los empleados y gerente al trabajo. En este software, se detallan también los horarios descontados cuando existe demora en la entrada, así mismo en este sistema se puede archivar cada huella de los empleados.

### **Lectores de tarjetas**

En cada uno de los departamentos de la compañía se encuentra instalado este sistema de tarjetas, la cual se trata también de una instalación sencilla que permite el paso de una tarjeta, que permite el paso de cada empleado.

Este lector, se activa con la tarjeta y la cerradura eléctrica abrirá la puerta, la barrera que está bloqueando la seguridad se abrirá, y permitirá el acceso. Este sistema está conectado a un sistema inteligente que permite conocer en detalle de quien entra y sale del lugar. Llevando un registro del mismo.

### **Alarmas**

Dentro de la compañía se encuentra instalado un sistema de alarma de acuerdo a la naturaleza del lugar, la alarma tiene un grado menor, dedicado a empresas pequeñas.

**Cámara y video vigilancia**

Dentro de la compañía se encuentran instaladas cámaras pequeñas análogas de gran solidez para interior y el exterior de la compañía con modo de esfera y acoplados a la calidad de luminosidad. Las cámaras proporcionan vigilancia y seguridad para los empleados

**Sistemas contra incendios**

Dentro de la compañía, existen sistemas contra incendios analógicos que sirve para detectar cada zona, pudiendo así determinar con mayor precisión del lugar exacto en donde se pueda producir el incendio y los sistemas de cableado que se encuentran instalados directamente en el techo, mismo que son realmente delgados.



### **1.11. Desarrollo de la matriz diagnóstica externa**

Mediante el estudio de macro ambiente, se analizarán los elementos que se relacionan de manera conjunta y que determinan en gran parte el comportamiento de mercado de la compañía.

#### **PEST (variable políticas, económicas, sociales, tecnológicas)**

##### **Entorno político**

Para la compañía, es esencial conocer a profundidad el entorno político por el cual se compone y desempeña su actividad. Las decisiones políticas que se tomen en el gobierno, tendrán cierta influencia e impacto en el comportamiento de los clientes, la compañía debe estar al día con la nueva normativa, las leyes, los reglamentos, decretos de los organismos que actúan como rector de las actividades que desempeña en su actividad.

Sin embargo no se debe dejar de lado aquellas oportunidades o amenazas. Por eso siempre es necesario estar en constante actualización sobre las nuevas leyes que entren en vigencia.

A continuación se desglosan algunos artículos de interés que componen el marco legal de la compañía, así como aquellas que respaldan su actividad desde el código de trabajo, ley del IESS, ley general de seguros, reglamento a la ley general de seguros, entre otras leyes y normas que esta compañía está obligada a cumplir según la ley vigente.

#### **MARCO LEGAL**

#### **CÓDIGO DE TRABAJO**

##### **Capítulo VI**

##### **De los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales**

##### **Parágrafo 1ro.**

## **De las remuneraciones y sus garantías**

**Art. 79.- Igualdad de remuneración.-** *A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración.*

La compañía, con respecto al art 79 del código de trabajo, se identifica por ser equitativo y tener igualdad con sus trabajadores, por lo que el pago de la remuneración está de acuerdo al cuadro de sueldos y salarios de ocupaciones, por lo que en este aspecto si cumple con la cabalidad y la ley.

### **Parágrafo 2do.**

#### **De las utilidades**

**Art. 97.- Participación de trabajadores en utilidades de la empresa.-** *El empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento (15%) de las utilidades líquidas. Este porcentaje se distribuirá así: El diez por ciento (10%) se dividirá para los trabajadores de la empresa, sin consideración a las remuneraciones recibidas por cada uno de ellos durante el año correspondiente al reparto y será entregado directamente al trabajador. El cinco por ciento (5%) restante será entregado directamente a los trabajadores de la empresa, en proporción a sus cargas familiares, entendiéndose por éstas al cónyuge o conviviente en unión de hecho, los hijos menores de dieciocho años y los hijos minusválidos de cualquier edad.*

La compañía de igual manera se ha caracterizado por cumplir con los derechos que por ley, le dan derecho a los empleados privados recibir las utilidades de la compañía, la compañía se ha caracterizado por pagar las utilidades a tiempo.

## **LEY DE IESS**

### **Capítulo II**

#### **De los asegurados obligados**

*Art. 9.- DEFINICIONES.- Para los efectos de la protección del Seguro General Obligatorio: a. Es trabajador en relación de dependencia el empleado, obrero, servidor público, y toda persona que presta un servicio o ejecuta una obra, mediante un contrato de trabajo o un poder especial o en virtud de un nombramiento extendido legalmente, y percibe un sueldo o salario, cualquiera sea la naturaleza del servicio o la obra, el lugar de trabajo, la duración de la jornada laboral y el plazo del contrato o poder especial o nombramiento.*

La compañía tiene asegurado a cada empleado de la compañía, ya que por ley del IESS exige que todos los trabajadores bajo relación de dependencia se encuentren asegurados y en este caso en el sector privado.

## **LEY GENERAL DE SEGUROS CODIFICACIÓN**

### **TITULO I DEL AMBITO DE LA LEY**

*Art. 1.- Esta Ley regula la constitución, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las personas jurídicas y las operaciones y actividades de las personas naturales que integran el sistema de seguro privado; las cuales se someterán a las leyes de la República y a la vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Ley General de Seguros Codificación , 2014, pág. 3)*

La ley General de Seguros y su reglamento, tienen por norma regular a la compañía, desde su constitución hasta la liquidación de la misma, así como las operaciones y actividades que se realizan, actualmente por esta misma norma, la cual se encuentra en vigencia hasta el momento, con el control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías la cual paso a tomar el control del régimen de seguros privado, por comunicado oficial el 10 de septiembre del 2015.

*Art. 8.- Los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, deben tener intachables antecedentes, poseer los conocimientos necesarios por cada rama de seguros, para el correcto desempeño de sus funciones, obtener, mantener su credencial y registro ante la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Ley General de Seguros Codificación , 2014, pág. 5)*

El personal cuenta con vasta experiencia en la administración de reclamos, debido a los años de servicio de los socios de la compañía en el mercado asegurador ecuatoriano.

(Gerente General RD Asociados), 20 años de experiencia en Seguros, ha trabajado en Seguros Sucre en calidad de Gerente, Aseguradora del Sur en calidad de Gerente

(Presidente Ejecutivo RD Asociados) 12 años de experiencia en seguros, Especialista en Indemnizaciones VH., Director de Indemnizaciones Sulamerica Seguros Región Norte Indemnizaciones QBE Seguros Colonial, y Gerente Nacional Soat C&C Grupo QBE Ecuador 0000

## **TITULO II DE LA CONSTITUCION, ORGANIZACION, ACTIVIDADES Y FUNCIONAMIENTO**

### **Capítulo I Del sistema de seguro privado Sección I De la constitución y autorización**

*Art. 9.- Las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, para su constitución, organización y funcionamiento se sujetarán a las disposiciones de esta Ley, al Código de Comercio, a la Ley de Compañías, en forma supletoria, y a las normas que para el efecto dicte la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Ley General de Seguros Codificación , 2014, pág. 5)*

Para constitución y autorización la compañía, se registrá bajo las normas de esta ley, ya que determinara en ella como debe ser su organización y periodo de funcionamiento de la misma, bajo control de la Superintendencia de Compañías.

*Art. 10.- El Superintendente de Bancos y Seguros, en un plazo no mayor de sesenta días, admitirá o rechazará las solicitudes presentadas para la constitución o establecimiento de las personas jurídicas que integran el sistema de seguro privado, en base a los informes técnico, económico y legal de la Superintendencia de Bancos y Seguros, los que se elaborarán en función de los estudios de factibilidad y demás documentos presentados por los promotores o fundadores. En dichos informes se evaluará la solvencia, probidad y responsabilidad de los promotores, fundadores o solicitantes. (Ley General de Seguros Codificación , 2014, pág. 5)*

De acuerdo con lo que exige la Superintendencia de Compañías, la compañía debe entrar en un proceso de evaluación para conocer la solvencia, probidad y responsabilidad de los fundadores o accionistas que vayan a conformar la misma, a través de una solicitud que deben enviar los solicitantes, donde conste la estructura de la información requerida para la constitución y establecimiento para la compañía. El envío de la solicitud se lo podrá realizar directamente o envié por medio del portal web de la Superintendencia de Compañías.

*Art 6.- Para el funcionamiento de una agencia asesora productora de seguros de acuerdo con lo que se encuentra previsto en la Ley General de Seguros , ya que las mismas*

*deberán constituirse como una compañía de comercio ante la superintendencia de compañías previo a la aprobación de la razón social , debe tener como objetivo, el asesoramiento y colocación de contratos de seguros para una o varias empresas de seguros de medicina propagada constituida legalmente en el Ecuador, así como también obtener las credenciales y certificados de autorización de los ramos que faculte el desarrollo de la actividad. (www.sbs.gob.ec, 2014, pág. 2;3)*

- a) Nombramientos de los administradores y representantes legales debidamente inscritos en el registro mercantil;
- b) Certificado de afiliación a la cámara de comercio del lugar donde la compañía tiene su matriz
- c) Certificado del registro único de contribuyentes
- d) Los representantes legales de la compañía deben cumplir con los requisitos establecidos en los numerales 5.1, 5.3, 5.4, 5.5 y 5.6 del artículo 5; y, (reformado con Resolución N° JB-2009 -1242 de 2 de febrero del 2009 y con Resolución N°JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013)
- e) Además de los documentos señalados en los numerales precedentes, la compañía debe disponer de un lugar adecuado para su funcionamiento, debiendo mantener el registro actualizado de su dirección, número de teléfono, fax y correo electrónico 30 del representante legal o de un funcionario expresamente autorizado. (Reformado con Resolución N° JB- 2009 1242 de 2 de febrero del 2009)

Mediante el presente artículo, se detallan los requisitos necesarios para conformar la compañía, desde los requisitos que debe cumplir el directorio de los socios o fundador hasta la documentación y credenciales exigidos por ley, que acrediten que la compañía está calificada tanto como el personal a gestionar la intermediación de ramos, ya que

necesariamente se tiene que tener conocimientos y experiencia para operar en cada ramo que se vaya a ofrecer.

*Art 7.- Para obtener las credenciales y los certificados de autorización por ramos, los peticionarios personas naturales o jurídicas, elevarán una solicitud a la Superintendencia de Bancos y Seguros, indicando los nombres, apellidos, profesión u ocupación, nacionalidad, domicilio o residencia, el número de la cédula de ciudadanía, la calidad en la que comparecen, el pedido formal que formulan y adjuntará los documentos señalados en el presente capítulo. (Reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009 y con resolución No. JB-2013-2641 de 26 de septiembre del 2013) (www.sbs.gob.ec, 2014, pág. 3)*

En el presente artículo se señala como debe estar compuesta la solicitud para una credencial de seguros, para poder trabajar en un ramo. Ya que en él debe indicarse información del o los socios fundadores lo cuales deben ir acompañados de otros documentos importantes que ameriten la experiencia y conocimiento.

*Art 8.- La Superintendencia de Bancos y Seguros estudiará y resolverá en el orden en que hayan sido presentadas, las solicitudes de credenciales debidamente documentadas, para los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros dentro de los treinta (30) días siguientes de su recepción. La concesión de la credencial y certificados de autorización por ramos, determinará la inscripción en el registro que lleva la Superintendencia de Bancos y Seguros.*

*Las agencias asesoras productoras de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, personas jurídicas deben informar inmediatamente a la Superintendencia de Bancos y Seguros, el domicilio de la matriz y de las sucursales y agencias y la identificación de sus administradores y apoderados, remitiendo sus respectivos*

*nombramientos, quienes deben cumplir con los requisitos establecidos en el numeral 6.4 del artículo 6. (Reformado con resolución No. JB-2009-1242 de 2 de febrero del 2009) (www.sbs.gob.ec, 2014, pág. 3)*

*Art 16.- Los agentes de seguros sin relación de dependencia, las agencias asesoras productoras de seguros y los intermediarios de reaseguros deben suscribir contratos de agenciamiento y de intermediación o convenios, con las empresas de seguros o de medicina propagada, compañías de reaseguros o intermediarios de reaseguros*

*Internacionales, con reconocimiento legal de las firmas de los contratantes, según el caso. (www.sbs.gob.ec, 2014, pág. 4)*

**Los contratos deberán especificar:**

- Las comisiones sobre las primas durante la vigencia del respectivo contrato.
- La cláusula de responsabilidad solidaria del asegurador para responder por todos los actos ejercitados por los asesores productores de seguros dentro de las facultades contenidas en los respectivos contratos
- La opción de someter al arbitraje o mediación cualquier controversia, diferencia o reclamación que se derive o esté relacionada con la interpretación o ejecución del contrato.
- La duración del contrato será de un año prorrogable automáticamente por períodos iguales.
- 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, así como el certificado de autorización otorgado a la empresa de seguros. Terminado el contrato la empresa de seguros pagará las comisiones correspondientes a los seguros contratados bajo su gestión. (Renumerado con Resolución N° JB -2011-2065 de 24 de noviembre del 2011)

Mediante disposición de la ley y bajo la norma del presente artículo, se establece que un intermediario “Agencia asesora productora de seguros”, para poder trabajar con una compañía de seguros y prestar sus servicios de intermediación, debe suscribir un contrato estipulando las cláusulas y condiciones, así como describir los ramos bajo los cuales se va a intermediar, las comisiones que se van a recibir y el periodo de duración del contrato que se van a pactar entre las partes.

*Art 17.- Las empresas de seguros deben remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros para su aprobación y registro los contratos de agenciamiento e intermediación de reaseguros de acuerdo a los formatos previamente aprobados por este organismo de control, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de suscripción, debiendo constar en ellos el reconocimiento de las firmas o la autenticación pertinente realizada ante notario público. (www.sbs.gob.ec, 2014, pág. 5)*

*Art 18.- Las comisiones por la gestión y obtención de pólizas de seguros son de libre contratación de las partes, las mismas que deben constar en los contratos de agenciamiento suscritos. (www.sbs.gob.ec, 2014, pág. 5)*

*Art 19.- Los asesores productores de seguros tendrán derecho al cobro de la comisión cuando se haya suscrito y legalizado el contrato de seguro gestionado y pagado la prima, tanto en su contratación inicial como en los casos de renovación o restitución de suma asegurada, o en su defecto en las extensiones de vigencia de la póliza. (www.sbs.gob.ec, 2014, pág. 5)*

En los artículos 18 y 19, se establece que una comisión podrá ser de libre elección y mutuo acuerdo entre las partes, las cuales se pacten en el contrato de seguros y las mismas que van a ser percibidas desde el comienzo de haber realizado el contrato y emitido la primera póliza de seguros. Mediante ello se gestionará por tanto el cálculo de un porcentaje sobre la prima. Una compañía puede percibir varias comisiones ya sea por su emisión, renovación, cobro y siniestralidad que le brinde al seguro, todo ello dependiendo de lo que se pacte en el contrato.

### **Entorno económico**

Dentro del ámbito económico del lugar en donde se realizan las operaciones de la compañía, estar al día con las nuevas tendencias económicas es parte clave de desarrollo y creación de nuevos proyectos para posteriores negocios.

Las compañías tendrían que ampliar su perspectiva sobre el entorno que los rodea. Deben estar atentos para soportar nueva competencia, y ver de otra manera su negocio.

Para poder medir este ámbito se puede tomar como referencia al Producto interno bruto (PIB) para poder evaluar y analizar cómo ha sido el desempeño económico que ha sido desarrollado a través de la producción de todos aquellos bienes y servicios del país. Durante el ciclo económico de un año.

La actividad del sector actualmente enfrenta desafíos a corto y mediano plazo, con algunas nuevas reformas referentes a; El código monetario interno y financiero, la Ley de Incentivos para la Producción y Prevención de Fraude Fiscal, la eliminación del SOAT y las próximas regulaciones monetarias son los retos que enfrentan.

El Código Monetario Interno establece que los fondos para atender los gastos del órgano de control del área de seguros privados y los aportes al fondo de seguros privados se obtendrá de la contribución del 3% sobre el valor de las primas netas de seguros directos, además, de el plazo exigido para aumentar su capital, teniendo como esto un efecto en la

liquidez de las compañías, y de igual forma la eliminación del seguro obligatorio contra accidentes de tránsito SOAT en el año 2014 , como parte a las reformas de ley de tránsito, provocando con esto una disminución en el mercado asegurador , haciendo que las compañías impulsen otros productos para llenar las utilidades de este producto.

Otra de las situaciones que está pasando el país actualmente según los datos obtenidos del Fondo Monetario Interno y Banco Central del Ecuador, es que “la economía ecuatoriana se ve afectada este año, por una caída de la economía de un 4,5% según las proyecciones realizadas por causa del panorama complicado, ya que se detecta una dependencia de disponibilidad financiera externa y la pérdida de competitividad por la revaluación del dólar”. Por otra parte, se suma la volatilidad del precio del crudo y la apreciación del dólar que afectan a la economía acompañada con la caída del consumo y la recaudación fiscal.

Debido a la situación del país, se buscan soluciones que ayuden a equilibrar las finanzas públicas, a través de las nuevas reformas de recaudación de dinero. *(Martes 12 de abril de 2016). Economía de Ecuador caerá 4.5% este 2016, según FMI. El universo. Recuperado de <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/04/12/nota/5520138/economia-ecuador-caera-45-este-2016-segun-fmi>*

### **Entorno social**

El entorno social está íntimamente relacionado con las actitudes y comportamientos de las personas frente a la obtención de seguros, uno de los seguros que se ha creado como beneficio adicional son los seguros de vida, ya que agregan un valor al trabajo, permitiendo con esto un aumento en el conocimiento y cultura.

Uno de los factores que influyen en el comportamiento de los clientes, es brindarles un excelente servicio, ya que permite de esta manera se generan mejores ingresos, mejorar la calidad de vida de las personas

## **Entorno tecnológico**

En el entorno, actualmente la tecnología es un recurso importante en la sociedad, con el cual, se interactúa y se vive día a día y que de alguna forma modifica las costumbres, la actividad y la forma en cómo se desarrollan. La tecnología, está cambiando de cierta manera el mercado, ya que a través de ella se optimizan recursos y se realizan de manera mucho más rápida.

A través de ella se obtiene una mejor información y de excelente calidad, así como desarrollar panoramas para una adecuada toma de decisiones.

### Entidades que ofrecen productos similares a la compañía

*Cuadro N° 36 Entidades que ofrecen productos similares*

ENTIDADES	UBICACIÓN	PRODUCTOS		
		PARTICULARES		GENERALES
<b>IMBASEGUROS CIA LTDA.</b>	(Otavalo)	<b>Hogar</b> Vehículos Motor <b>Ahorro</b> Pensiones y Ahorro	<b>Familia</b> Vida Asistencia medica <b>Recreación</b> Asistencia de viaje	<b>Negocio</b> Accidentes eléctrico Mercancías Equipos electrónicos
<b>KAUTELA AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS LIMITADA</b>	(Ibarra)	Salud Vehicular Vida	Hogar Jubilados Viajes	
<b>RESPALDARSEG S.A AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS</b>	(Ibarra)	<b>Particulares</b> Decesos Vida	Hogar Salud Coche	<b>Colectivos</b> Autos Garantía mecaniza Hogar
<b>VASQUEZ &amp; VASQUEZ CIA LTDA</b>	(Ibarra)	<b>Personas</b> Seguro de vida Gastos médicos	Accidentes personales Motocicletas Automóviles Hogar	<b>Empresas</b> Agropecuarios Vida grupo licitaciones
<b>ALTOS AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS.</b>	(Ibarra)	<b>Individuales</b> Vehículos pesados Taxis	motos agrícola hogar civil	<b>Colectivos</b> Incendios y eventos naturales Robo y asalto Equipo electrónico Accidentes Responsabilidad

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: El autor

## 1.12. Matriz FODA

*Cuadro N° 37 Matriz FODA*

FACTORES INTERNOS	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La compañía tiene establecidos principios y valores en los cuales basarse.</li> <li>❖ Para la operación de la empresa se requiere de bajos costes</li> <li>❖ La atención para cada cliente es personalizada.</li> <li>❖ El servicio de seguro se ofrece a domicilio mediante un sistema integrado de seguros.</li> <li>❖ Buscan la mejor opción al cliente al momento de escoger un seguro que se ajuste a sus necesidades.</li> <li>❖ Los empleados de la compañía bordean edades estables emocionalmente.</li> <li>❖ El personal sigue preparándose a nivel académico.</li> <li>❖ Existe un muy buen sentido de pertenencia</li> <li>❖ Los empleados se sienten identificados con los objetivos y valores de la compañía</li> <li>❖ Los planes de salud y seguridad son idóneos para los empleados</li> <li>❖ La calidad de atención en el área comercial es muy buena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La misión y visión de la compañía no se encuentran actualizadas e incluso la visión de la compañía no tiene determinado fechas de cumplimiento de metas.</li> <li>❖ No dispone de un manual funciones generales ni organigrama tan definido a profundidad que le ayude a identificar los puestos y funciones de trabajo.</li> <li>❖ Las áreas no disponen de ningún manual de procesos que le ayude a mejorar la eficiencia de su trabajo</li> <li>❖ No se conoce a detalle cada procesos que realizan las áreas, ni el nivel de eficiencia de los procesos</li> <li>❖ Problemas recurrentes en la compañía referente a la contratación de trabajadores calificados, cobro y recuperación de cartera ,</li> <li>❖ El personal es reducido y podría verse afectado por la acumulación de trabajo.</li> <li>❖ Gran rotación de puestos de trabajo</li> <li>❖ Falta de comunicación entre trabajadores y jefes.</li> <li>❖ No existe una relación muy buena.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La calidad del servicio y la atención en el área de emisión es buena</li> <li>❖ La atención en el área de cobranzas es buena</li> <li>❖ La calidad en la atención en el área de siniestros es muy buena</li> <li>❖ La compañía dispone de muy buenas instalaciones para el desarrollo laboral</li> <li>❖ El equipo de hardware de la compañía se encuentra en buen estado</li> <li>❖ Existen los software necesarios para la compañía</li> <li>❖ Existen muy buenos sistemas de seguridad en la compañía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Falta de coordinación y cooperación entre las áreas</li> <li>❖ Casi nunca se ofrecen beneficios para motivar a los empleados.</li> <li>❖ Las capacitaciones no se ajustan a las necesidades de los empleados</li> <li>❖ La atención en el área de emisión es regular</li> <li>❖ La atención en el área de cobranzas no satisface completamente las expectativas de cliente</li> </ul>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mejoramiento de la eficacia y eficiencia en la compañía</li> <li>❖ Crecimiento económico de la compañía y colaboradores</li> <li>❖ Expansión y crecimiento en el mercado</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Existe una competencia desigual</li> <li>❖ Diferenciación de precios y coberturas</li> <li>❖ Reformas económicas</li> <li>❖ Eliminación del SOAT</li> <li>❖ Reformas en código monetario y financiero</li> <li>❖ Situación económica actual del país</li> </ul>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** El autor

### 1.13. Identificación del problema diagnóstico

Una vez finalizada la investigación en la compañía Rosas Dávila RD & Asociados con la aplicación de instrumentos y técnicas para la obtención de información, y con la identificación de la matriz FODA, se pudo visualizar con mayor claridad, cuales son los problemas que actualmente están afectando a la compañía. Por lo que se han identificado los siguientes aspectos:

- ❖ La misión y visión de la compañía no se encuentran actualizados, la visión no tiene determinado fechas de cumplimiento de metas,
- ❖ No se dispone de un manual de funciones generales, ni organigrama tan definido que ayude a la identificación de puestos y funciones,
- ❖ no se dispone de un manual de procesos que detalle claramente los procedimientos y actividades que debe realizar el personal,
- ❖ Problemas en la compañía referente a la contratación de personal calificado, fidelidad de clientes, cobro y recuperación de cartera, un poco de mejora en el clima laboral
- ❖ Rapidez en la respuesta en el área de emisión, rapidez en respuesta y calidad en el servicio del área de siniestros,
- ❖ Implementación de nuevos software para optimización de recursos.

Por lo tanto, ante lo expuesto anteriormente se hace necesario la Elaboración de un **“MANUAL INTEGRAL DE FUNCIONES Y PROCESOS PARA LA COMPAÑÍA ROSAS DAVILA RD & ASOCIADOS S.A, UBICADA EN LA PROVINCIA DE IMBABURA CIUDAD DE IBARRA”**.



## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORÍCO

#### Conceptualización compañía bróker de seguros:

##### 2.1. Definición de un bróker de seguros y función

*Art. 5.- Los intermediarios de seguros,*

*Son personas jurídicas, cuya única actividad es la de gestionar y colocar reaseguros y retrocesiones para una o varias empresas de seguros o compañías de reaseguros. (Ley General de Seguros Codificación , 2014, pág. 5)*

*Art. 7.- Son asesores productores de seguros:*

*b) Las agencias asesoras productoras de seguros, personas jurídicas con organización cuya única actividad es la de gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de medicina propagada autorizada a operar en el país. (Ley General de Seguros Codificación , 2014, pág. 5)*

Una compañía de seguros es aquella que se dedica a la intermediación de seguros, prestando sus servicios, que por experiencia le hacen conocer sobre los ramos de seguros. De esta forma la compañía busca solucionar las inquietudes de los clientes que desconocen e ignoran el tema para brindarle un servicio óptimo que se ajuste a las necesidades y requerimientos.

##### 2.1.1 ¿Qué es el intermediario de seguros?

*(Mejía Delgado, 2011) "Los intermediarios de seguros son las personas que asesoran y guían en el momento de contratar un seguro. Su actuación es vigilada y regulada conforme a la*

*ley y recibe como contraprestación a su servicio, una comisión pagada por la compañía aseguradora y la cual hace parte de la prima que paga el asegurado” (pág. 191).*

### **2.1.2 Clases de intermediarios de seguros**

*(Mejía Delgado, 2011) Sostiene que “podemos clasificar a los intermediarios de seguros de la siguiente manera” (pág. 191: 192).*

- **Agente dependiente:** *Es una persona natural vinculada al asegurador mediante un contrato de trabajo, quien realiza su gestión en representación y para beneficio de determinada compañía. Su control y vigilancia corresponde a la aseguradora.*

Es una persona natural que se dedica a ofrecer seguros en representación de compañías de seguros, donde se pacta un contrato laboral. Toda la vigilancia de la actividad recae sobre la compañía a la cual representa.

- **Agente independiente:** *Son personas naturales que desarrollan su actividad de intermediación mediante un contrato mercantil con una o varias compañías de seguros, sin relación laboral o exclusividad. Su control y vigilancia corresponde a la aseguradora.*

Un agente independiente es una persona natural que ofrece seguros de una o varias compañías, para actividad mercantil, no se sujeta a un patrimonio exigido para poder operar e incluso no tiene vigilancia directa por la autoridad competente.

- **Agencia colocadora de seguros:** *Personas jurídicas constituidas en forma de sociedad limitada cuyo objeto social es ofrecer y promover la celebración de contratos de seguros y títulos de capitalización, obteniendo la renovación de los mismos.*

Las agencias asesoras productoras de seguros son personas naturales o jurídicas cuya actividad es la gestionar y obtener contratos de seguros de compañías, para brindarle al cliente la mejor opción de seguro. En cuanto a coberturas y deducibles, logrando igualdad de condiciones para las partes. Puede representar a una o varias compañías.

- **Corredor de seguros:** *Persona jurídica cuyo objeto social es exclusivamente ofrecer seguros, promover la celebración de estos contratos y obtener su renovación a título de intermediario entre el asegurado y el asegurador.*

El corredor de seguros es una persona jurídica, la cual debe constituirse como una sociedad comercial o responsabilidad limitada el cual debe cumplir con un monto mínimo en patrimonio y capital para poder operar, es vigilado por las autoridades competentes.

## **2.2 El contrato de seguro**

*De acuerdo al Código (como se citó en Tarango, 2012) piensa que el contrato de seguro es aquel por el que una persona, el asegurador, se obliga, mediante el cobro de una prima desembolsada por la parte contratante, a resarcir un daño sufrido por la persona o cosa asegurada, indemnizando dentro de los límites pactados a la persona beneficiaria mediante un capital, una renta u otras prestaciones pactadas. (pág. 24)*

El contrato de seguros es un compromiso donde el asegurador se obliga a cubrir los riesgos e indemnizar al asegurado, a cambio del cobro de una suma de dinero llamada prima. El

que tiene por objeto evitar afrontar un pago económico mucho mayor, en caso de que suceda un siniestro.

### 2.2.1 Elementos del contrato de seguros

(Tarango, 2012) Sostiene que “En un contrato de seguros podemos diferenciar los siguientes elementos” (pág. 224:225).

- ❖ **Asegurador :** Es la persona obligada a resarcir un daño sufrido por la persona o cosa asegurada, indemnizando dentro de los límites fijados mediante un capital, una renta u otras prestaciones pactadas.
- ❖ **Contratante o tomador:** Es la persona que se compromete a pagar la prima fijada en el contrato de seguros.
- ❖ **Beneficiario:** Es la persona que percibirá la indemnización del asegurador en caso de producirse el daño en la cosa o persona asegurada.
- ❖ **Asegurado:** Es la persona expuesta al riesgo o evento previsto. Es el titular del interés asegurado ya sea él mismo o sus bienes.
- ❖ **Prima:** Es la cantidad desembolsada, normalmente de forma periódica, por el tomador con el objeto de asegurar un riesgo.
- ❖ **Riesgo:** Es la contingencia o circunstancia objeto del contrato de seguro y que origina el daño sobre la persona o cosa asegurada.
- ❖ **Siniestro:** Es el acontecimiento que origina el daño. Por ejemplo, en un seguro de automóviles el riesgo es la posibilidad de un accidente y el siniestro es el accidente en sí.
- ❖ **Indemnización:** Es la cantidad a desembolsar por el asegurador en caso de producirse el siniestro de acuerdo a las condiciones pactadas en el contrato.

- ❖ **Agente de seguros:** Es la persona vinculada exclusivamente a una compañía de seguros, cuya función es la mediación y producción de seguros, realizando todas las gestiones entre el asegurador y asegurado.
- ❖ **Corredor de seguros:** Su función es la mediación y asesoramiento en la contratación de seguros, pero sin vinculación exclusiva con alguna compañía de seguros.

Debemos indicar que en numerosas ocasiones en un contrato de seguros contratante, el beneficiario y asegurado son la misma persona.

### **2.3 Definición departamental de compañía de seguros**

#### **Área Comercial**

Es el responsable de la comercialización de los bienes o servicios dentro de la misma. Los objetivos de esta área se centran básicamente en la maximización de las ventas de la organización.

#### **Área de Emisión**

En el área de emisión se realizan los procesos de contratación y renovación de pólizas.

#### **Área de Cobranzas**

Se encarga de velar por el cobro y recuperación de cartera de todos los distintos tipos de rubros de interés para la organización, en él se aplican métodos logísticos para la captación de recursos

#### **Área de Siniestros**

Esta área se encarga de la tramitación de siniestros y su respectiva solución conveniente según el siniestro ocurrido. Además, se encarga de realizar la liquidación del siniestro.

## **Términos genéricos del trabajo de grado**

### **2.4. Seguros**

#### **2.4.1 Tipos de seguros y coberturas**

*Existen siete tipos de seguros básicos de seguros: 1.- contra incendios, 2.- para automóviles, 3.- de vida, (4) contra accidentes y enfermedades, (5) por responsabilidad, (6) por deshonestidad y mal desempeño, (7) marinos.*

Actualmente, podemos observar una gran variedad de eventos que tienden a perjudican negativamente a las empresas y personas en sus intereses económicos, la salud y otras situaciones que están expuestos a los riesgos, debido a que las necesidades no son las mismas y no se exponen a una misma situación las compañías ofertan una gran variedad de servicios , por lo que ahora es importante y necesario contar con un seguro que cubra todo este tipo de eventualidades y el costo que representa ello.

#### **Seguro contra incendio y líneas aliadas**

*“Este tipo de Póliza, representa la cobertura tradicional utilizada en nuestro medio como el amparo básico para responder a muchas necesidades, pudiendo complementarse con Coberturas adicionales o también llamadas líneas aliadas” (Mejía Delgado, 2011, pág. 182).*

El seguro contra incendio y líneas aliadas cubre los daños o pérdidas producidas por el fuego y catástrofes naturales como; terremotos, explosiones, inundaciones, conmocione civil, daños, vandalismo etc. que causan daño a los bienes, activos fijos y el patrimonio de quien se asegura, volviéndolo así un ramo de seguros muy complejo.

## Coberturas de incendios

- **Fuego.** Combustión que se manifiesta con desprendimiento de luz, calor intenso y, frecuentemente, llama, en condiciones no controladas.
- **Área de fuego.** Entendemos por la misma, aquella que está expuesta a un mismo fuego
- **Incendio.** Fuego incontrolado que destruye algo.
- **Daño directo.** Pérdida personal o material producida a consecuencia directa de un siniestro
- **Daño indirecto o consecencial.** Se da este nombre a aquel que es consecuencia mediata o indirecta de un siniestro. Por ejemplo, en un incendio, daño directo es la pérdida originada por el fuego, y daño indirecto o consecencial puede ser el producido por el agua que se ha utilizado para sofocar el incendio.

## Seguros de vehículos

*“El objeto del seguro de automóviles, es el de resarcir al asegurado (propietario o tenedor de un vehículo) el costo de los daños que se causen tanto a bienes de terceros, como la muerte o lesiones a personas, y el costo por las pérdidas o daños que sufra el propio vehículo asegurado”. (Mejía Delgado, 2011, pág. 192)*

El seguro de vehículos es otro ramo de seguros, que tiene por objetivo cubrir los daños o la pérdida total o parcial de los vehículos, protegiendo con esto al propio vehículo a consecuencia de accidentes por choques, incendios, robos. Cubre además, el daño a terceros conocido como responsabilidad civil.

## **Tipos de cobertura**

La póliza tipo, ampara tanto la responsabilidad civil del conductor, los daños o la pérdida del vehículo, como el detrimento patrimonial por algunas circunstancias.

- **Coberturas al Vehículo.** Se ampara el remolque o transporte del vehículo; la estancia y desplazamiento de los asegurados por inmovilización del vehículo, por daños o hurto; transporte, depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado; servicio de conductor profesional; localización y envío de piezas de repuesto, pérdida de llaves, etc.
- **Cobertura a las personas.** Se cubre el transporte o repatriación en caso de lesiones o enfermedad del asegurado; el transporte o repatriación de los asegurados acompañantes; desplazamiento y estancia de un familiar del asegurado; desplazamiento del asegurado por interrupción del viaje debido a fallecimiento de un familiar; transmisión de mensajes urgentes; otras prestaciones especiales.
- **Coberturas adicionales** Estos amparos cubren siempre y cuando previamente se haya contratado la respectiva cobertura, existirá cobertura por terremotos, erupción volcánica, gastos de transporte personal por pérdida de vehículo, amparo patrimonial y ampara de asistencia de viaje

## **Seguros de transporte**

*“Los seguros de transporte son aquellos por los cuales una entidad aseguradora se compromete al pago de determinadas indemnizaciones a consecuencia de los daños sobrevenidos durante el transporte de bienes o mercancías” (Mejía Delgado, 2011, pág. 197).*

Este seguro cubre las pérdidas o daños totales y parciales de las mercaderías, los objetos de transporte y valores los cuales se transporten por vía aérea, marítima y fluvial.



La póliza de Transportes ampara los riesgos de pérdida o daño material de los bienes transportados de un lugar a otro, con una Cobertura Completa salvo los riesgos que se excluyan por parte del asegurado. Además se ampara, en el trayecto marítimo, la contribución definitiva por Avería Gruesa o Común, hasta el límite del valor asegurado.

**Eventos cubiertos por amparan: la Cobertura Básica (cobertura completa).** Se amparan:

- ❖ Incendio, rayo, explosión o hecho tendiente a extinguir el fuego originado por tales causas.
- ❖ Caídas accidentales de bultos al mar o al río durante las operaciones de cargue, descargue o transbordo
- ❖ Daños o pérdidas que sufran las mercancías por accidente que sufra el vehículo transportador.

### **Seguros agropecuarios**

*“Tiene por objeto la cobertura de los riesgos que puedan afectar a las explotaciones agrícolas, ganaderas o forestales, buscando adecuarse a las necesidades específicas de cada caso en particular con productos especializados” (Mejía Delgado, 2011, pág. 214).*

Un seguro agropecuario protege al sector agrícola, tanto como al ganadero, es decir, cubre los riesgos que afectan de alguna manera a los animales y a los cultivos.

- **Coberturas** Se otorga amparo para heladas, granizadas, vientos huracanados, lluvia en exceso, exceso de humedad, inundación, incendio, plagas y enfermedades incontrolables, falta de piso y sequía.

### **Seguro para equipos electrónicos**

*El Seguro para Equipos Electrónicos o también llamado de Corriente Débil, fue concebido para cubrir los riesgos propios del funcionamiento y utilización de equipos electrónicos, que por sus características están expuestos a unos tipos de riesgos especiales y cuya demanda de energía en general, es reducida. (Mejía Delgado, 2011, pág. 220)*

Este seguro, cubre los daños a los equipos electrónicos, daños materiales, daños producidos por catástrofes naturales como; terremotos, erupciones, maremotos, huracán, ciclón, tifón etc. además, las huelgas, conmoción civil entre otras que afecten de manera directa a los equipos asegurados.

Se cubren los daños que ocurran a los equipos electrónicos asegurados, mientras estén funcionando o parados, durante su desmontaje y montaje subsiguientes, con objeto de proceder a su inspección, limpieza, reparación o traslado dentro de los predios señalados en la póliza.

❖ **Amparo básico.** Cubre las pérdidas o daños causados a los bienes asegurados a consecuencia de daños que tengan su origen en un acto imprevisto, sobrevenido súbitamente y en forma accidental, como consecuencia directa:

❖ **Amparos adicionales.** Como amparos adicionales a la Cobertura Básica, se pueden contratar las siguientes coberturas por hurto, terremoto, huelgas, entre catástrofes naturales.

### **Seguro de lucro cesante**

*El Seguro de Lucro Cesante, usualmente conocido como de Pérdida de Beneficios o Seguro de Daños Consecuenciales, etc., está destinado a amparar las pérdidas por la*

*paralización de las actividades, tanto comerciales como industriales, que generalmente ocasionan un daño material, de tal manera que el asegurado. (Mejía Delgado, 2011, pág. 244)*

Este tipo de seguro, tiene por finalidad cubrir las pérdidas de tipo económico que se dé tras la paralización de las actividades económicas, la producción y/o la interrupción de las explotaciones, por motivo de causas imprevistas como; los incendios, rotura de las maquinarias. A través de esto el asegurador tendrá que indemnizar al asegurado, el monto de las pérdidas según la estimación de un perito.

Este Seguro, tiene por objeto reconocer la pérdida de Utilidad Bruta (con una interpretación diferente de la contable) de la empresa, siempre y cuando ella se deba a la afectación de la producción o del ingreso, dentro de un período determinado, como consecuencia de la realización de un evento amparado por el Seguro para el Daño real que averíe o destruya uno o varios de los bienes empleados en la actividad.

### **Seguro de responsabilidad civil**

*“El término responsabilidad implica una relación entre personas, una que causa un daño y otra que lo sufre. Este daño puede ser patrimonial, por ejemplo en los bienes de la persona; o extrapatrimonial, ejemplo en su persona, libertad, afectos, creencias, honor”. (Mejía Delgado, 2011, pág. 260)*

Este seguro, protege a las personas y empresas en el caso de responsabilidad que tengan frente a los daños causados a terceras personas, ya sea en la persona, en su propiedad causado en algunos casos por el propio asegurado o aquellas personas que estén bajo sus órdenes.

## Seguro de cumplimiento o fianzas

*“La cobertura otorgada, es una fianza o garantía que expide una aseguradora, para garantizar que una entidad o un particular conocido, tienen la capacidad financiera, técnica y administrativa, para responder a la seriedad de una oferta o cumplir lo que se le encomienda mediante un contrato, licitación, orden de compra o pedido”. (Mejía Delgado, 2011, pág. 289)*

El ramo de fianzas es muy complejo, ya que se destinan para ciertas situaciones, una de ellas, es afianzar la garantía a los organismos públicos para licitar o ejecutar obras, y otra el afianzamiento de seguros de ámbito privado, en donde la compañía indemnizará al asegurado cuando por eventualidad, el afianzado no cumpla con sus obligaciones legales y contractuales.

- **Alcances de la cobertura.** En forma general, las fianzas otorgadas se refieren a los siguientes amparos que detallamos a continuación y según los tipos de póliza:
- **Seriedad de la oferta,** la cual garantiza al afianzado o a los contratantes contra el incumplimiento por parte del proponente de las obligaciones establecidas y especialmente, la de celebrar el contrato objeto de la licitación, en los términos que dieron base a la adjudicación.
- **Cumplimiento del Contrato,** ampara el perjuicio derivado del incumplimiento del contrato celebrado.
- **Buen uso del anticipo** entregado al contratista o afianzado, mediante el cual puede sufragar sus gastos hasta que pueda demostrar el cumplimiento del contrato o hacer entregas parciales, según lo pactado. El amparo de anticipo, cubre a los contratantes contra el uso o apropiación indebida que el contratista haga de los dineros o bienes que se le hayan anticipado para la ejecución del contrato.

- **Pago de salarios y prestaciones sociales**, correspondientes a los trabajadores contratados para llevar a cabo el objeto del contrato. El amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones cubre a los contratantes contra el incumplimiento de las obligaciones laborales a que está obligado el contratista, relacionados con el personal utilizado para la ejecución del contrato.
- **Estabilidad y calidad de la obra**, garantiza que la obra se adelantó con las condiciones técnicas y materiales exigidas en el contrato, además de la permanencia inalterable en el tiempo de la obra o labor encomendada al contratista o afianzado. Este amparo cubre a los contratantes contra el deterioro que sufra la obra, durante el término estipulado y en condiciones normales de uso, que impida el servicio para el cual se ejecutó, siempre y cuando sean imputables al contratista.
- **Correcto funcionamiento de los equipos**, la cual como para el caso anterior, ampara el funcionamiento adecuado en el tiempo de los bienes suministrados. Este amparo, cubre a los contratantes contra el incorrecto funcionamiento de los equipos que suministre o instale el contratista.
- **Prestación penal pecuniaria**, correspondiente a las multas contempladas en el contrato que se garantiza, para el caso de contratos con entidades oficiales o públicas.

### **Seguro de vida**

*“Este es un contrato mediante el cual el asegurador, a cambio del pago de la prima, conviene en pagar al beneficiario designado, cierta suma si el asegurado fallece dentro del período estipulado en el contrato. Este contrato puede ser de un mes, un año, diez años, o todo el tiempo que viva el asegurado.” (Mejía Delgado, 2011, pág. 299)*

El Seguro de Vida Individual tiene por objeto amparar contra el riesgo de muerte por cualquier causa al asegurado, excepto en el caso de suicidio, si este se presentare durante el primer año o en los dos primeros de vigencia, dependiendo de lo pactado en la póliza.

Los Seguros de Vida tienen la particularidad de permitirle a toda persona, cubrir el riesgo de fallecimiento, constituir una reserva de ahorro para el asegurado si este vive, o de combinar ambas opciones.

Los seguros de vida cubren el riesgo por muerte de cobertura temporal y de vida entera dependiendo un número determinado de años, o hasta la muerte del asegurado. Además, existen coberturas que permiten la indemnización por invalidez profesional, gastos de funeraria y sepelio, entre otras.

- **Coberturas** Modalidades temporales, vida entera, indemnización adicional por muerte accidental, invalidez total y permanente, invalidez profesional, gastos funerarios, renta diaria por incapacidad temporal, planes de ahorro programados

## 2.5. ¿Qué es cobertura?

Se define a la cobertura en seguros, a todas aquellas funciones que están por encima de las cláusulas estipuladas, las cuales tienen por objetivo incorporar y brindar resguardo a otros servicios, dependiendo del plan que se contrate con el asegurador.

## 2.6. ¿Qué es póliza?

*Se denomina póliza el documento contentivo del contrato de seguro, emitido con fines exclusivamente probatorios. De acuerdo al Diccionario MAPFRE de Seguros (como se citó en (Mejía Delgado, 2011), piensa que se entiende por Póliza de Seguros: “Documento que*

*instrumenta el contrato de seguro, en el que se relejan las normas que de forma general, particular o especial, regulan las relaciones contractuales convenidas entre el asegurador y asegurado". (pág. 144)*

### **2.6.1 Contenido de las pólizas**

*(Mejía Delgado, 2011) Sostiene que "El contenido general de Condiciones y estipulaciones de la póliza, debe tener unas características y condiciones específicas" (pág. 144:145).*

*"La estructura de la póliza está dividida en las declaraciones o solicitud del documento de seguro, el cual contiene información del cliente, la descripción del riesgo, el periodo y el valor asegurado. Las coberturas, descripción de cada riesgo, la descripción de los riesgos que no tienen cobertura y las condiciones que regulan las partes". (Mejía Delgado, 2011,pág. 146)*

**a.- Características.** De acuerdo a las exigencias de la Ley 45 de 1990, Art. 44, numerales 2 y 3, la póliza debe:

- ❖ Redactarse de tal forma que sea de fácil comprensión para el asegurado.
- ❖ Los caracteres tipográficos deben ser legibles con facilidad.
- ❖ Los amparos básicos y las exclusiones deben figurar, en caracteres destacados, en la primera página de la póliza.

**b.- Contenido general.** Debe expresar además, las condiciones generales del contrato, lo siguiente:

- ❖ La razón o denominación social del asegurador.
- ❖ El nombre del tomador.
- ❖ Los nombres del asegurado y del beneficiario.

- ❖ La calidad en que actúe el tomador del seguro.
- ❖ La identificación precisa de la cosa o persona con respecto a las cuales se contrata el seguro.
- ❖ La vigencia del contrato con indicación de fechas y horas de iniciación y vencimiento.
- ❖ La suma asegurada o el modo de precizarla.
- ❖ La prima o el modo de calcularla y la forma de su pago.
- ❖ Los riesgos que el asegurador toma a su cargo.
- ❖ La fecha en que se extiende y la firma del asegurador.
- ❖ Las demás condiciones particulares que acuerden los contratantes.

Como características esenciales y además de lo mencionado anteriormente, la póliza debe ser expedida por el asegurador y firmada por el mismo. Las firmas en las mismas y en los documentos que las modifiquen, se presumen auténticas.

## **Términos genéricos para el desarrollo de la propuesta**

### **2.7. Estructura orgánica**

*El organigrama, es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. (Fincowsky, 2014, pág. 100)*

*La estructura de una organización se puede definir, Mintzberg (como se citó en (Eggers, 2012) piensa que es “la manera en la que el trabajo en la organización se divide en diferentes tareas y luego se logra la coordinación entre ellas”. Es decir, consiste en las diversas formas en que se definen las funciones de cada persona que forma parte de la organización, así como su*



*responsabilidad, autoridad e interrelaciones, con la intención de obtener los objetivos organizacionales. (pág. 63)*

La estructura orgánica de una empresa representa la composición jerárquica, donde se establecen las líneas de autoridad por niveles, delimitando las responsabilidades y funciones de cada miembro de la organización. La estructura orgánica permite la clasificación por áreas, la parte administrativa, los departamentos productivos de bienes y servicios y de apoyo.

### **2.7.1 Organigrama**

*(Pavía Sánchez, 2012)“Los organigramas son una representación gráfica de la estructura de la organización que aporta de manera esquemática información referente a la posición de las áreas que integran la empresa, los niveles jerárquicos y las líneas de autoridad” (pág. 31).*

Los organigramas representan esquemas de la organización u empresa. En donde se estructuran los departamentos, las áreas, las jerarquías y competencias respectivas a cada uno de los miembros que componen a la misma. Ofreciendo con ello una información general que sea fácil y sencilla de comprender.

### **2.7.2 Objetivos de los organigramas**

*El objetivo principal del organigrama es plasmar y transmitir de manera gráfica, como ya se ha visto, la composición de una organización o empresa. Es preciso tener en cuenta una serie de aspectos o requisitos para poder elaborar un organigrama eficiente. (Pavía Sánchez, 2012, pág. 31)*

Los organigramas tienen por objetivo, facilitar el conocimiento a la dirección sobre las áreas y la manera de relacionarse con otras. Permite a los trabajadores conocer los puestos dentro de una organización en base a la jerarquía y además son una fuente de información general sobre la estructura y como es el funcionamiento en la organización.

- ❖ Deben ser claros y fáciles de entender.
- ❖ No deben reflejar a todos los trabajadores, solo las funciones principales.
- ❖ Deben contener el nombre de las funciones, no de las personas, aunque, si estas tienen que figurar, será junto al nombre de las funciones.
- ❖ Su contenido debe ser el imprescindible y necesario.

### 2.7.3. Clases de organigramas

*(Pavía Sánchez, 2012) Sostiene “Existen diferentes clasificaciones de organigramas. En este epígrafe, se va a analizar dicha clasificación en función de su naturaleza, su finalidad, su ámbito, su contenido y su disposición gráfica” (pág. 32:41).*

Se entiende por estructuras organizacionales a los diferentes modelos de diseño para organizar a una empresa, con la finalidad de lograr una estructura adecuada, que se acorde a las necesidades y prioridades, reflejando la situación de la organización.

#### **Por su disposición gráfica**

Esta clasificación de organigrama se divide en cinco tipos:

- ❖ **Vertical:** viene distribuido de arriba hacia abajo, mostrando los distintos niveles jerárquicos de manera escalonada. Este tipo de organigrama vertical es uno de los más usados.

- ❖ **Horizontal:** distribuye sus elementos de izquierda a derecha. Jerárquicamente, este tipo de organigrama se establece en disposiciones horizontales, es decir, el nivel jerárquico más alto se encuentra a la izquierda.
- ❖ **Mixto:** este modelo de organigrama se caracteriza por combinar componentes verticales y horizontales.
- ❖ **De bloque:** estos organigramas son una variante de los organigramas verticales, aunque integran un mayor número de elementos en espacios más reducidos.
- ❖ **Circular:** se caracteriza por su diseño gráfico circular, situándose en el centro el nivel superior jerárquico y, a medida que se disminuye el nivel jerárquico, se sitúa hacia el extremo del círculo.

## 2.8. Concepto de manual

*Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente. (Anrango, 2011 ). Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Chimborazo (Tesis de grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Pag 35*

Un manual representa una guía de instrucciones que sirve de referencia para la corrección de problemas dentro de la organización, con el fin de mejorarla, evitar y mejorar el rendimiento de la misma, ya que sirven de ayuda para transmitir información útil que sirva a las personas a mejorar el desenvolvimiento de alguna situación o actividad.

### 2.8.1. Objetivos del manual

*Para González M. a través de la [www.google.com](http://www.google.com). Define los siguientes objetivos: (Anrango, 2011 ). Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Chimborazo (Tesis de grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba 37...38*

- ❖ Presentar una visión integral de cómo opera la organización
- ❖ Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento
- ❖ Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa
- ❖ Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica
- ❖ Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo
- ❖ Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales

### 2.8.2. Ventajas del uso de manual

*Entre las principales ventajas de los manuales se encuentran las siguientes: (Anrango, 2011 ). Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Chimborazo (Tesis de grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba 38...39*

- ❖ Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.
- ❖ La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento.

- ❖ Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a qué nivel alcanza la decisión o ejecución.
- ❖ Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- ❖ Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.
- ❖ Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
- ❖ Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir.

### **2.8.3. Estructura de los manuales**

*Su estructura comprende tres partes primordiales que son: pa(Anrango, 2011 ).  
Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Chimborazo (Tesis de grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba g 40...41..*

- ❖ Encabezamiento.
- ❖ Cuerpo.
- ❖ Glosario.

**Encabezamiento.-** Este debe tener la siguiente información:

- ❖ Nombre de la empresa u organización.
- ❖ Departamento, sección o dependencia en las cuales se llevan a cabo los procedimientos descritos. Título bastante bueno, pero que de idea clara y precisa de su contenido.

- ❖ Índice o tabla de contenido de un criterio de relación de los elementos que contiene el manual.

## 2. El Cuerpo del Manual.- Este debe contener la siguiente información:

- ❖ Descripción de cada uno de los términos o actividades que conforman el procedimiento, con indicaciones de cómo y cuándo desarrollar las actividades.

## 3. Glosario de Términos.- Al final del manual se debe incluir los siguientes datos:

- ❖ Anexos o apéndices como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten.
- ❖ Fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia.
- ❖ Nombre de la entidad responsable de la elaboración del manual y su contenido

El glosario de términos consiste en la definición de la terminología técnica utilizada en el texto del documento. El glosario, presentado por orden alfabético, proporciona elementos para una adecuada comprensión del mismo, facilitando su consulta, deberá presentarse en cada procedimiento

### 2.9. Manual de funciones

*“El manual específico de funciones y de competencias es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de estos. Se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en una entidad y organismo” Ayora, D, &*

*Simbaña, O. (2013). Manual de funciones para "bienes raíces catedral " basado en el sistema de gestión por competencias (Tesis de grado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Pag 16*

Un manual de funciones representa un instrumento o herramienta útil para el trabajo, ya que contiene las tareas y responsabilidades, que desarrolla cada miembro en su actividad diaria. Este manual documenta la experiencia y los conocimientos que hacen frente al curso de acción para el cumplimiento de sus objetivos.

### **2.9.1 Funciones**

*Es la Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesario para cumplir con las atribuciones de la organización. García, A. (2014). Manual de organización para a empresa "ESTETICAUNISEX" OLIVIA" (Tesis de grado). Instituto Tecnológico de Sonora, Obregón , Sonora. Pag 28*

Una función comprende las actividades que particularmente se realizan con el fin de lograr alcanzar los objetivos determinados.

### **2.10. Manual de procesos**

El Manual de Procesos y Procedimientos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle.

### **2.10.1 ¿Que es un proceso?**

*(Angel Maldonado, 2011) Afirma: “Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor añadido” (pág. 1).*

Un proceso es una secuencia de actividades cronológicas, mediante la implicación y participación de recursos humanos y materiales que se enfocan en lograr un resultado. Los procesos, son métodos que se diseñan dentro de las organizaciones, para mejorar la eficiencia y productividad de la organización.

### **2.10.2 ¿Qué es un Procedimiento?**

*Es la Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse. (Angel Maldonado, 2011, pág. 2)*

Un procedimiento consiste en seguir paso a paso los procesos, para desarrollar una actividad de manera eficaz, representan una guía de acciones, en las que se detalla de manera clara y exacta como deben realizarse las actividades

### **2.11. ¿Qué es una Actividad?**

*“Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función” (Angel Maldonado, 2011, pág. 2).*



Una actividad es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr el cumplimiento de los objetivos de algún programa, que consisten en la realización de los procesos y tareas con ayuda de los recursos humanos y materiales.

### **2.12. ¿Qué es un Indicador?**

*“Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un o proceso de una actividad” (Angel Maldonado, 2011, pág. 2).*

Un indicador es una herramienta que sirve de referencia para indicar algo, mediante señales o indicios que se representan de manera cuantitativa o cualitativa, permitiendo hacer comparaciones y análisis con la información, estos indicadores permitirán conocer profundamente la manera como se desempeña la empresa en varios aspectos.

### **2.13. ¿Qué son diagramas de flujo?**

*(Sánchez, Dolores, Sixto, ignacio, 2012)El flujograma, también conocido como diagrama de flujo, es una representación gráfica de hechos, procesos, situaciones, movimientos o relaciones de cualquier tipo a través de la utilización de símbolos. (Sánchez et al., 2012, pag. 55).*

**Para aclarar un poco la noción, repasaremos la concepción de flujograma según diferentes autores:**

*Según Gómez Cejas, el Flujograma o Flujoograma, es un diagrama que expresa de manera gráfica las distintas operaciones que componen un procedimiento o parte del mismo, estableciendo su secuencia cronológica. Según su formato o propósito, puede contener información adicional sobre el método de ejecución de las operaciones, el itinerario de las personas, las formas, la distancia recorrida el tiempo empleado, etc.*

*Por su parte, Chiavenato entiende que el Flujograma o Diagrama de Flujo, es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso del que se trate, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.*

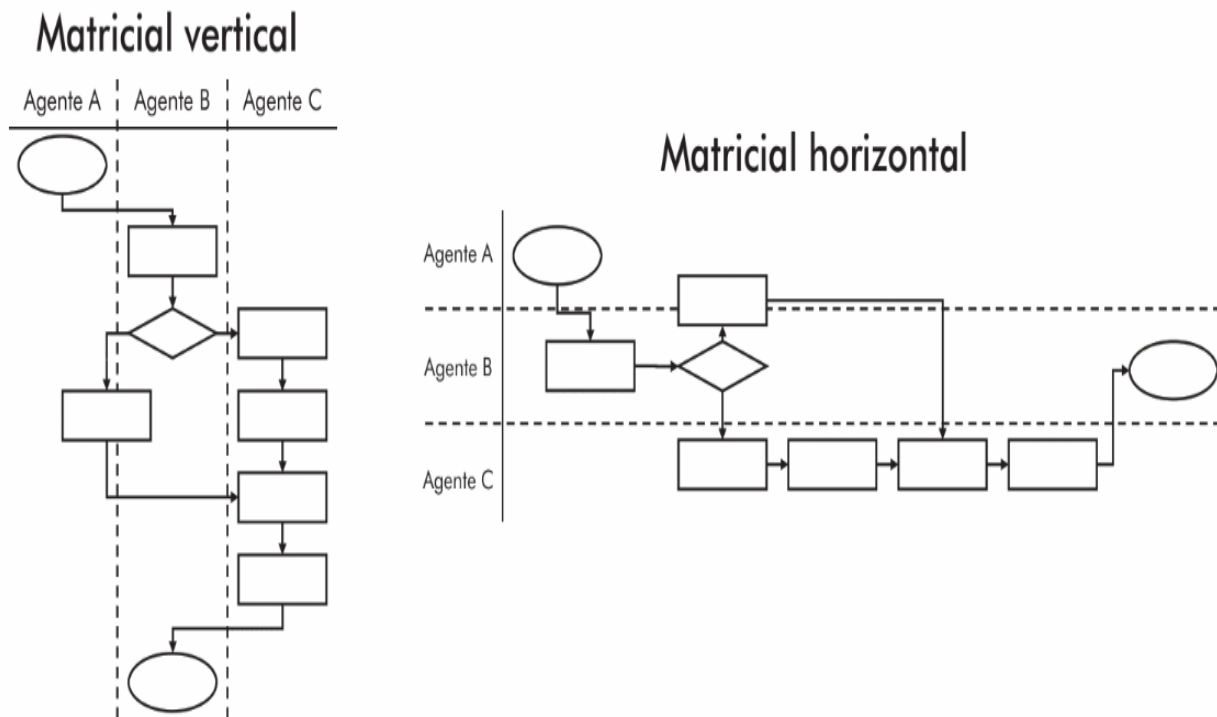
El flujograma es una representación gráfica de los procesos que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples representados por símbolos diferentes que contienen la descripción de los pasos. los símbolo se encuentran unidos por flechas que indican la relación y dirección del proceso. Una de sus mayores ventajas es la de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución.

### **2.13.1 Tipos de diagramas de flujo**

*(Pardo Álvarez, 2012) Sostiene “Nos podemos encontrar con los siguientes tipos de flujogramas:” (pág. 24:25).*

***Flujograma de tipo matricial.*** Esta clase de flujograma se caracteriza porque los agentes intervinientes en el proceso aparecen en la cabecera del dibujo, y subordinadas a ellos se sitúan las actividades desempeñadas por cada uno. Es el formato más descriptivo, pues muestra el flujo de tareas entre los agentes, delimita cargas de trabajo, evidencia los puntos de contacto entre agentes, etc. Los flujogramas de tipo matricial pueden construirse de arriba abajo o de izquierda a derecha (véase la figura 3.1). Son más recomendables los primeros.

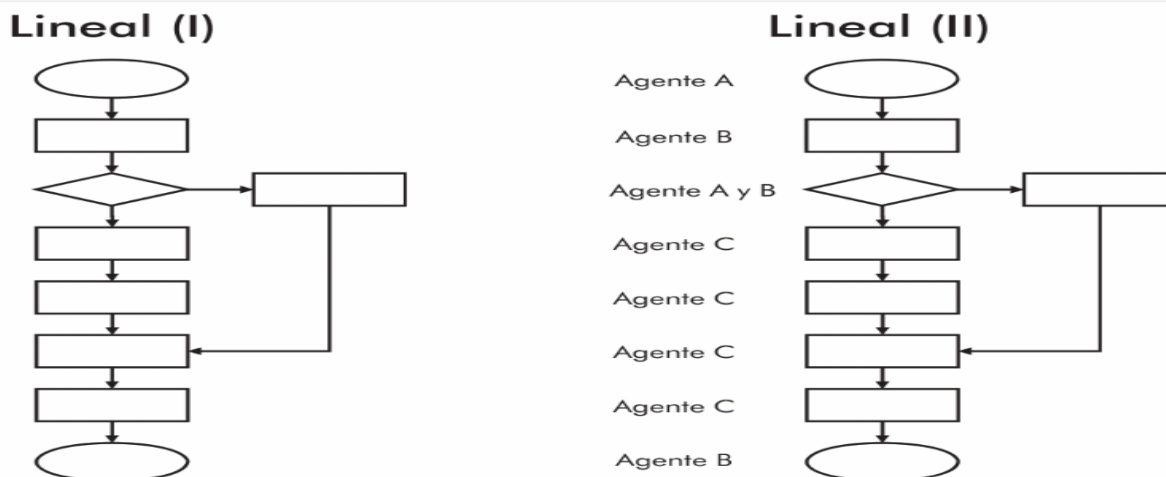
**Gráfico N° 33** *Flujograma de tipo matricial*



Fuente: Personal de la compañía  
 Elaborado por: El autor

**Flujogramas de tipo lineal.** En este caso, todas las actividades del proceso aparecen

**Gráfico N° 34** *Flujograma de tipo lineal*



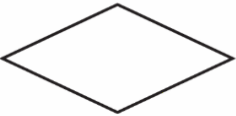

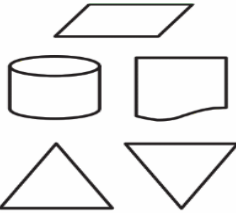
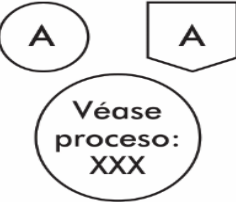


Fuente: Personal de la compañía  
 Elaborado por: El autor

### 2.13.2. Simbología para elaborar los diagramas de flujo

(Pardo Álvarez, 2012) Afirma “Los principales símbolos utilizados para elaborar el diagrama de flujo de un proceso son” (pág. 26).

**Gráfico N° 35 Simbología para elaborar diagramas de flujo**

Símbolo	Nombre	Descripción
	Elipse u óvalo	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo. Está reservado a la primera y a la última actividad. Un proceso puede tener varios inicios y varios finales
	Rectángulo o caja	Se utiliza para definir cada actividad o tarea. Debe incluir siempre un verbo de acción. Las cajas se pueden numerar
	Rombo	Aparece cuando es necesario tomar una decisión. Incluye siempre una pregunta
	Flecha	Utilizada para unir el resto de símbolos entre sí, indicando la dirección secuencial de las actividades
	Símbolos de entrada y salida	Se utilizan para representar entradas necesarias para ejecutar actividades del proceso, o para recoger salidas generadas durante el desarrollo del mismo
	Conectores	Usados para representar conexiones con otras partes del flujograma o con otros procesos. Si el proceso es largo y el diagrama de flujo no cabe en una hoja, se suele utilizar algún símbolo para conectar una hoja con otra. Una letra o un número en el interior del símbolo indican que la secuencia enlaza con un símbolo equivalente. También se pueden utilizar para vincular el proceso que estamos dibujando con otro proceso relacionado

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** El autor

Con los cuatro primeros símbolos es posible dibujar el diagrama de flujo de cualquier proceso, independientemente de su complejidad. Además de estos símbolos, es frecuente utilizar algunos otros para señalar entradas y salidas que surgen en actividades del proceso.

## CAPITULO III

### 3. PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL

#### 3.1 Introducción

En respuesta a los hallazgos detectados en la investigación diagnóstica en el capítulo 1 y con la finalidad de fortalecer la gestión empresarial de Rosas Dávila RD & Asociados, a continuación se presenta el “MANUAL INTEGRAL DE PROCESOS Y FUNCIONES, el cual propone facilitar: la inducción y adiestramiento del personal. Por medio de la descripción de las actividades que se deben seguir en la realización de las funciones de las áreas Para identificar la razón de ser de cada colaborador, donde consten detalladamente los procesos, procedimientos y funciones que se dan diariamente en el lugar de trabajo.

De esta manera se procede a la elaboración del manual integral de procesos y procedimientos para mejorar la eficiencia y productividad de la compañía.

#### 3.2 Objetivos

##### Objetivo general

Fortalecer la gestión empresarial de los procedimientos, procesos y funciones integrales de la compañía Rosas Dávila RD/Asociados

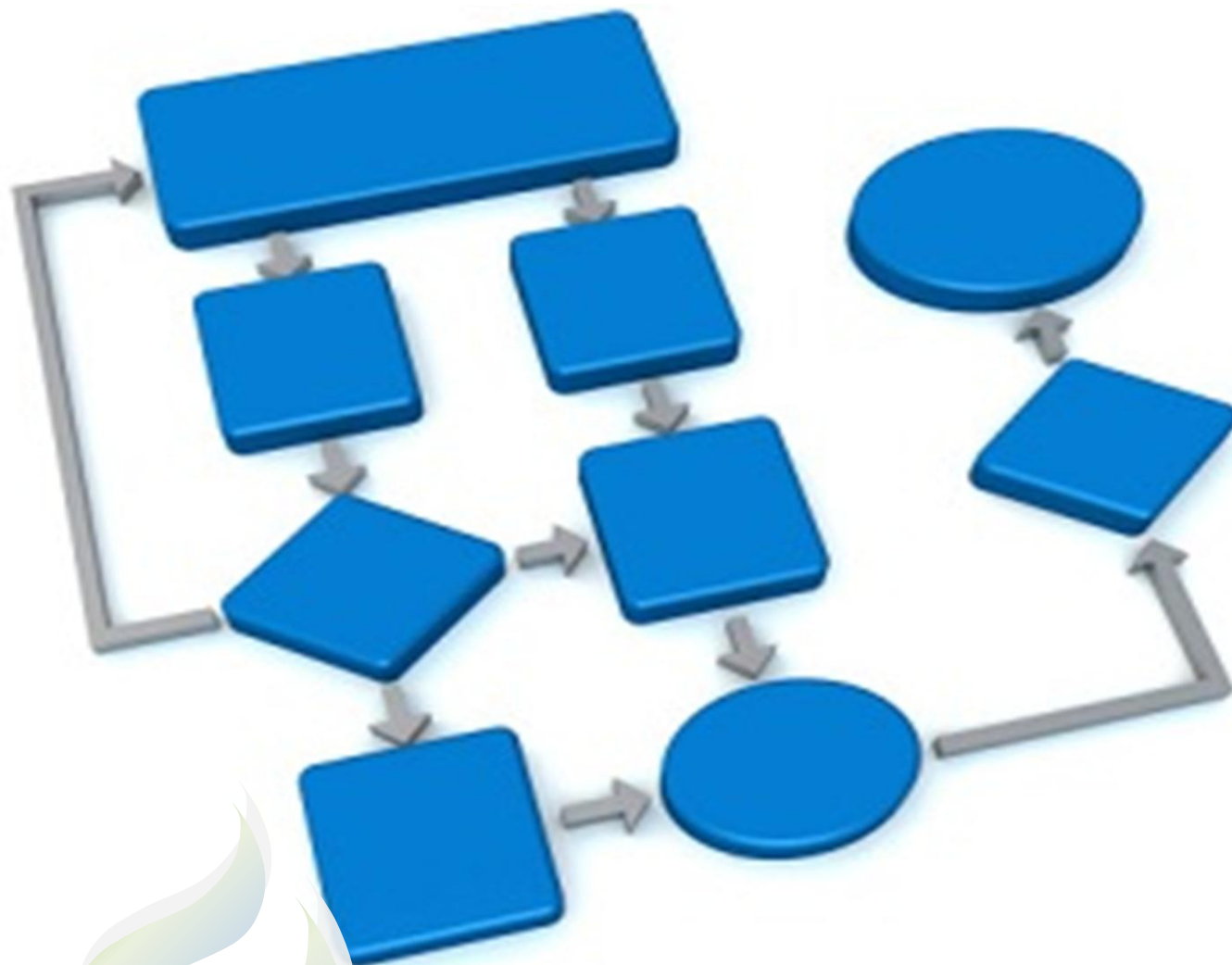
##### Objetivos específicos

- Formular la propuesta del manual de procesos y procedimientos
- Formular la propuesta del manual de funciones de la compañía
- Formular la propuesta de manual Contable –Financiero de la compañía



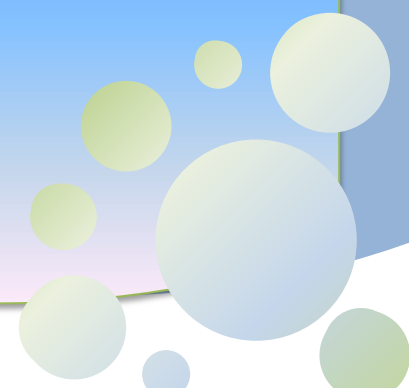
**Rosas Dávila RD & Asociados**

*AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS*



**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS**

**JHONATAN F. JACOME CHICAIZA**



## **3.2 Presentación del Manual de Procesos y Procedimientos**

La elaboración del presente manual de procesos y procedimientos integrales de la compañía “Rosas Dávila RD & Asociados” Agencia asesora y productora de seguros, detalla los pasos e instrucciones administrativas, operativas y de apoyo de cada uno de los procedimientos a seguir, con el fin de encaminar, agilizar el trabajo y mejorar la calidad del servicio al cliente.

### **3.2.1 Objetivos del manual**

#### **Objetivo General**

Fortalecer y mejorar la productividad de la compañía, mediante la identificación cronológica y secuencial de las actividades que se desarrollan en cada una de las áreas de la compañía.

#### **Objetivos Específicos**

- Detallar las operaciones que se realizan dentro de cada una de las áreas
- Identificar y analizar los procedimientos que se realizan en cada una de las áreas de la compañía,
- Realizar flujogramas donde se describan los procedimientos de cada actividad desempeñada por el personal en cada área.

### 3.2.2. La empresa

#### Nombre o razón social

“Rosas Dávila RD & Asociados” Agencia Asesora Productora de Seguros.

#### Logotipo o identificación



**Rosas Dávila RD & Asociados**  
**AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS**

#### Titularidad de propiedad de la empresa

Rosas Dávila RD & Asociados, es una agencia asesora y productora de seguros. La cual se encuentra ubicada Av. José Tobar y Luis Zuleta Esquina. En la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Esta registrada en el Servicio de Rentas Internas, con el siguiente número de RUC 1091725262001 , La cual inicia sus actividades en el año 2007, el representante legal de la compañía es el señor Luis Fernando Rosas Dávila como gerente general, Ing. Xavier Eduardo Chacón como presidente ejecutivo.

#### Tipo de empresa (sector actividad)

Rosas Dávila RD & Asociados es un bróker de seguros, el cual funciona como un intermediario entre las compañías de seguros y el cliente, orientando en la identificación de los riesgos que amenazan a las empresas, bienes personales y personas en sí, para ofrecer un tratamiento específico requerido.



### **3.2.3. Base filosófica**

#### **Misión**

Ser una empresa de asesoramiento y producción en seguros, basada en los principios, valores y ética profesional. Así como brindar soluciones en seguros a nuestros clientes, defendiendo sus intereses y trabajando para que al momento de un siniestro, sientan la tranquilidad y confianza de habernos elegido como sus Asesores de Seguros.

*“Rosas Dávila RD & Asociados, se identifica claramente con su misión, ya que trasmite al público el propósito esencial y la razón de su existencia, dejando en claro cuál es el producto que ofrece. Además pone a evidencia, que sus colaboradores se basan con principios, valores y ética profesional en su actividad para alcanzar sus objetivos.”*

#### **Visión**

Tener un crecimiento progresivo, y liderar el mercado de seguros en la Región como Asesores Productores de Seguros, buscando siempre el mejor producto para las necesidades de nuestros clientes, para así cumplir nuestros objetivos y superar las expectativas del cliente.

*“Rosas Dávila transmite a cada uno de sus clientes confianza y seguridad, buscando un tratamiento que se adecue a las necesidades de protección de riesgos. Es por ello que enfila sus esfuerzos en buscar un crecimiento constante y liderar el mercado de la región.”*

## Principios

*Así como la práctica de valores, nuestro personal trabaja bajo principios los cuales norman nuestra actitud en el trabajo para guiar de mejor manera nuestras acciones y conducirnos al logro de objetivos. Nuestra compañía pone en práctica los siguientes principios:*

- Velar por la seguridad y prevención
- Proporcionar a las aseguradoras información necesaria y confiable para estimar, tarifar y aceptar responsabilidades frente a los riesgos.
- Orientar a los asegurados para una adecuado producto, en cobertura y deducible de sus riesgos.
- Brindar apoyo a las aseguradoras y peritos para un trámite de un siniestro, una justa indemnización, además cooperar a los motivos de los asegurados.

## Valores

*Cada colaborador en nuestra compañía pone en práctica sus valores como una cualidad que distingue su profesionalismo, como los pilares fundamentales que se deben acondicionar a su labor diaria de trabajo.*

*A continuación se detallan valores importantes en los que se basa nuestro personal.*

**Liderazgo:** Nuestros profesionales comprometidos y dedicados en cada uno de nuestros servicios, orientando al cliente a la más efectiva respuesta a sus necesidades

**Honestidad:** Nuestra compañía maneja la transparencia en cada uno de nuestros procesos, con ética y responsabilidad al momento de analizar adecuadamente el tratamiento específico requerido a sus necesidades.

**Confianza:** Proporcionamos confianza con nuestros clientes, satisfacemos cada uno de las necesidades, buscando la mejor opción, de manera que se sientan seguros de seguir utilizando nuestros productos.

**Servicio:** Es para nosotros esencial brindar un buen servicio, manteniendo buenas relaciones con cada uno de nuestros clientes, procurando satisfacer sus necesidades.

## **Políticas**

**La compañía dispone de las siguientes políticas:**

### **Políticas administrativas**

**Políticas de gastos de viaje** se aplica para todos los miembros de la compañía por establecer el manejo adecuado de los gastos de viaje y representación, los cuales determinan lo siguiente:

Que los gastos deben ser lo tanto razonables, como necesarios con la realización del trabajo , el personal es responsable tanto como el que apruebe estos gastos, así tanto como tanto estar seguros de su utilización discreta sin perjudicar a ninguna de las partes.

### **Políticas para las áreas agregadoras de valor**

**Política de indemnizaciones** Esta política rige los procesos de indemnización de la compañía con los clientes, para poder atender la necesidad de siniestros. La política aplica solamente al departamento de indemnización.

**Política de emisión de pólizas** La política de emisión marca los lineamientos para poder realizar la emisión de pólizas individuales, grupales, programas y emisiones de gran cantidad de los varios ramos que se ofertan en la compañía, teniendo en consideración las condiciones y

requisitos necesarios para un buen proceso de emisión. Esta política a igual aplica solamente al área de emisión y suscripción de pólizas, desde el cumplimiento de requisitos, ingreso de información al sistema y ejecución de los procesos de emisión.

**Política técnica de suscripción** Mediante esta política, se dictan los lineamientos para suscribir un negocio de seguros generales, que se deberán analizar de manera detenida y evaluar el nivel de riesgo dentro del proceso de suscripción. La política se aplica a todo el personal de la compañía que participa en el negocio.

### **Política de talento humano**

**Seguridad y salud ocupacional** La compañía se compromete en el desarrollo de sus actividades, a preservar la integridad y desarrollo del talento humano, el cuidado del ambiente de trabajo y satisfacción de los clientes.

La política se orienta al cumplimiento de prevención de riesgos laborales, llevando a cabo programas que permitan el diagnóstico, control y mitigación de riesgos, así como concientizar y mejorar las competencias del personal. Para un logro productivo y bienestar de sus colaboradores y clientes.

### **Código de ética para servidores de la compañía**

Para Rosas Dávila RD & Asociados, solo se puede alcanzar la visión, si todo el personal se encuentran involucrados y comprometidos. Como actuar y pensar frente a cada situación de una manera alineada hacia la consecución de objetivos, para el crecimiento la compañía. La práctica de valores muestra al público, la mejor cultura y la manera de trabajar están estrechamente de la mano con nuestra visión a largo plazo.

## Mapa de procesos Rosas Dávila RD & Asociados

*Cuadro N° 38 Mapa de procesos Rosas Dávila*

Áreas	Proceso	Procedimientos
Procesos Gobernantes	<b>Presidente ejecutivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión de planes por la dirección</li> </ul>
	<b>Gerente general</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contratación de personal</li> <li>➤ Inducción de personal</li> <li>➤ Reclutamiento y selección de personal</li> <li>➤ Selección y evaluación de proveedores</li> <li>➤ Planificación y direccionamiento</li> </ul>
Procesos agregadores de valor	<b>Comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención al cliente</li> <li>➤ Renovación de pólizas</li> </ul>
	<b>Emisión, suscripción y negociación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Emisión de pólizas individuales vehículos</li> <li>➤ Emisión Individual de fianzas</li> <li>➤ Conjunto de ramos para un solo cliente.</li> <li>➤ Conjunto de ramos para empresas</li> <li>➤ Distribución de pólizas y ordenes de trabajo</li> <li>➤ Suscripción y Neg. entidades del sector publico</li> <li>➤ Suscripción y Negociaciones de fianzas</li> <li>➤ Suscripción masiva para concesionarios</li> <li>➤ Emisión individual ramo agrícola</li> <li>➤ Emisión masiva ramo agrícola</li> <li>➤ suscripción Individual ramo transporte</li> <li>➤ suscripción transporte general(IMP; EXP; INT)</li> </ul>
	<b>Cobranzas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cobro por comisiones empresas de seguros</li> <li>➤ Débito bancario</li> <li>➤ Pago a cuotas</li> <li>➤ Cheques protestados</li> <li>➤ Efectivización</li> </ul>
	<b>Siniestros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención de siniestros para ramos generales</li> <li>➤ Estudio de siniestros para ramos generales</li> <li>➤ Liquidación y facturación de ramos generales</li> </ul>
Procesos de apoyo	<b>Contabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Documentación fuente</li> <li>➤ Proceso Contable</li> <li>➤ Elaboración de indicadores financieros</li> <li>➤ pago de nomina</li> </ul>


**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la investigación

## Procesos del área Comercial

### Proceso de Atención al cliente

*Cuadro N° 39 Descripción de procesos y procedimientos de Atención al cliente*

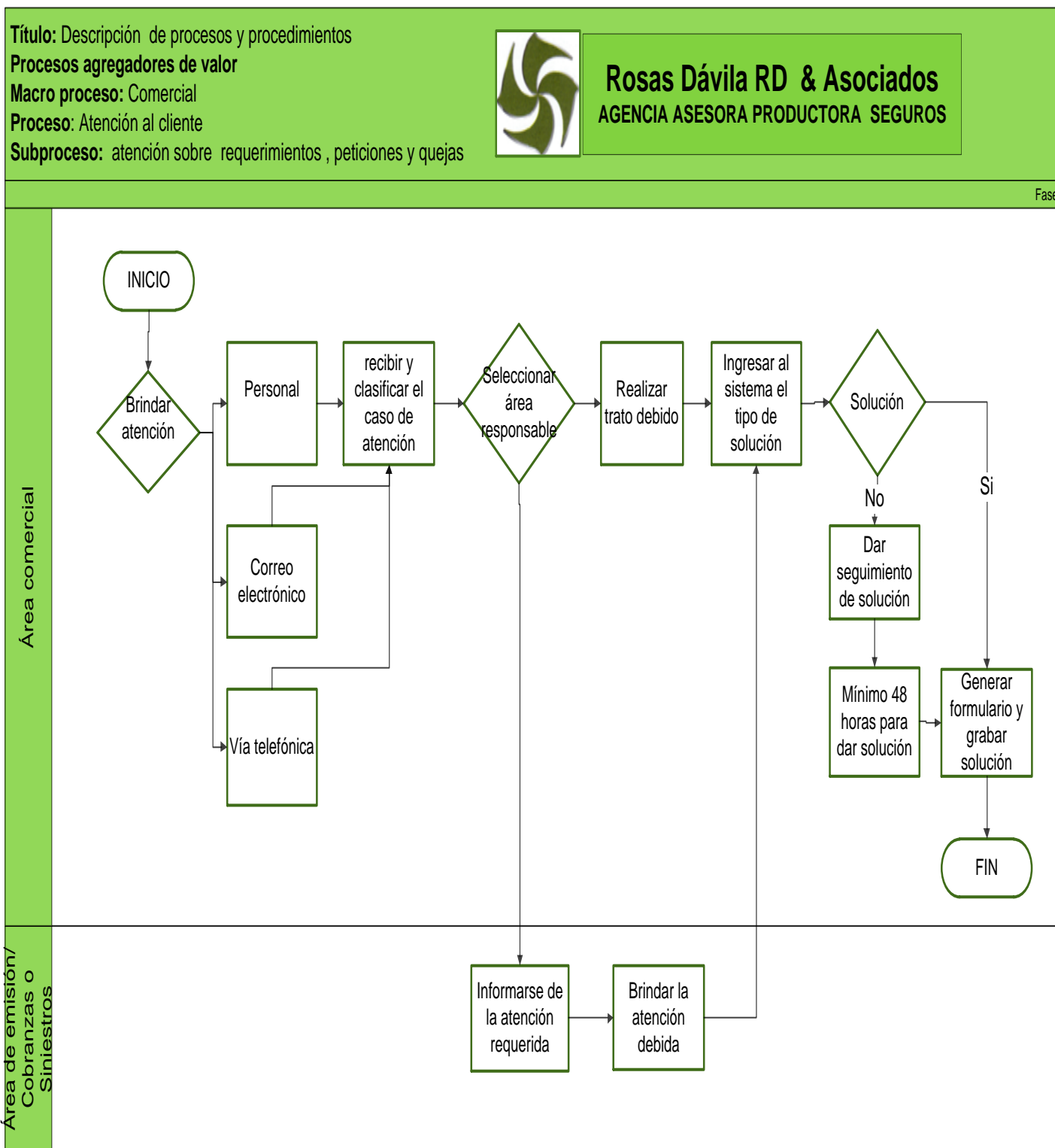
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Comercial	<b>Código</b> 001-001-007C
<b>Proceso:</b> Atención al cliente		<b>Subproceso:</b> atención sobre requerimientos , peticiones y quejas
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Código de ética</i></li> <li>➤ <i>Reglamento de trabajo</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Brindar atención , recibir y clasificar el caso de atención	Área comercial
	Si se realiza por vía telefónica , se realizara transferencia de llamadas por extensión	
	Y por correo también se receptaran las inquietudes y quejas	
	Seleccionar y designar a un área responsable de la atención si es visita directa	
	Ingresar al sistema el tipo de solución	
	Generar y grabar solución, en caso contrario existe un tiempo mínimo de solución de 48 horas	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la investigación

## Flujograma de Procedimiento Atención al cliente

Gráfico N° 36 Flujograma de Atención al cliente




Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

## Proceso de renovación de pólizas

*Cuadro N° 40 Descripción de procesos y procedimientos de Renovación de pólizas*

 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-006-007E
<b>Proceso:</b> Renovación de pólizas	<b>Subproceso:</b> Renovación	
<p><b>Documentos soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Políticas de suscripción</i></li> <li>➤ <i>Política de emisión</i></li> <li>➤ <i>Ordenes de trabajo.</i></li> <li>➤ <i>Toda la documentación respectiva para cumplimientos de los requisitos mínimos</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Realizar las órdenes para el trabajo	Área comercial
	Evaluar y verificar la información de clientes para renovación de pólizas	Área de emisión
	Identificar que el (o) los clientes se encuentren en la etapa última de vigencia. Posterior a este procedimiento realizar la renovación.	
	Ingreso al sistema de información los números y registro de renovación.	
	Cambiar los términos de vigencia de la póliza, según aprobación del cliente y generar.	
	Grabar borrador de la póliza.	
	Generar el valor de las tasas para proveedores.(compañías de seguros)	
	Grabar y facturar renovación de pólizas.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

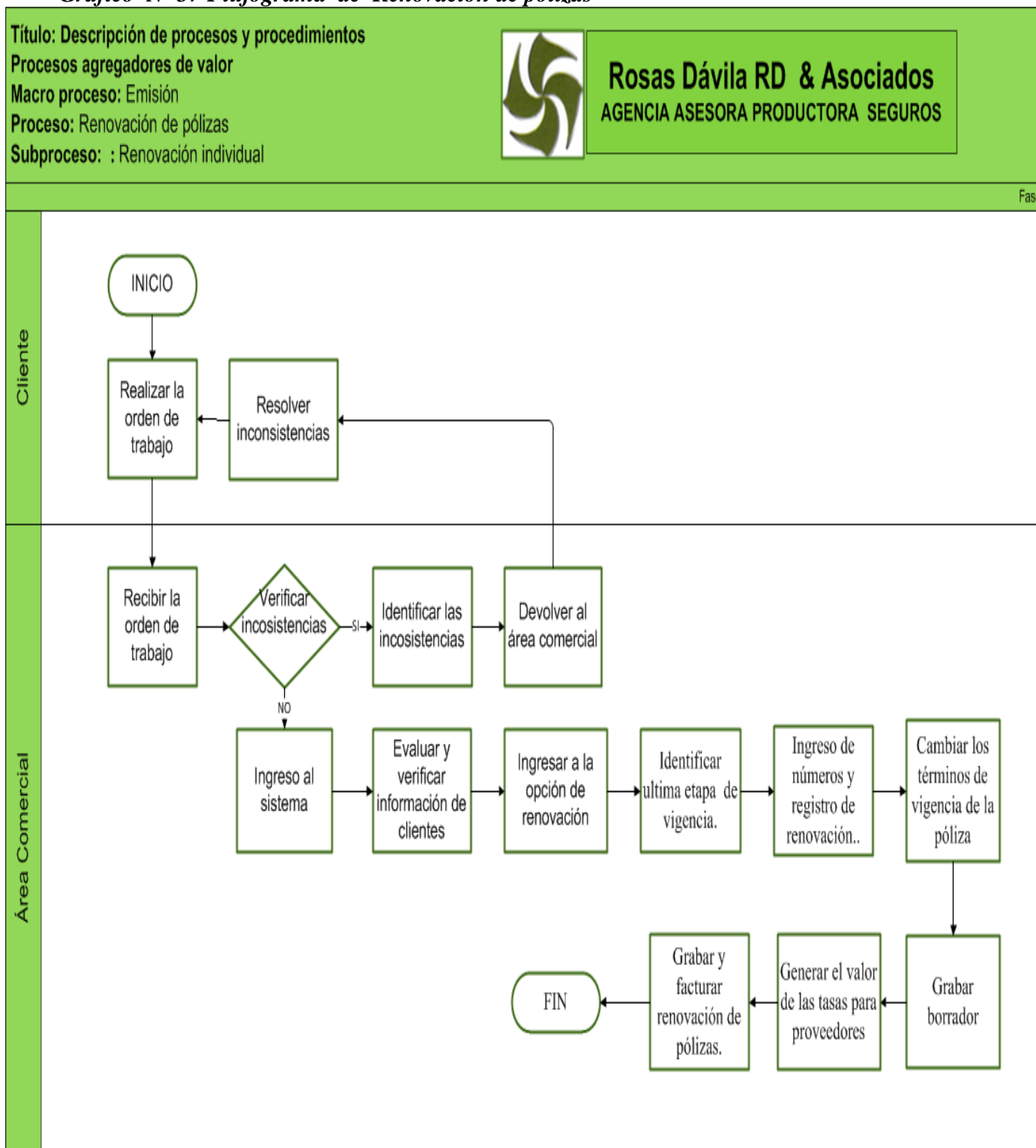
Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación



## Flujograma de Procedimiento Renovación de pólizas

Gráfico N° 37 Flujograma de Renovación de pólizas



**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la investigación

## Procesos del área Emisión, suscripción y negociación

### Proceso de Emisión de pólizas individuales vehículos

**Cuadro N° 41 Descripción de procesos y procedimientos Emisión de pólizas individuales Vehículos**

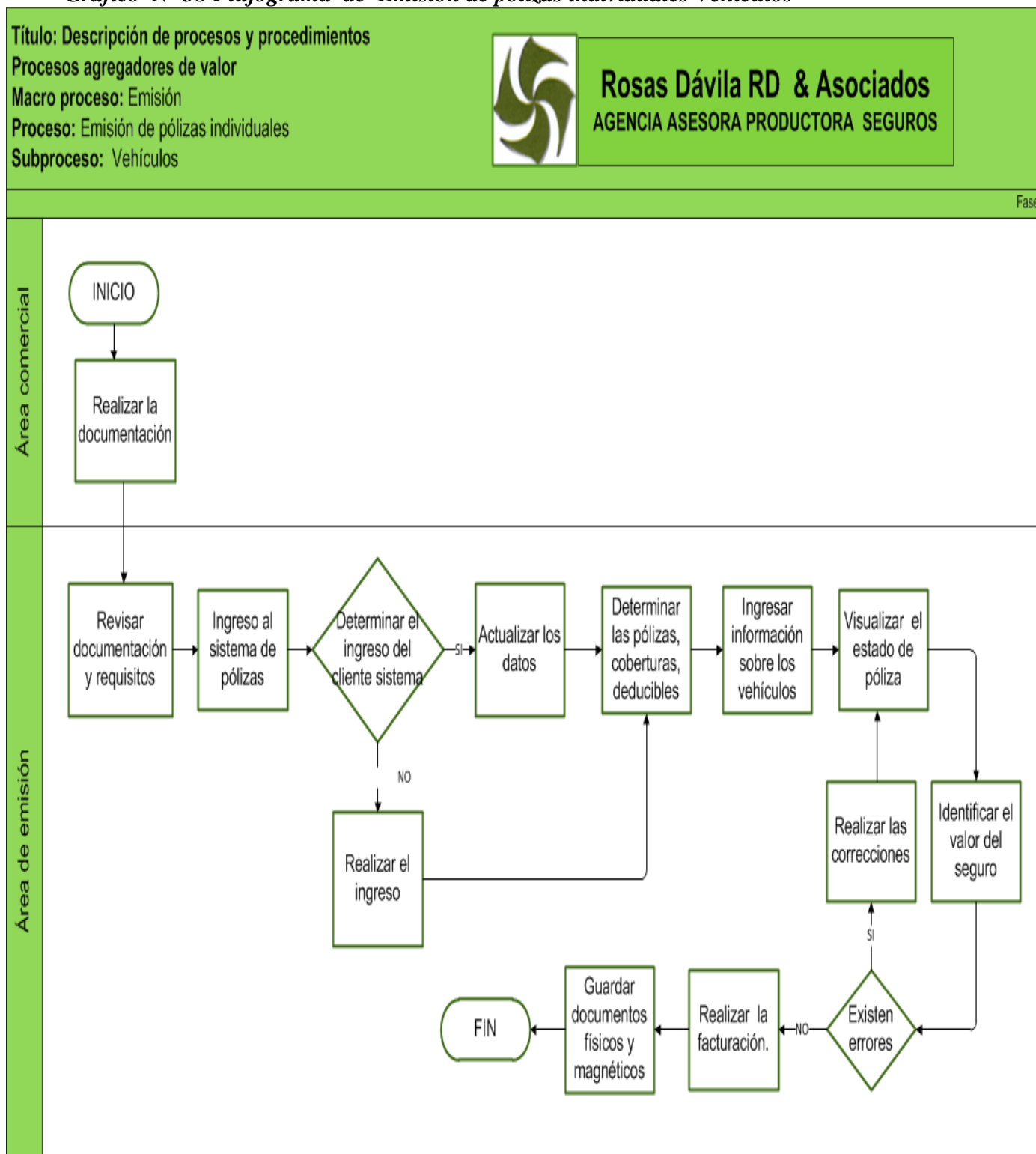
 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-001-007E
<b>Proceso:</b> Emisión de pólizas individuales		<b>Subproceso:</b> Vehículos
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas de suscripción, orden de trabajos</li> <li>➤ Inspecciones- facturas- cartas de salida de vehículos</li> <li>➤ Copias de cedula y papeleta votación cliente</li> <li>➤ Políticas de emisión para póliza</li> <li>➤ Otros documentos necesarios que cumplan el requisito para el proceso</li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Realizar la documentación	Área comercial
	Revisar y verificar la documentación y requisitos	Área de emisión
	Ingreso al sistema de pólizas	
	Ingreso del cliente	
	Determinar las pólizas, coberturas, deducibles	
	Ingresar información sobre los vehículos	
	Visualizar el estado de la póliza e informar errores a los proveedores	
	Identificar el valor del seguro	
	Realizar la facturación.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la investigación

## Flujograma de Procedimiento Emisión de pólizas Vehículos

Gráfico N° 38 Flujo de Emisión de pólizas individuales Vehículos



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

## Proceso de Emisión de pólizas individuales Fianzas

*Cuadro N° 42 Descripción de procesos y procedimientos Emisión de pólizas individuales Fianzas*

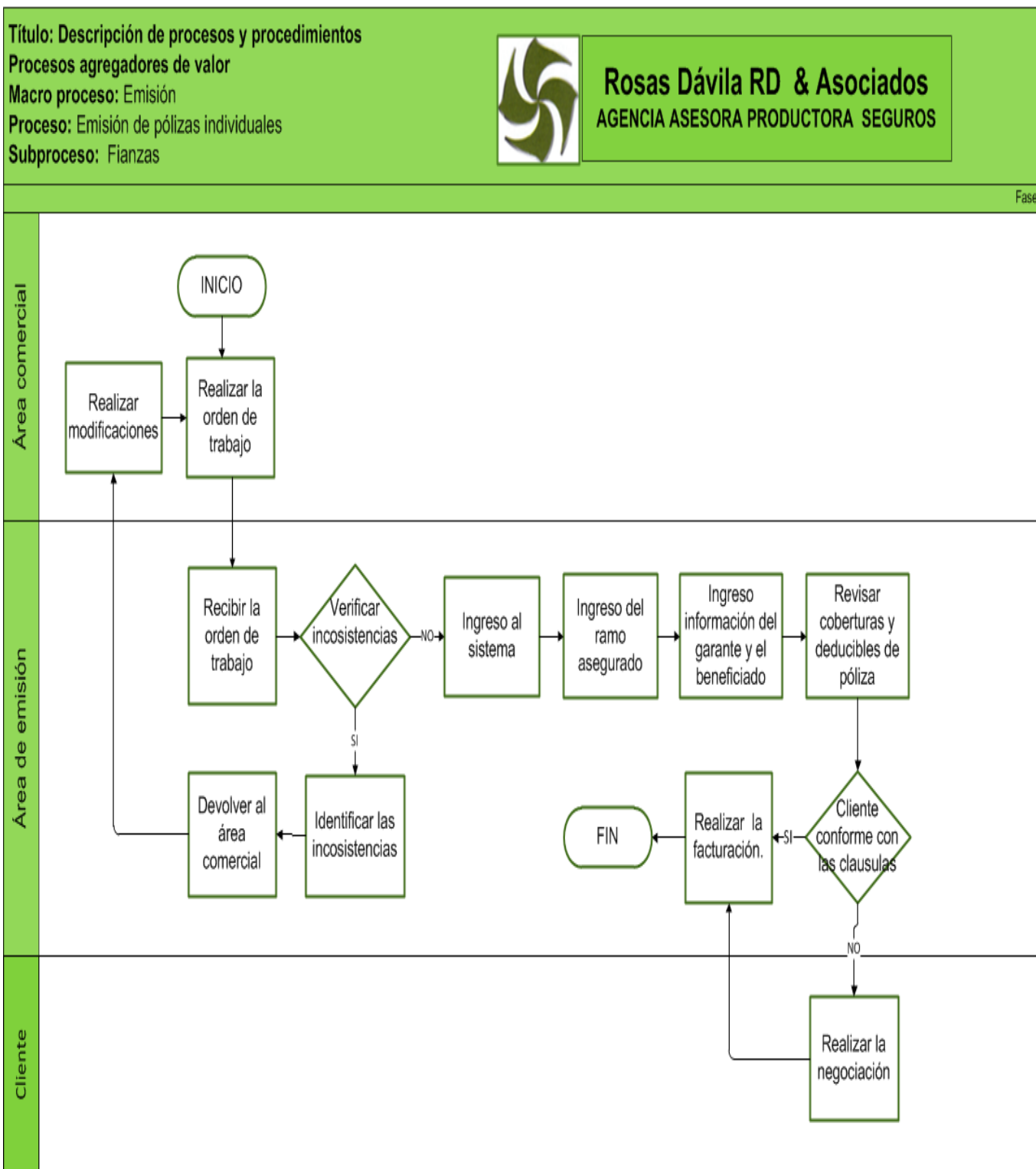
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-002-007E
<b>Proceso:</b> Emisión de pólizas individuales		<b>Subproceso:</b> Fianzas
<p><b>Documentos soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Políticas de suscripción</i></li> <li>➤ <i>Orden de trabajos</i></li> <li>➤ <i>Documentos y requisitos mínimos para fianzas</i></li> <li>➤ <i>Políticas de emisión para póliza</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Realizar las órdenes para el trabajo	Área comercial
	Recibir la orden de trabajo	Área de emisión
	Verificar si existen inconsistencias	
	Ingreso al sistema de información	
	Ingreso del ramo asegurado	
	Ingreso de la información de la persona garante y el beneficiado	
	Revisar las condiciones , coberturas y deducibles de póliza	
	Realizar la facturación.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la investigación

## Flujograma de Procedimiento Emisión de pólizas Fianzas

Gráfico N° 39 Flujo de Emisión de pólizas individuales Fianzas




Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

## Proceso de Emisión de pólizas en conjunto para un solo cliente

*Cuadro N° 43 Descripción de procesos y procedimientos Emisión en conjunto para un solo cliente*

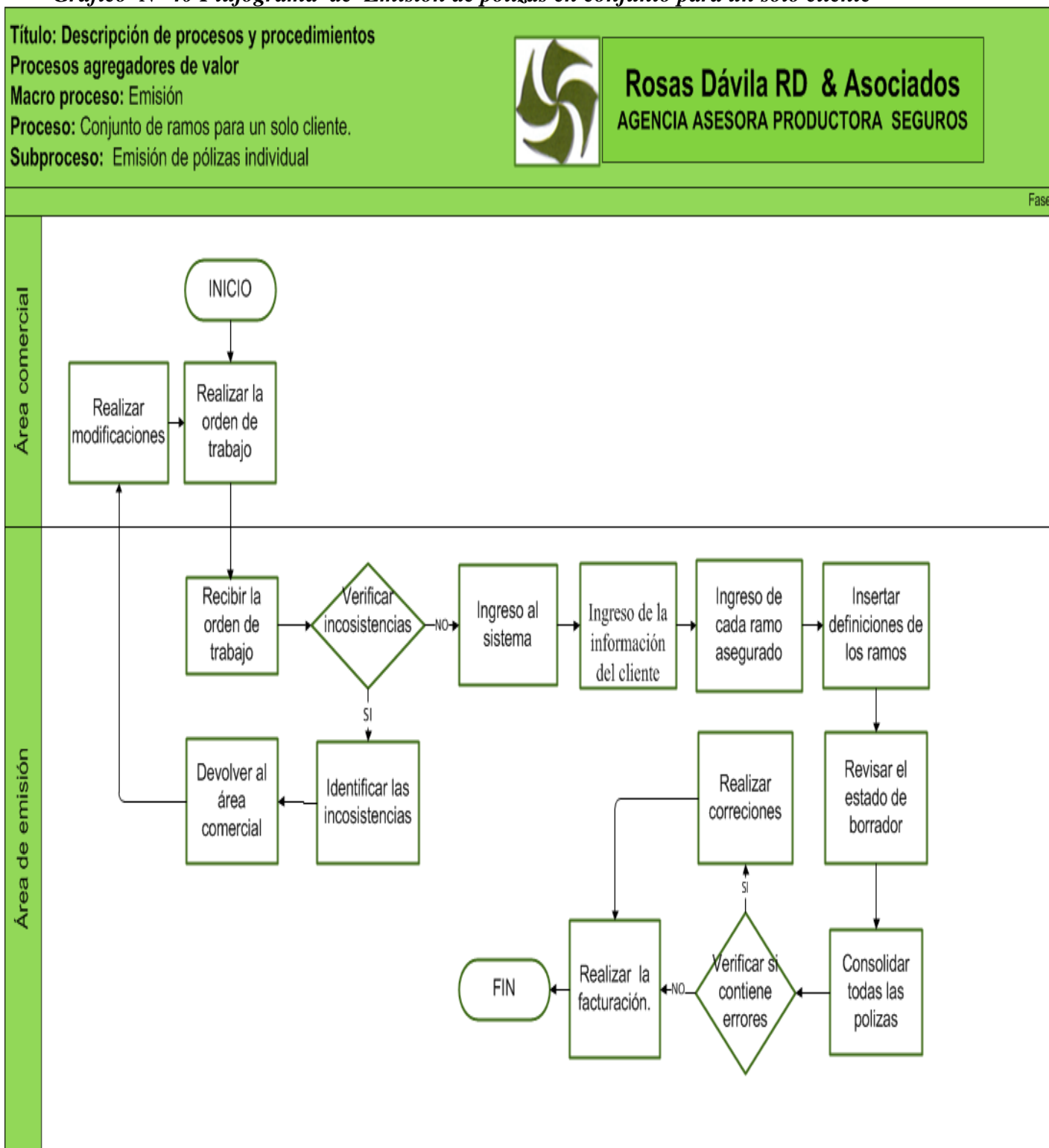
 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-003-007E
<b>Proceso:</b> Conjunto de ramos para un solo cliente.		<b>Subproceso:</b> Emisión de pólizas individual
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Orden de trabajos</li> <li>➤ Solicitud ingreso nuevo cliente</li> <li>➤ Documentos y requisitos mínimos para fianzas</li> <li>➤ Políticas de emisión para póliza</li> <li>➤ Desglose de los ramos a asegurar, para realizar cotizaciones e inspecciones</li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Realizar las órdenes para el trabajo	Área comercial
	Recibir la orden de trabajo	Área de emisión
	Revisar y verificar las ordenes de trabajo	
	Ingreso al sistema de información	
	Ingreso de la información del cliente	
	Ingreso y desglose de los ramos que va asegurar	
	Revisar y verificar la situación del borrador de la póliza	
	Realizar la facturación.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación


### Flujograma de Procedimiento Emisión de pólizas en conjunto para un solo cliente

Gráfico N° 40 Flujograma de Emisión de pólizas en conjunto para un solo cliente



## Proceso de Emisión de pólizas en conjunto para empresas

*Cuadro N° 44 Descripción de procesos y procedimientos Emisión en conjunto empresas*

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-004-007E
<b>Proceso:</b> Conjunto de ramos para empresas		<b>Subproceso:</b> Emisión de pólizas empresarial
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Políticas generales de suscripción y emisión de pólizas</i></li> <li>➤ <i>Orden de trabajo.</i></li> <li>➤ <i>Solicitud ingreso nuevo cliente, desglose de los ramos a asegurar.</i></li> <li>➤ <i>Información de la empresa, sobre objetos a riesgo, para identificación de ramos que se van a asegurar.</i></li> <li>➤ <i>Documentos y requisitos mínimos.</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Realizar las órdenes para el trabajo	Área comercial
	Recibir y verificar las ordenes de trabajo proporcionadas por el áreas comercial	Área de emisión
	Creación de base de clientes en formato xls. y sistema para importar al sistema	
	Ingreso al sistema de información por clientes en línea plana.	
	Ingreso y desglose de los ramos que va asegurar	
	Visualizar la base y realizar correcciones en caso de errores	
	Realizar y enviar los reportes al área comercial	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

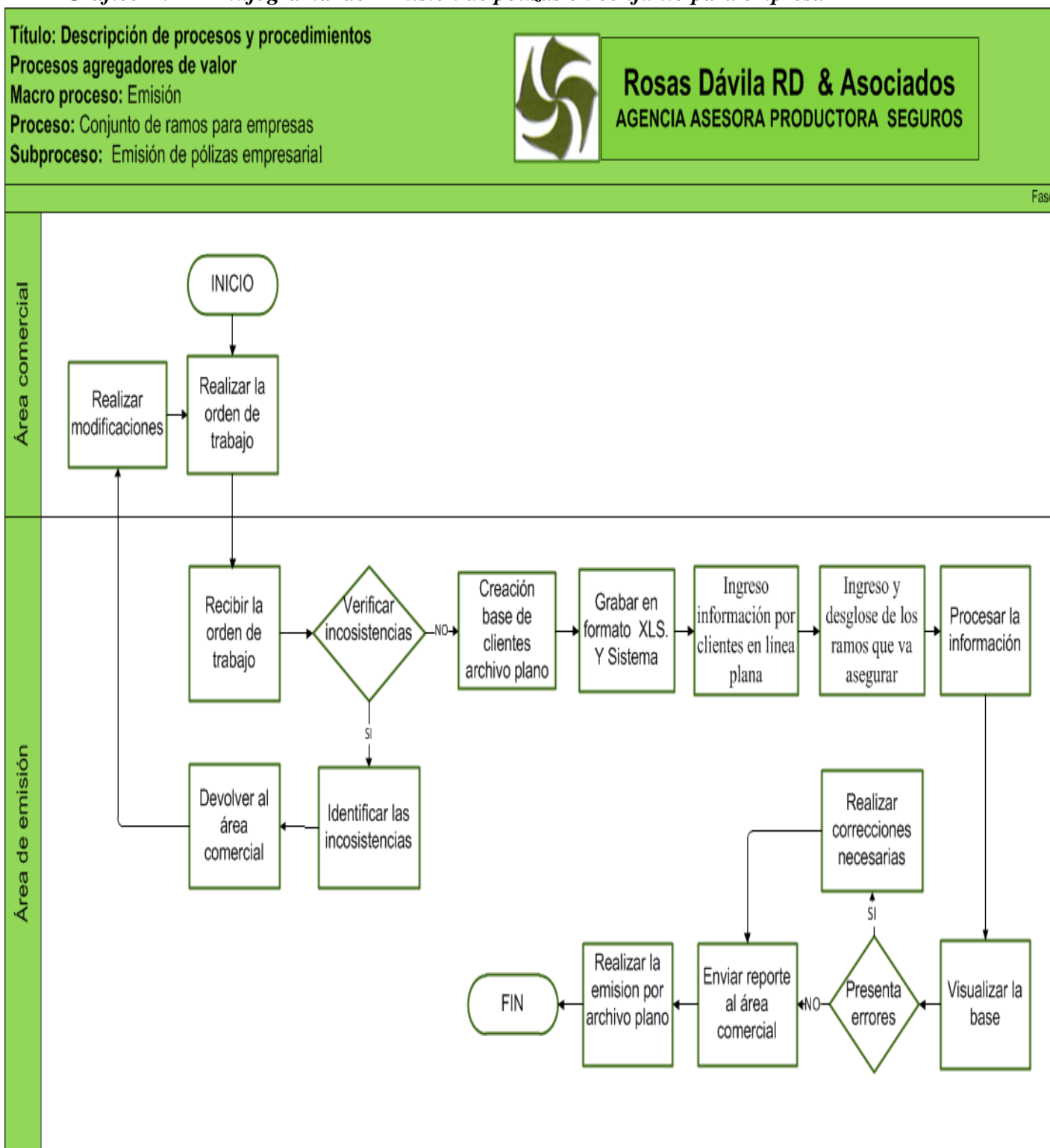
**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la investigación



## Flujograma de Procedimiento Emisión de pólizas en conjunto para empresa

Gráfico N° 41 Flujograma de Emisión de pólizas en conjunto para empresa




Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

## Proceso de Entrega de pólizas en general

*Cuadro N° 45 Descripción de procesos y procedimientos Entrega de pólizas en general*

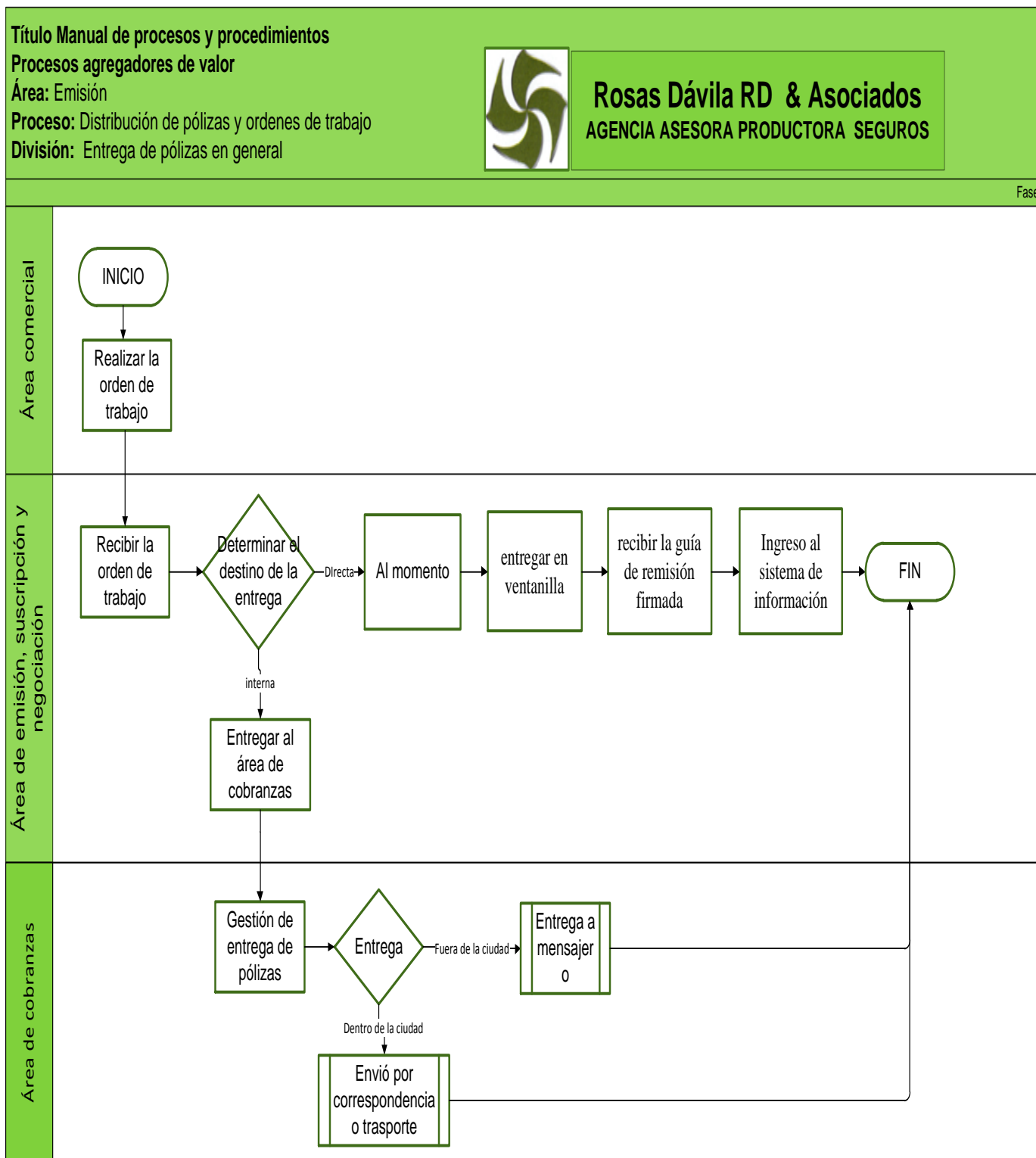
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-005-007E
<b>Proceso:</b> Distribución de pólizas y ordenes de trabajo	<b>Subproceso:</b> Entrega de pólizas en general	
<p><b>Documentos soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Políticas de emisión</i></li> <li>➤ <i>Recibir las órdenes de trabajo.</i></li> <li>➤ <i>Llevar consigo toda la documentación respectiva a los procesos como; Las facturas, autorizaciones de débito, planes de pagos, pólizas con condiciones, copias para cada una de las partes.</i></li> <li>➤ <i>Mantener las guías de remisión</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Realizar las órdenes para el trabajo	Área comercial
	Determinar el destino de la entrega ya sea; de forma directa, interno y externo. las formas de entrega	Área de emisión
	En caso de ser una entrega directa, se entregara en ventanilla y se recibirá la guía con sus respectivas firmas.	
	Ingreso al sistema de información de guías de remisión de seguros	
	En caso de entrega dentro y fuera de la ciudad, se procederá a entregar al área de cobranzas, para su respectiva entrega	Área de Cobranzas
	Entregar documentación y recibir las guías firmadas	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la investigación

## Flujograma de Procedimiento Entrega de pólizas en general

Gráfico N° 42 Flujo de entrega de pólizas en general



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

## Proceso de Licitaciones ganadas con entidades sector publico

*Cuadro N° 46 Descripción de procesos y procedimientos Licitaciones ganadas con sector publico*

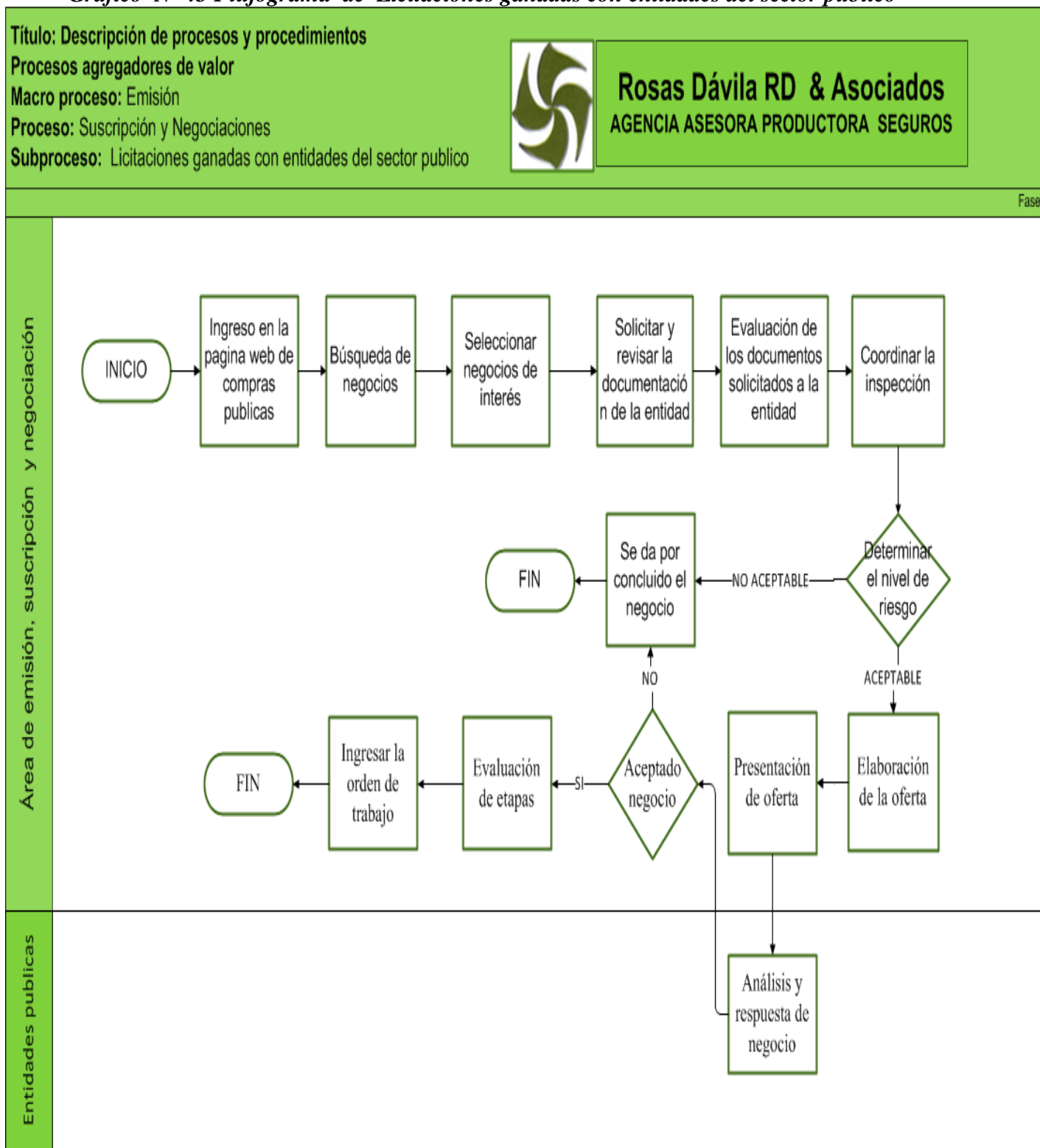
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-007-007E
<b>Proceso:</b> Suscripción y Negociaciones		<b>Subproceso:</b> Licitaciones ganadas con entidades del sector publico
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Contrato de seguros</i></li> <li>➤ <i>Leyes y reglamentos de seguros</i></li> <li>➤ <i>Toda la documentación respectiva para cumplimientos de los requisitos mínimos de suscripción y negociación</i></li> <li>➤ <i>Políticas de suscripción</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Búsqueda de negocios por subasta inversa, en la página web de compras públicas.	Área de emisión
	Solicitar y revisar la documentación de la entidad, para la inspección de riesgos.	
	Evaluación de los documentos solicitados a la entidad.	
	Coordinar la inspección	
	Determinar si es aceptable o no el nivel de riesgo	
	Elaboración y presentación de la oferta de negocio.	
	Respuesta de aceptación de la oferta y Evaluación de etapas	
	Ingresar la orden de trabajo al área.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación

### Flujograma de Procedimiento de licitaciones ganadas con entidades del sector publico

Gráfico N° 43 Flujograma de Licitaciones ganadas con entidades del sector publico



Fuente: Personal de la compañía  
 Elaborado por: Autor de la investigación

## Proceso de Suscripción de negociaciones Fianzas

*Cuadro N° 47 Descripción de procesos y procedimientos Suscripción de negociaciones Fianzas*

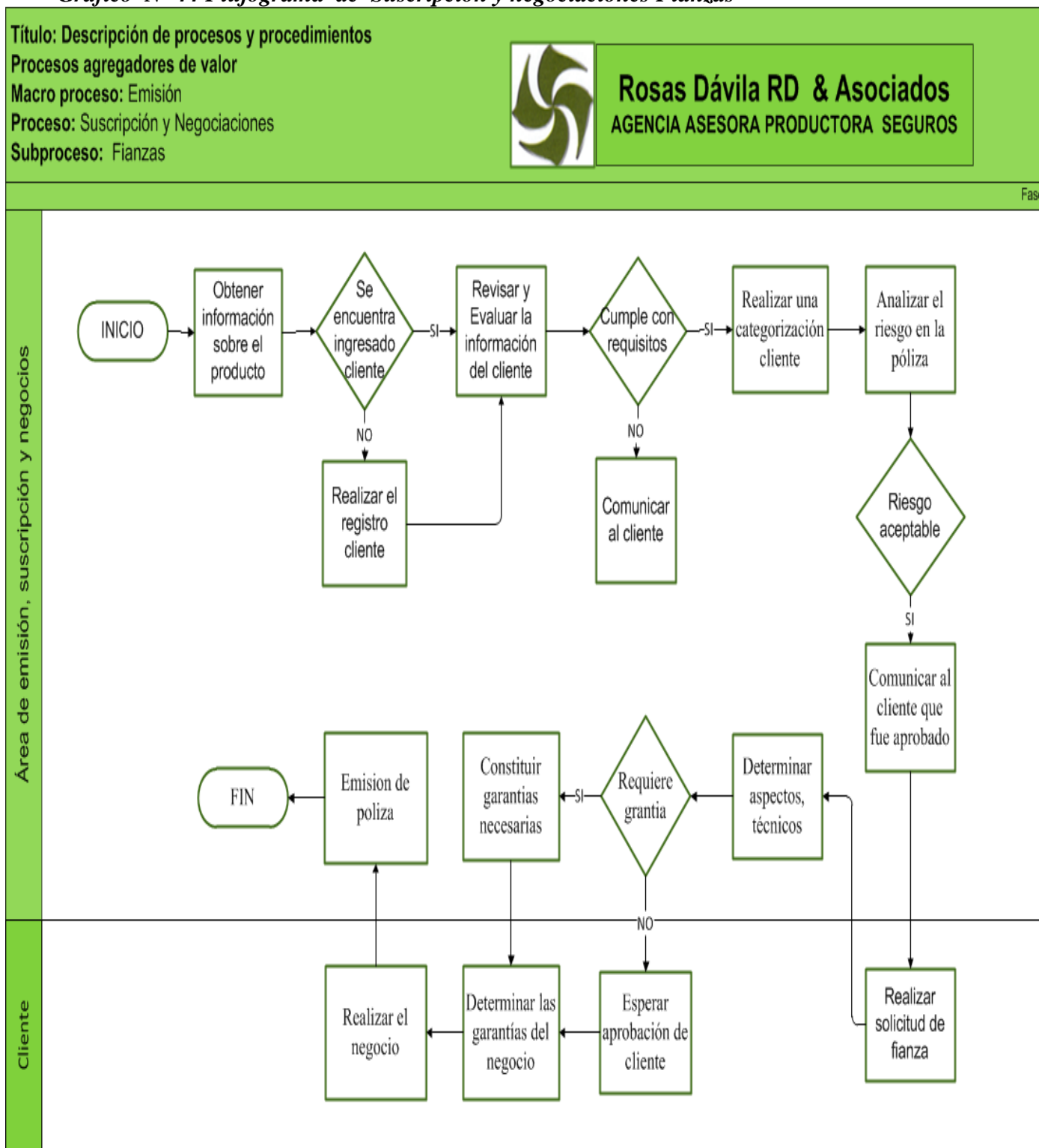
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-008-007E
<b>Proceso:</b> Suscripción y Negociaciones	<b>Subproceso:</b> Fianzas	
<p><b>Documentos soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ley policía Nacional de fianzas</i></li> <li>➤ <i>Solicitud de póliza de fianza</i></li> <li>➤ <i>Contrato establecido o adjudicación de la fianza</i></li> <li>➤ <i>Documentación de calificación</i></li> <li>➤ <i>Contragarantía.</i></li> <li>➤ <i>Toda la documentación respectiva para cumplimiento de los requisitos mínimos de suscripción y negociación</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Obtener información sobre el producto	Área de emisión
	Revisar y Evaluar la información y requisitos del cliente	
	Realizar una categorización mediante scoring al cliente	
	Analizar el riesgo en la póliza	
	Determinar las garantías y condiciones en la póliza	
	Esperar la aprobación del suscriptor del negocio	
	Realizar la orden de trabajo , para la emisión de póliza	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la investigación

### Flujograma de Procedimiento de Suscripción y negociaciones Fianzas

Gráfico N° 44 Flujograma de Suscripción y negociaciones Fianzas



Fuente: Personal de la compañía  
 Elaborado por: Autor de la investigación

## Proceso de Suscripción de negociaciones con Concesionarios

*Cuadro N° 48 Descripción de procesos y procedimientos Suscripción de negociaciones con Concesionarios*

 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-009-007E
<b>Proceso:</b> Suscripción y Negociaciones	<b>Subproceso:</b> Suscripción masiva para concesionarios	
<p><b>Documentos soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ley y reglamento a seguros.</i></li> <li>➤ <i>Toda la documentación respectiva para cumplimientos de los requisitos mínimos de suscripción y negociación</i></li> <li>➤ <i>Documentos y requerimientos del cliente</i></li> <li>➤ <i>Informes sobre inspecciones, salida de vehículos, facturas</i></li> <li>➤ <i>Políticas de suscripción</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Recibir la solicitud del cliente o empresa.	Área de emisión
	Realizar la cotización de los vehículos y las tasas de la prima	
	Recibir información y documentación para el caso.	
	Realizar inspección a la empresa del cliente	
	Ingreso al sistema vehicular para determinación del valor y tasas.	
	Ingresar información requerida y agregar documentos digitales de ser necesario.	
	Imprimir la orden de trabajo y adjuntarlos a los documentos en físico.	
	Realizar la emisión de pólizas	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

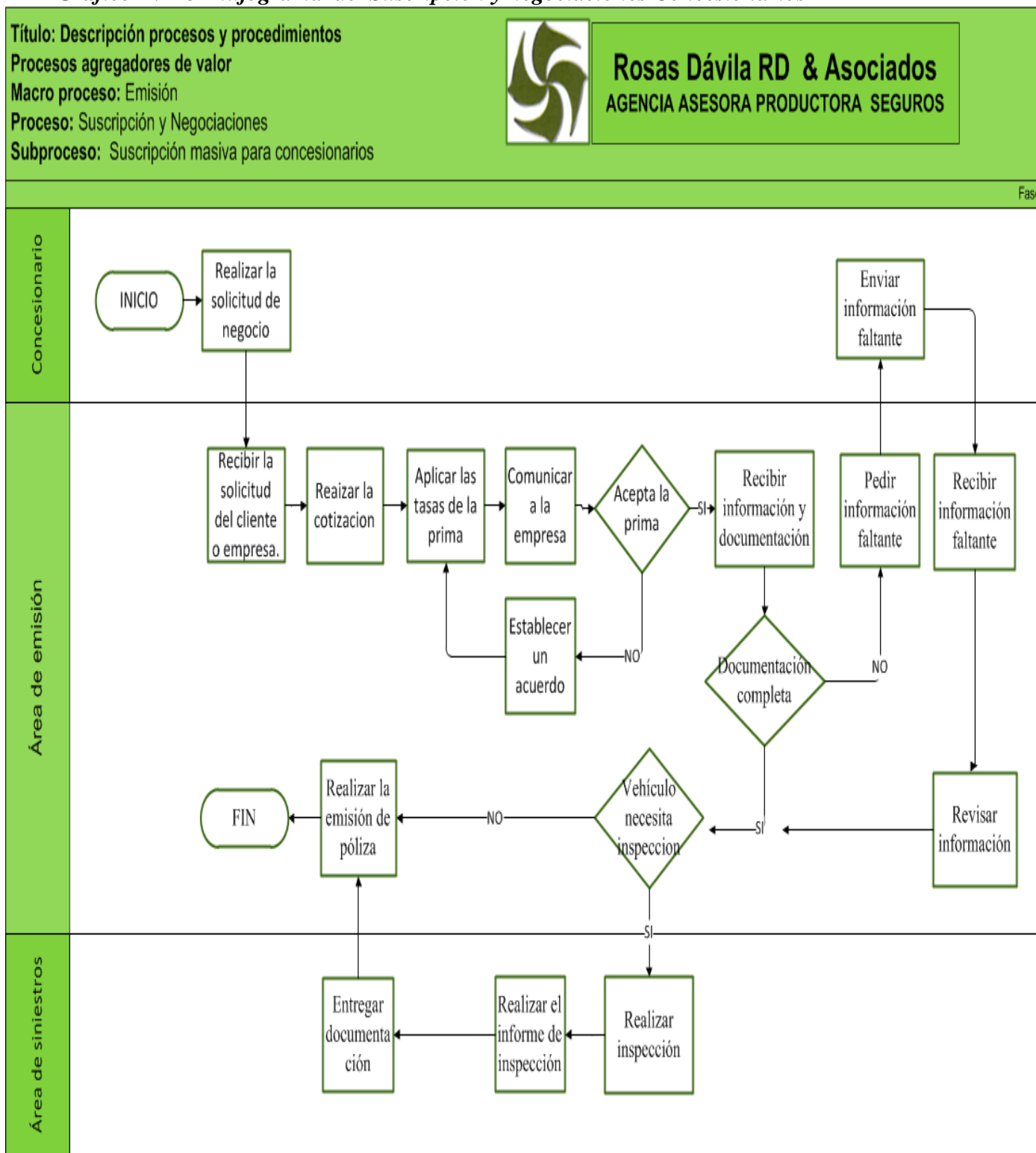
Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la investigación



### Flujograma de Procedimiento de Suscripción y negociaciones Concesionarios

Gráfico N° 45 Flujograma de Suscripción y negociaciones Concesionarios



Fuente: Personal de la compañía  
 Elaborado por: Autor de la investigación

## Proceso de Suscripción y emisión individual ramo agrícola

*Cuadro N° 49 Descripción de procesos y procedimientos Suscripción y emisión ramo agrícola*

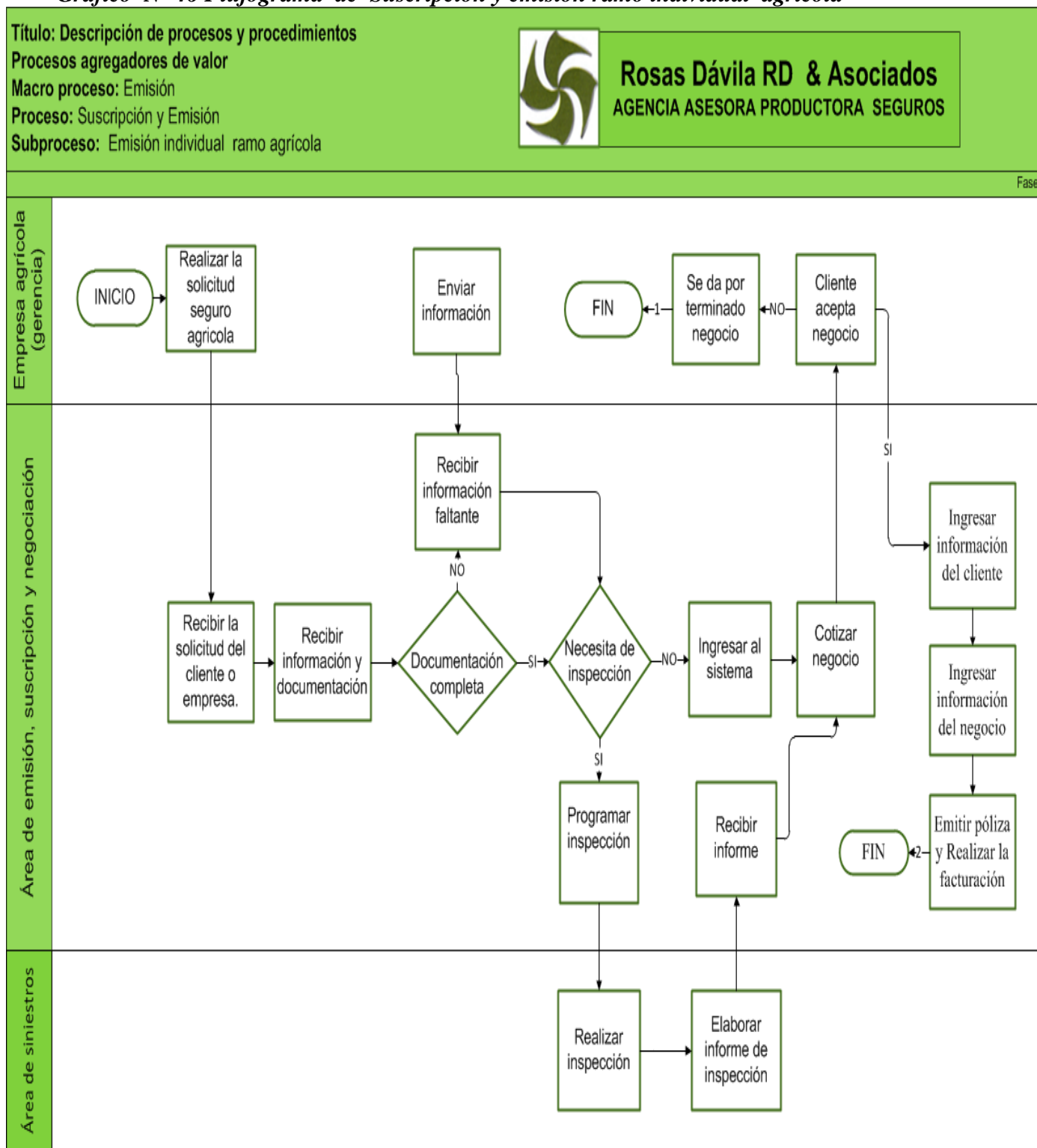
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-010-007E
<b>Proceso:</b> Suscripción y Emisión	<b>Subproceso:</b> Emisión individual ramo agrícola	
<p><b>Documentos soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Solicitud del cliente</i></li> <li>➤ <i>Toda la documentación respectiva para cumplimientos de los requisitos mínimos de suscripción y emisión</i></li> <li>➤ <i>Informes de inspección y análisis individual según amerite el caso</i></li> <li>➤ <i>Políticas de suscripción</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Recibir la solicitud del cliente o empresa.	Área de emisión
	Recibir información y documentación para el caso.	
	Realizar inspección a la empresa del cliente	
	Ingreso al sistema	
	Ingresar información del cliente	
	Ingresar información del negocio	
	Emitir póliza y Realizar la facturación	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la investigación

### Flujograma de Procedimiento de Suscripción y emisión ramo individual agrícola

Gráfico N° 46 Flujograma de Suscripción y emisión ramo individual agrícola



**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la investigación

## Proceso de Suscripción y emisión masivo ramo agrícola

*Cuadro N° 50 Descripción de procesos y procedimientos Suscripción y emisión masivo ramo agrícola*

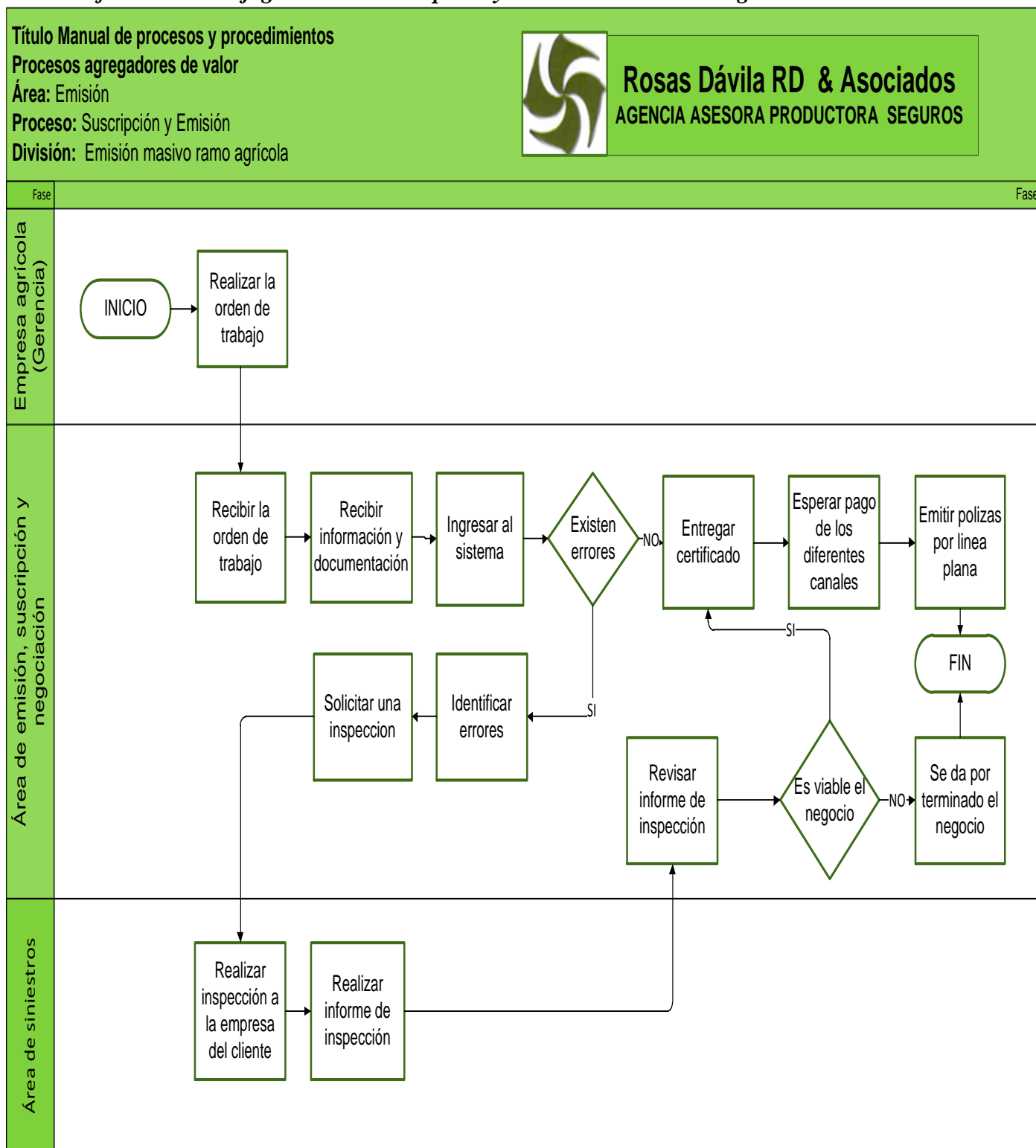
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-011-007E
<b>Proceso:</b> Suscripción y Emisión		<b>Subproceso:</b> Emisión masivo ramo agrícola
<p><b>Documentos soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Solicitud del cliente</i></li> <li>➤ <i>Toda la documentación respectiva para cumplimientos de los requisitos mínimos de suscripción y emisión</i></li> <li>➤ <i>Informes de inspección y análisis individual según amerite el caso</i></li> <li>➤ <i>Políticas de suscripción</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Recibir la solicitud del cliente o empresa	Área de emisión
	Recibir información y documentación para el caso de diferentes canales.	
	Ingresar al sistema e Identificar si existen errores	
	Realizar inspección a la empresa del cliente	
	Ingresar información y clientes al sistema	
	Revisar que toda la información se encuentre ingresada adecuadamente y aprobar tramites	
	Realizar a entrega de los certificados	
	Validar los pagos de póliza	
	Emitir las pólizas en línea recta	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la

### Flujograma de Procedimiento de Suscripción y emisión ramo masivo agrícola

Gráfico N° 47 Flujograma de Suscripción y emisión ramo masivo agrícola



Fuente: Personal de la compañía  
 Elaborado por: Autor de la

## Proceso de Suscripción individual ramo transporte

*Cuadro N° 51 Descripción de procesos y procedimientos Suscripción individual ramo transporte*

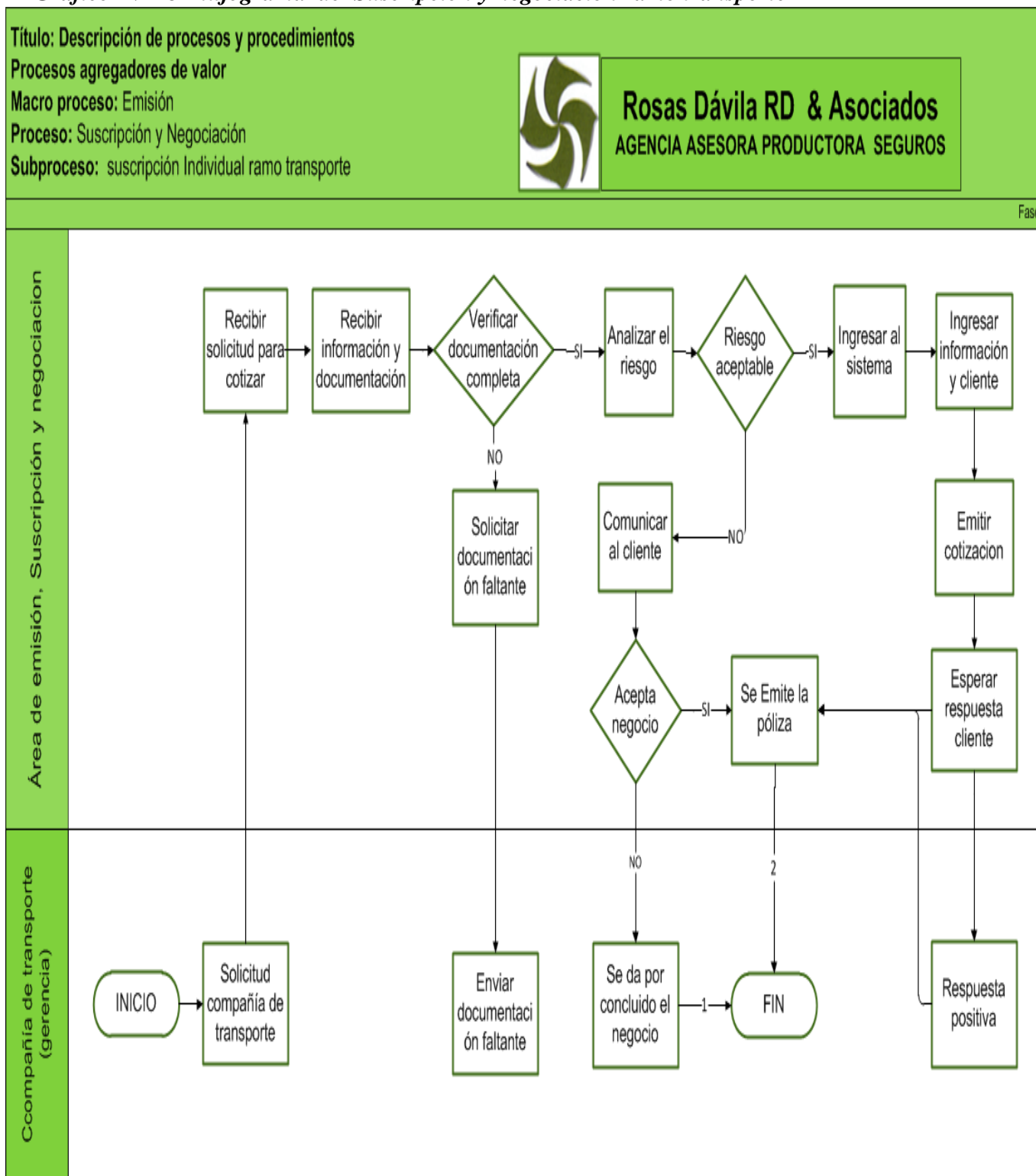
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Emisión	<b>Código</b> 002-012-007E
<b>Proceso:</b> Suscripción y Negociación		<b>Subproceso:</b> suscripción Individual ramo transporte
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ley de seguros y aduanas</i></li> <li>➤ <i>Solicitud del cliente</i></li> <li>➤ <i>Toda la documentación respectiva para cumplimientos de los requisitos mínimos de suscripción y emisión</i></li> <li>➤ <i>Política de suscripción de transporte</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Recibir la solicitud del cliente o empresa para cotización	Área de emisión
	Recibir información y documentación necesaria al caso	
	Realizar inspección a la empresa del cliente y analizar los riesgos	
	Ingresar información y cliente al sistema(Cotizar)	
	Revisar que toda la información se encuentre ingresada adecuadamente y aprobar tramites	
	Generar y aprobar la orden de trabajo, emitir póliza	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la

## Flujograma de Procedimiento de Suscripción y negociación ramo transporte

Gráfico N° 48 Flujograma de Suscripción y negociación ramo transporte



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

**Proceso de Suscripción ramo transporte general (IMP; EXP; INT)**

**Cuadro N° 52 Descripción de procesos y procedimientos Suscripción ramo transporte general (IMP; EXP; INT)**

 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCION DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso :</b> Emisión	<b>Código</b> 002-013-007E
<b>Proceso:</b> Suscripción y Negociación		<b>Subproceso:</b> suscripción transporte general(IMP; EXP; INT)
<p><b>Documentos soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ley de seguros y aduanas</i></li> <li>➤ <i>Solicitud del cliente</i></li> <li>➤ <i>Toda la documentación respectiva para cumplimientos de los requisitos mínimos de suscripción y emisión</i></li> <li>➤ <i>Política de suscripción de transporte</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Recibir la solicitud del cliente o empresa (Cotización)	Área de emisión
	Recibir información y documentación necesaria al caso	
	comprometer la cuenta y analizar los riesgos	
	Ingresar información y cliente al sistema	
	Revisar que toda la información se encuentre ingresada adecuadamente y aprobar tramites	
	Realizar la cotización	
	Generar emisión de póliza de transporte	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

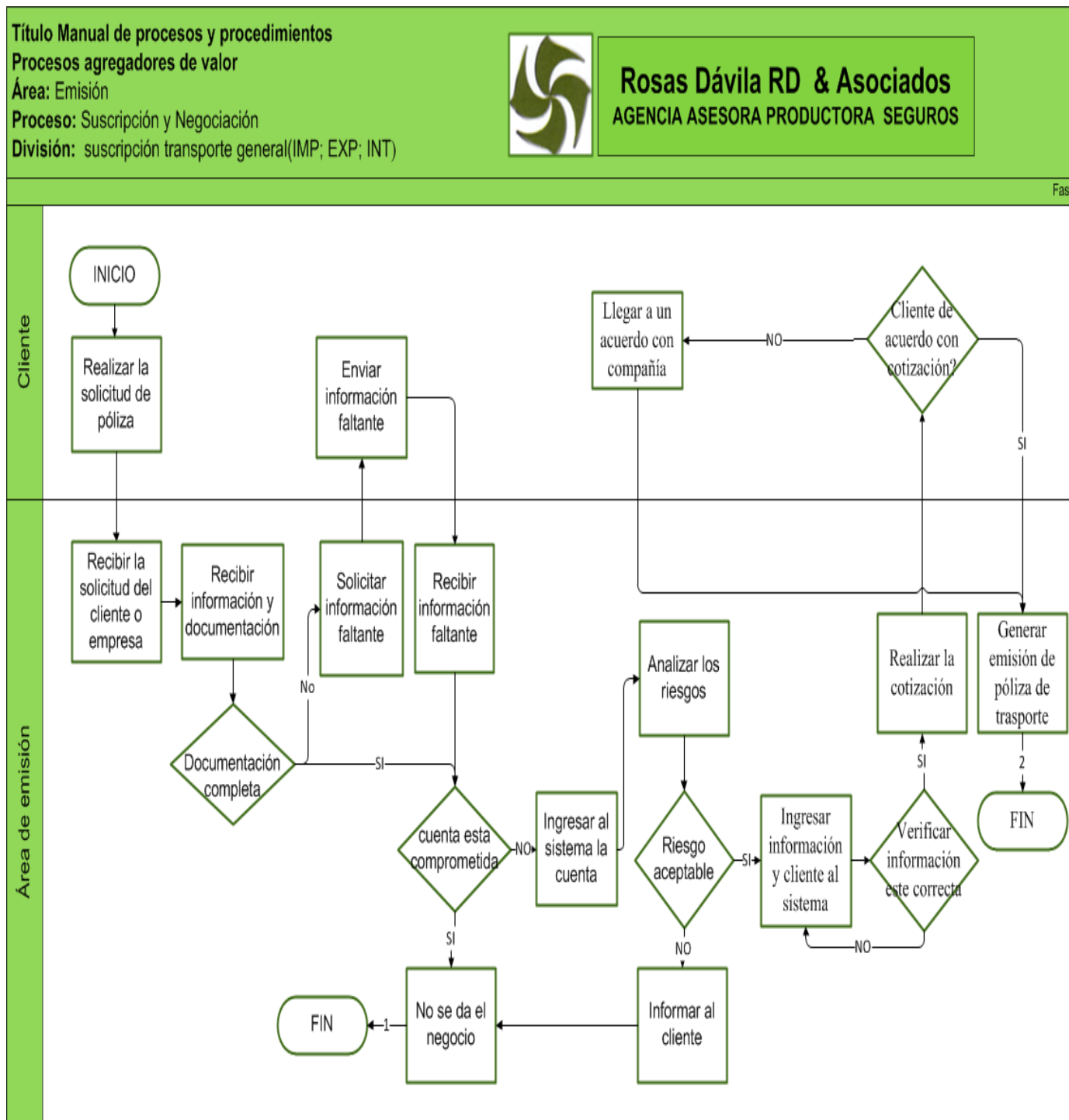
**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la



**Flujograma de Procedimiento de Suscripción y negociación ramo transporte general (IMP; EXP; INT)**

**Gráfico N° 49 Flujograma de Suscripción y negociación ramo transporte general (IMP; EXP; INT)**



## Procesos del área de Cobranzas

### Proceso de Cobro por comisiones empresas de seguros

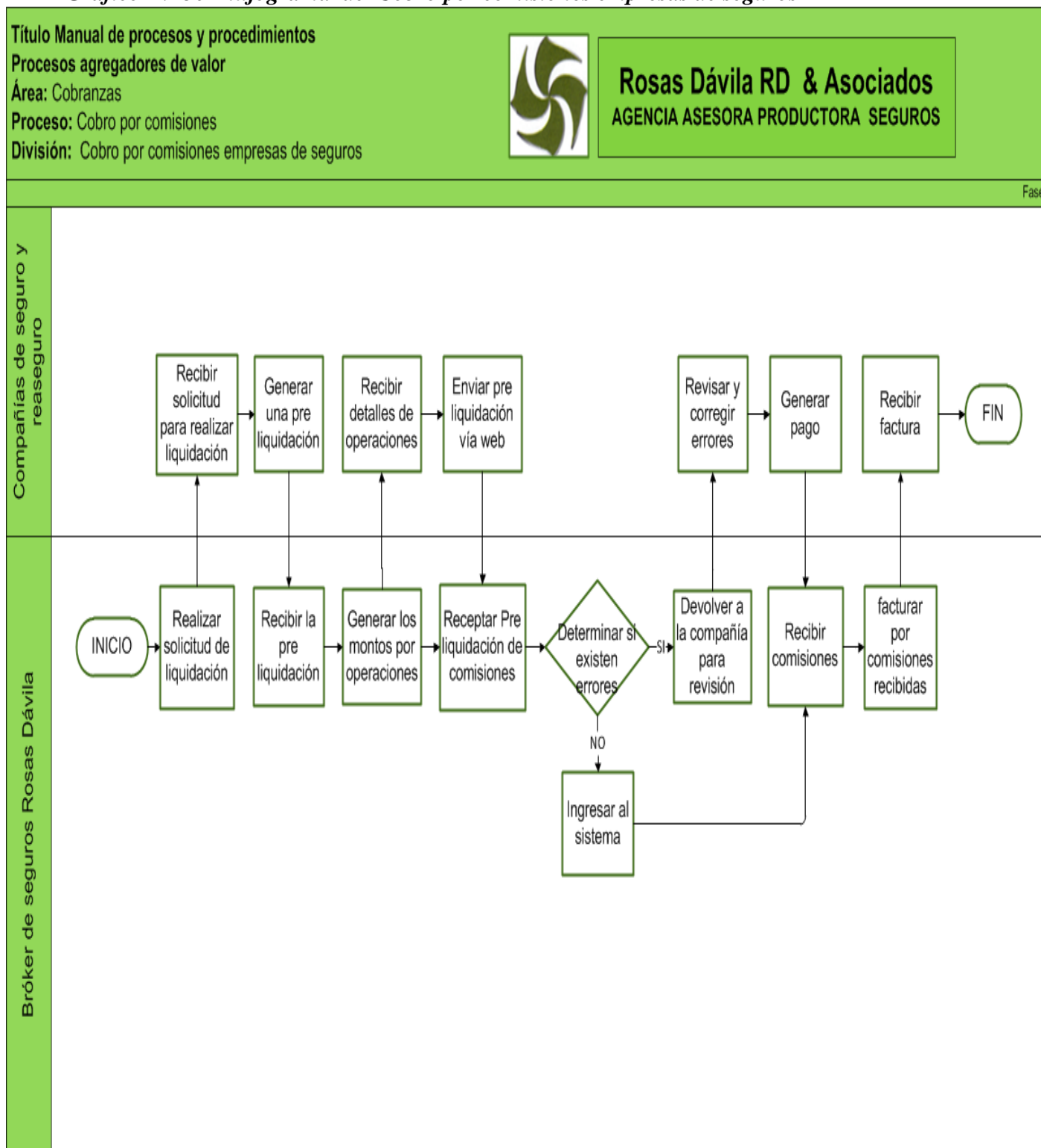
*Cuadro N° 53 Descripción de procesos y procedimientos de cobro por comisiones empresas de seguros*

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Cobranzas	<b>Código</b> 003-001-007CO
<b>Proceso:</b> Cobro por comisiones	<b>Subproceso:</b> Cobro por comisiones empresas de seguros	
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley de seguros</li> <li>➤ Contratos por comisión intermediarios (agencia asesora productora de seguros)</li> <li>➤ Sistema de comisiones.</li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Generar los montos por comercialización , operaciones de emisión, cobranzas y siniestros	Cobranzas
	Receptar factura por comisiones de intermediario	Compañía de seguros
	Ingreso al sistema de facturas recibidas	
	Recibir las comisiones de las compañía(s)	
	Generar en el sistema y facturar por comisiones recibidas	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

Fuente: Personal de la compañía  
 Elaborado por: Autor de la

## Flujograma de Procedimiento de Cobro por comisiones empresas de seguros

Gráfico N° 50 Flujograma de Cobro por comisiones empresas de seguros



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Proceso de Cobro por débito bancario

*Cuadro N° 54 Descripción de procesos y procedimientos de cobro por débito bancario*

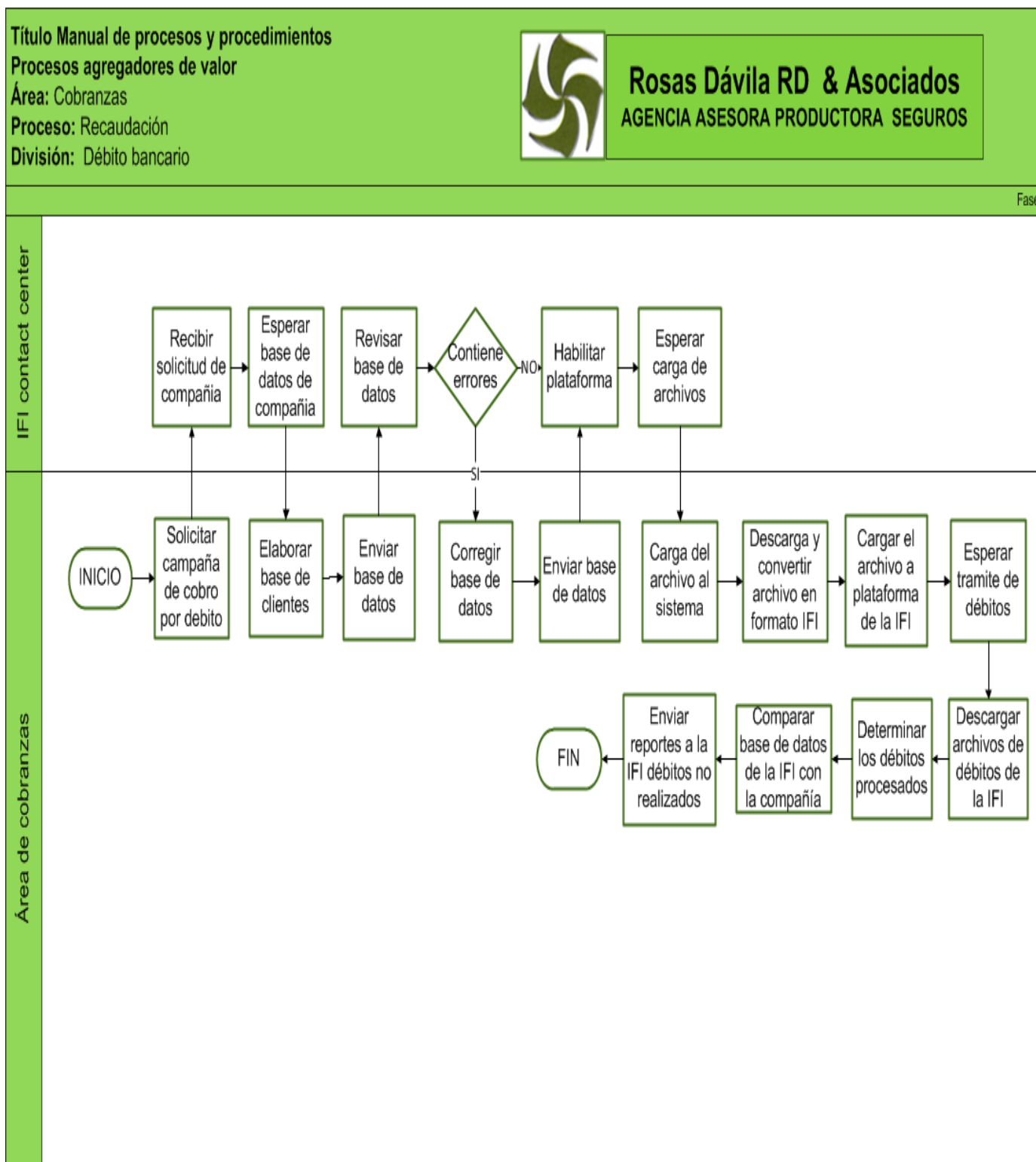
 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Cobranzas	<b>Código</b> 003-002-007CO
<b>Proceso:</b> Recaudación		<b>Subproceso:</b> Débito bancario
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ley de seguros</i></li> <li>➤ <i>Resoluciones</i></li> <li>➤ <i>Base de datos clientes</i></li> <li>➤ <i>Reporte de las IFIS</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Enviar solicitud a la IFI para aplicación de débito bancarios	Área de cobranzas
	Elaborar base de datos de los clientes para débito bancario	
	Ingresar al sistema de la compañía y cargar el archivo	
	Descargar el archivo y convertir en formato IFI	
	Subir el archivo a la plataforma de la IFI	
	Esperar el tiempo de aplicación debito a cada cliente	
	Descargar archivo de débitos ya aplicados	
	Comparar la base de datos compañía , con los debitados en la IFI	
	Enviar los reportes a la IFI de débitos no realizados	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Flujograma de Procedimiento de Cobro por débito bancario

Gráfico N° 51 Flujograma de Cobro por débito bancario



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Proceso de Cheques protestados

*Cuadro N° 56 Descripción de procesos y procedimientos Cheques protestados*

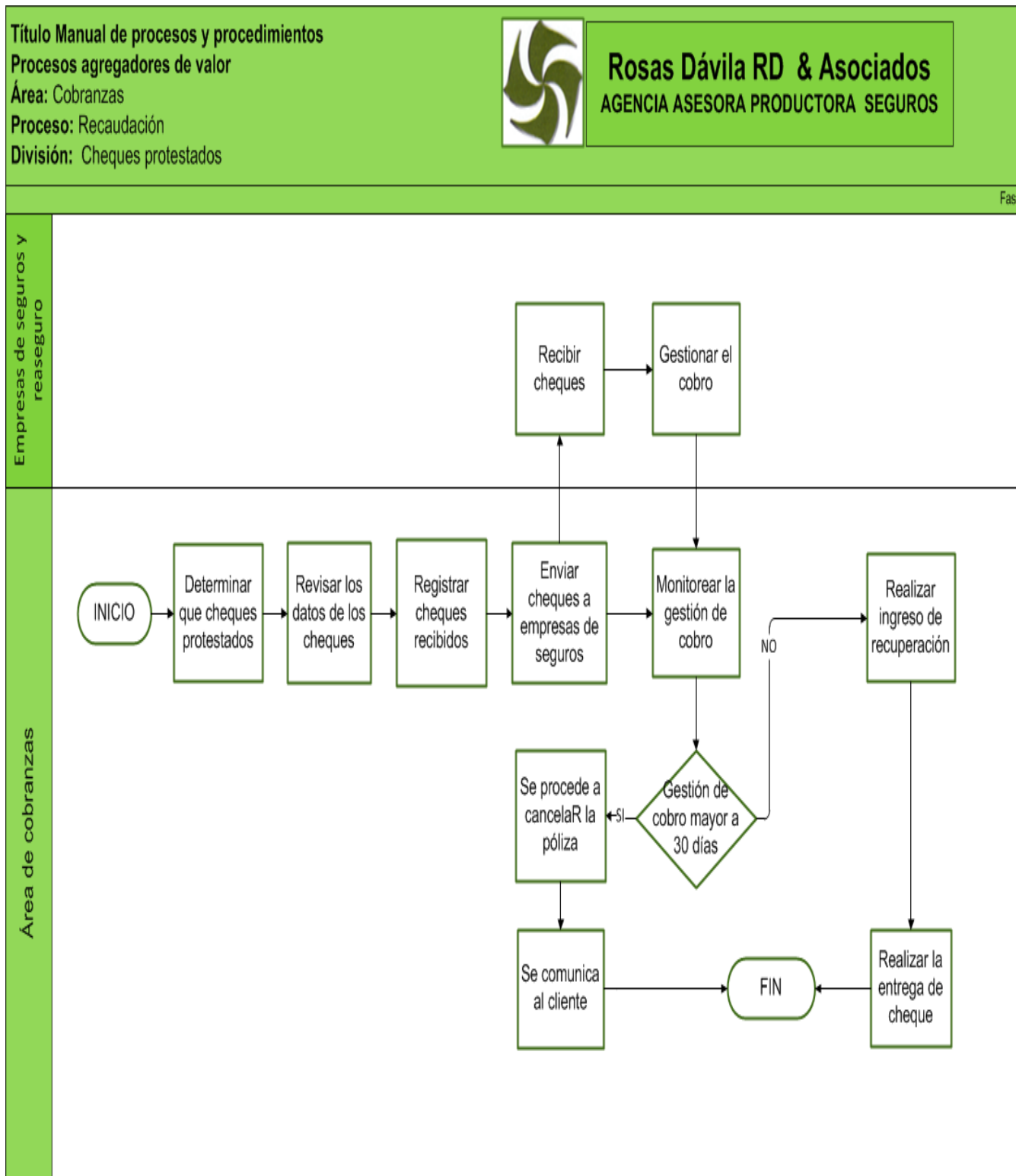
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Cobranzas	<b>Código</b> 003-004-007CO
<b>Proceso:</b> Recaudación		<b>Subproceso:</b> Cheques protestados
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ley de seguros</i></li> <li>➤ <i>Resoluciones Superintendencia de compañías</i></li> <li>➤ <i>Base de datos clientes</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Determinar que cheques se protestaron y el motivo	Área de cobranzas
	Revisar los datos de los cheques, la cartera de clientes y factura	
	Enviar cheques a la empresa de seguros, para la gestión	
	Recibir la aplicación de los cheques	
	Recibir los memos y actas de conformidad al tratamiento de cheques.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la

## Flujograma de Procedimiento de Cheques protestados

Gráfico N° 53 Flujograma de Cobro



## Proceso de Efectivización

*Cuadro N° 57 Descripción de procesos y procedimientos Efectivización*

 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> Cobranzas	<b>Código</b> 003-005-007CO
<b>Proceso:</b> Recaudación		<b>Subproceso:</b> Efectivización
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ley de seguros</i></li> <li>➤ <i>Archivo de Efectivización</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Obtener toda la documentación necesaria para respaldo	Área de cobranzas
	Evaluar toda la documentación	
	Revisar la nota e crédito a favor del cliente y la cartera del cliente	
	Realzar la orden de pago a clientes	
	Enviar los débitos documentos y subir al sistema	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

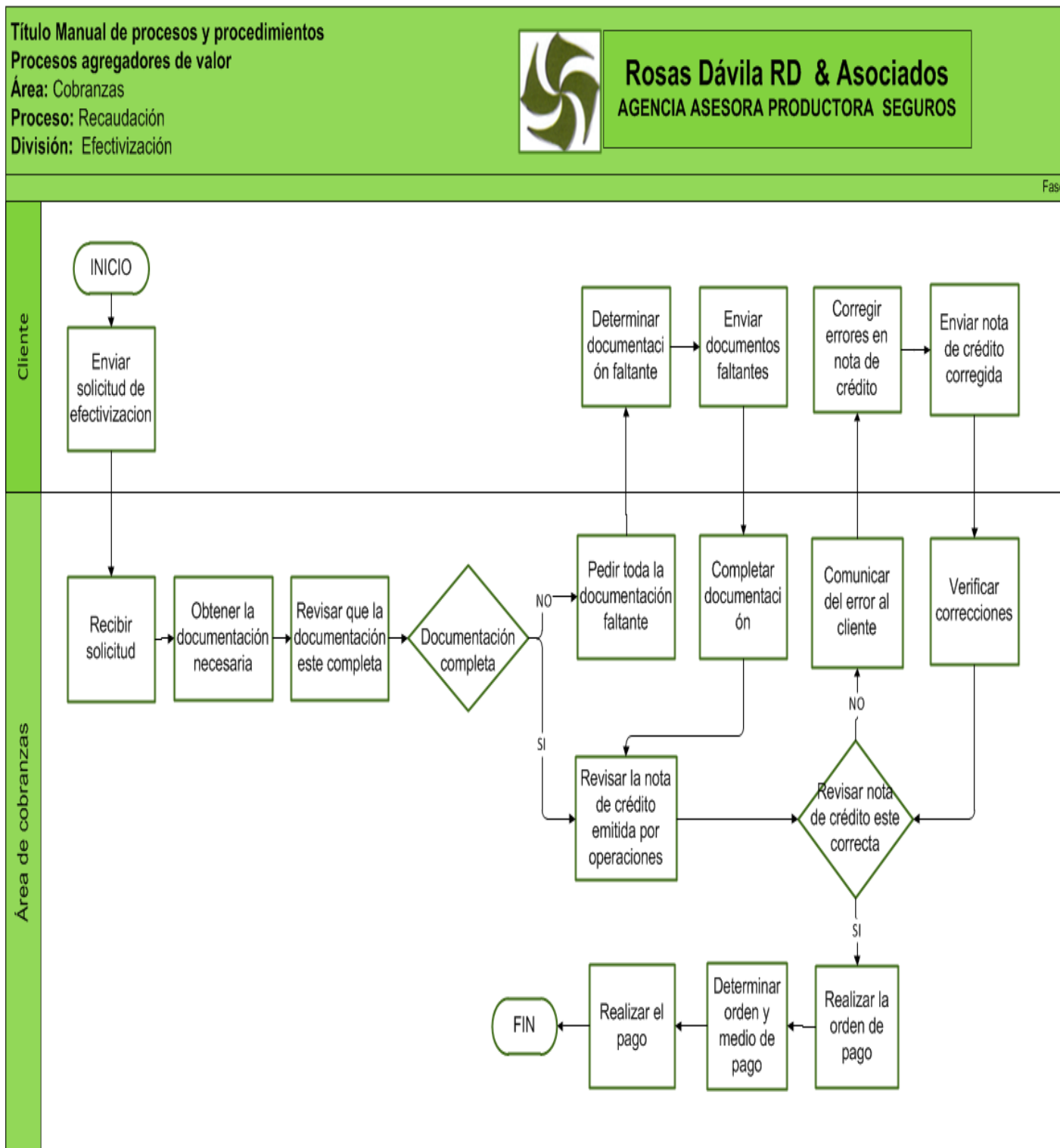
Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la



## Flujograma de Procedimiento de Efectivización

Gráfico N° 54 Flujo de Efectivización



## Procesos del área de Siniestros e Indemnización

### Proceso de Atención de siniestros para ramos generales

*Cuadro N° 58 Descripción de procesos y procedimientos de Atención de siniestros para ramos generales*

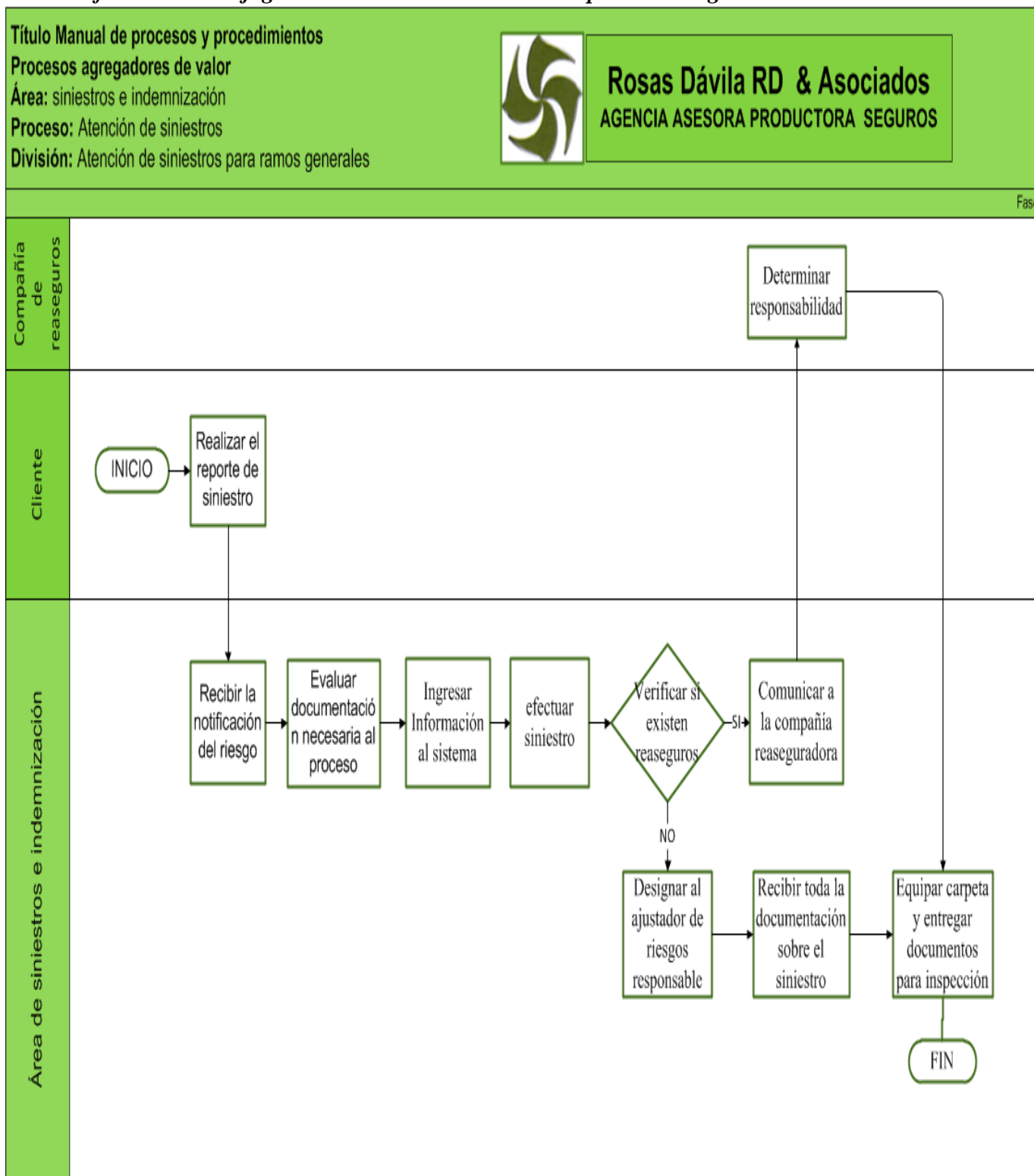
 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> siniestros e indemnización	<b>Código</b> 004-001-007CO
<b>Proceso:</b> Atención de siniestros		<b>Subproceso:</b> Atención de siniestros para ramos generales
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ley general de seguros</i></li> <li>➤ <i>Política de gestión de indemnizaciones</i></li> <li>➤ <i>Inspectores- ajustadores</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Recibir la solicitud del cliente o empresa	Área de siniestros e indemnizaciones
	Evaluar toda la documentación necesaria al proceso	
	Ingresar al sistema , y efectuar siniestro para ingreso de información	
	Designar al ajustador de riesgos responsable	
	Recibir toda la documentación sobre el siniestro	
	Equipar la carpeta y entregar los documentos para inspección	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la

### Flujograma de Procedimiento de Atención de siniestros para ramos generales

Gráfico N° 55 Flujograma de Atención de siniestros para ramos generales



Fuente: Personal de la compañía  
 Elaborado por: Autor de la

## Proceso de Estudio de siniestros para ramos generales

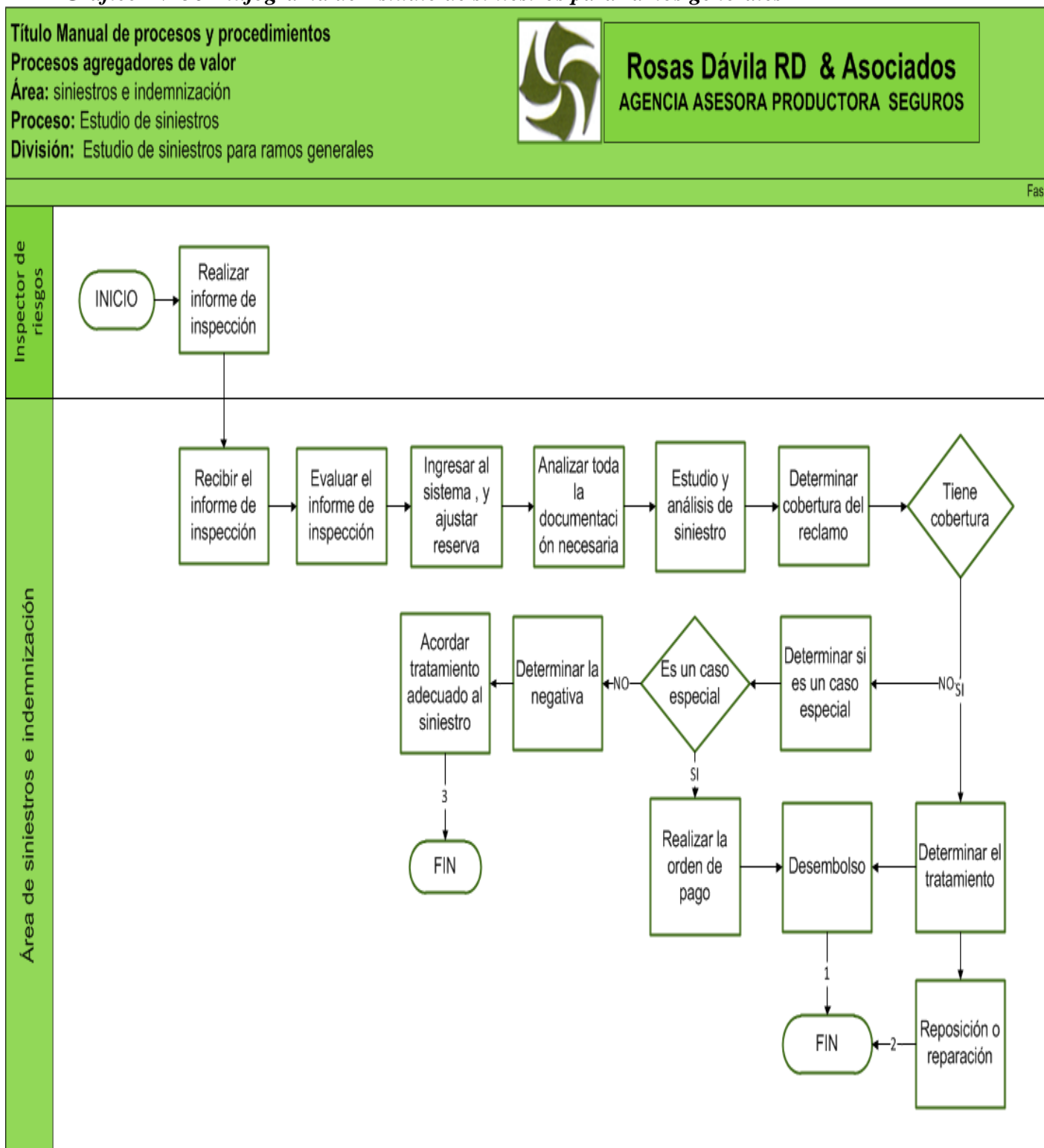
*Cuadro N° 59 Descripción de procesos y procedimientos de Estudio de siniestros para ramos generales*

 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso</b> siniestros e indemnización	<b>Código</b> 004-002-007CO
<b>Proceso:</b> Estudio de siniestros		<b>Subproceso:</b> Estudio de siniestros para ramos generales
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ley general de seguros</i></li> <li>➤ <i>Normas de ejercicio de actividades, agencias asesoras productoras de seguros, intermediarios de seguros peritos de seguros.</i></li> <li>➤ <i>Política de gestión de indemnizaciones</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Recibir el informe de inspección	Área de siniestros e indemnizaciones
	Evaluar el informe de inspección	
	Ingresar al sistema , y ajustar reserva	
	Analizar toda la documentación necesaria al proceso	
	Responder de manera negativa o positiva a la atención	
	Elaborar la solicitud de pago en situaciones especiales	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la

**Flujograma de Procedimiento de Estudio de siniestros para ramos generales**

*Gráfico N° 56 Flujograma de Estudio de siniestros para ramos generales*



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Proceso de Liquidación y facturación de ramos generales

*Cuadro N° 60 Descripción de procesos y procedimientos de Liquidación y facturación de ramos generales*

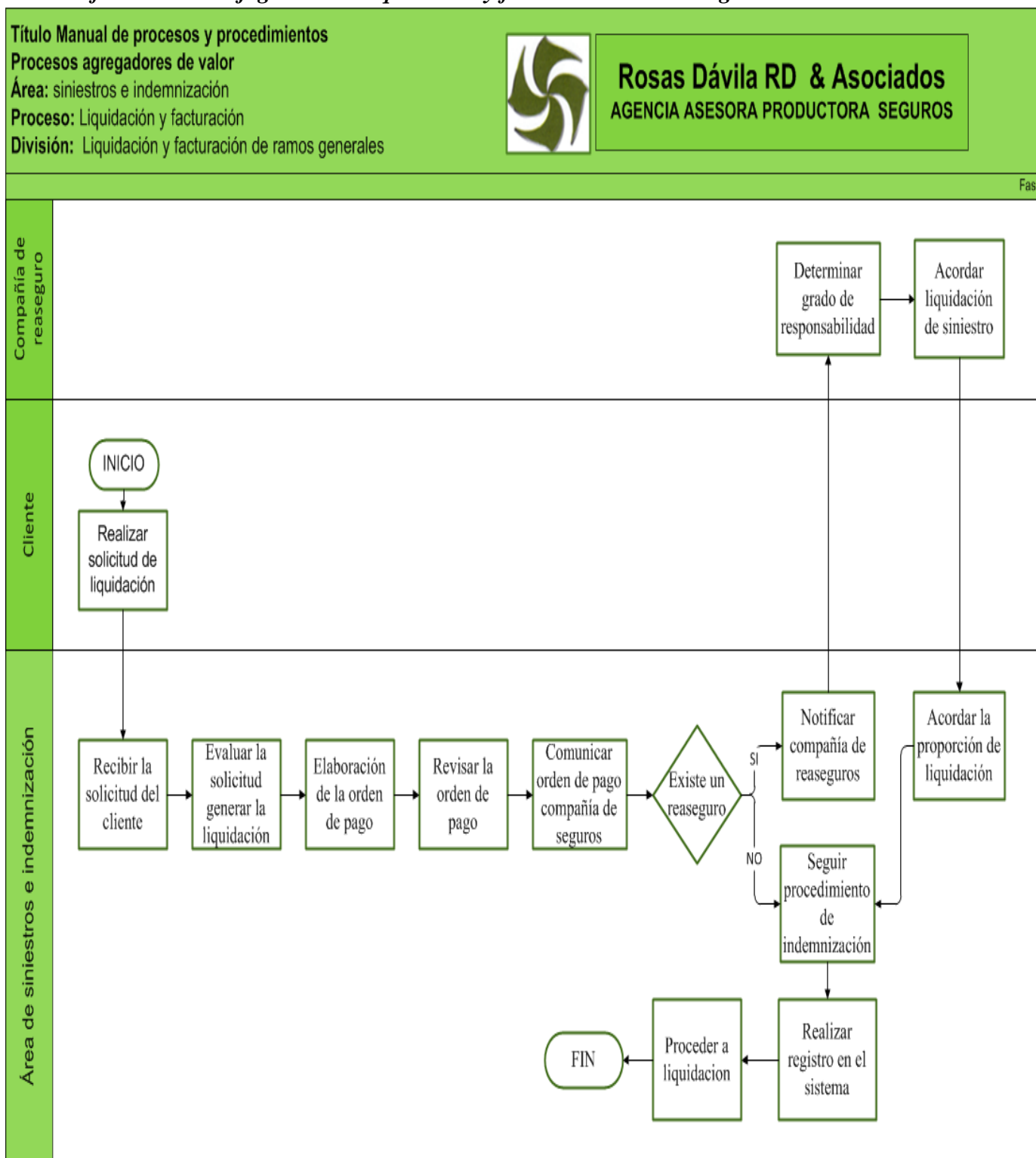
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Macro proceso:</b> siniestros e indemnización	<b>Código</b> 004-003-007CO
<b>Proceso:</b> Liquidación y facturación		<b>Subproceso:</b> Liquidación y facturación de ramos generales
<p><b>Documentos soporte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Ley general de seguros</i></li> <li>➤ <i>Decreto 1147 seguros</i></li> <li>➤ <i>Política de gestión de indemnizaciones</i></li> <li>➤ <i>Toda la documentación necesaria a este proceso de indemnización; Formatos, manuales, etc.</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Recibir la solicitud del cliente	Área de siniestros e indemnizaciones
	Evaluar la solicitud generar la liquidación	
	Liquidar el siniestro	
	Emitir la orden de pago y firmar	
	Notificar compañía de seguros y reaseguros según el caso	
	Seguir procedimiento de indemnización	
	Realizar registro en el sistema	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Flujograma de Procedimiento de Liquidación y facturación de ramos generales

Gráfico N° 57 Flujo de Liquidación y facturación de ramos generales



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Procesos del área administrativa

### Proceso de Contratación de personal

*Cuadro N° 61 Descripción de procesos y procedimientos de Contratación de personal*

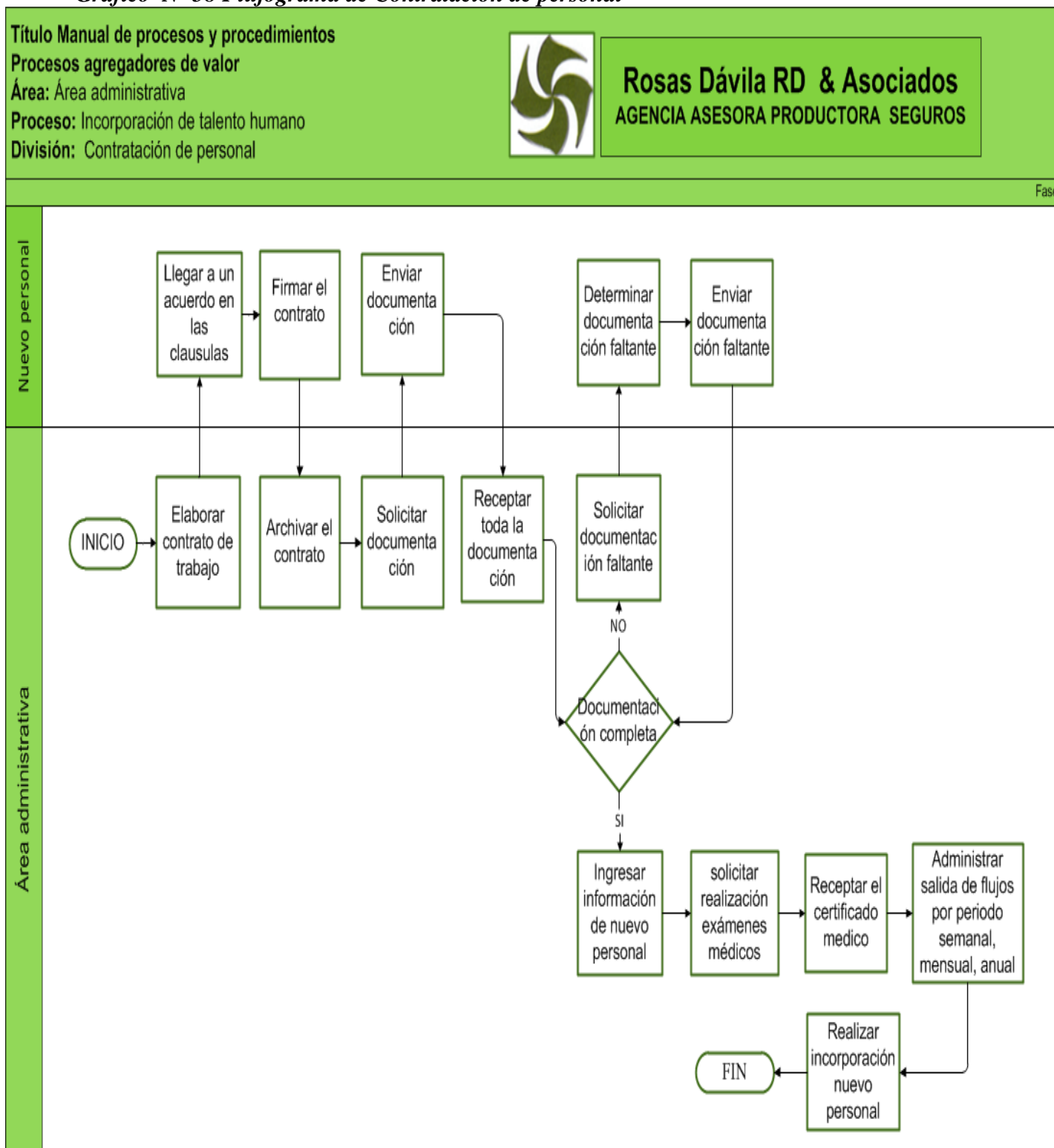
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> administrativa	<b>Macro proceso:</b> Administrativa	<b>Código:</b> 005-001-007AD
<b>Proceso:</b> Incorporación de talento humano		<b>Subproceso:</b> Contratación de personal
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Solicitud de empleo</i></li> <li>➤ <i>Código de ética</i></li> <li>➤ <i>Formularios y pruebas psicológicas y psicométricas</i></li> <li>➤ <i>Documentos del personal a contratar</i></li> <li>➤ <i>Perfil del personal</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Firmar el contrato de trabajo, con las cláusulas, acuerdo de salarios y periodo de ingreso	Área administrativa
	Receptar toda la documentación necesaria para desarrollar las labores de trabajo	
	Ingresar información de nuevo personal	
	Comunicar al personal sobre la realización obligatoria de exámenes médicos	
	Receptar el certificado medico	
	Administrar la salida de flujos por periodo semanal, mensual, anual y documentos necesarios	
	Realizar la incorporación de nuevo personal a la compañía	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

Fuente: Personal de la compañía  
Elaborado por: Autor de la



## Flujograma de Procedimiento de Contratación de personal

Gráfico N° 58 Flujograma de Contratación de personal



Fuente: Personal de la compañía  
 Elaborado por: Autor de la

## Proceso de Inducción de personal

*Cuadro N° 62 Descripción de procesos y procedimientos de Inducción de personal*

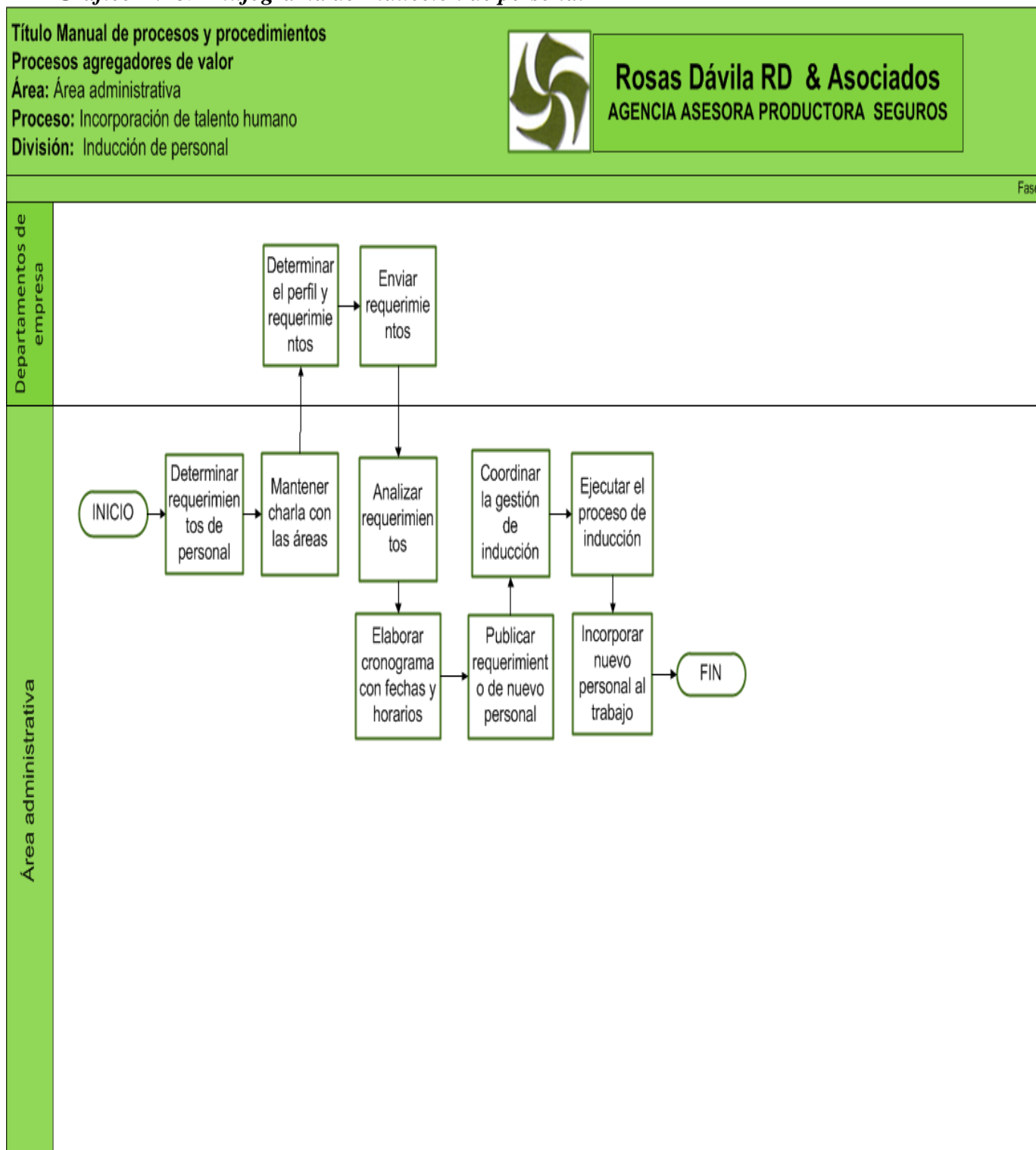
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> administrativa	<b>Macro proceso:</b> Administrativa	<b>Código:</b> 005-002-007AD
<b>Proceso:</b> Incorporación de talento humano		<b>Subproceso:</b> Inducción de personal
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Código de ética</i></li> <li>• <i>Formularios y pruebas psicológicas y psicométricas</i></li> <li>• <i>Perfil del personal</i></li> <li>• <i>Cronogramas de inducción</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Elaborar y dar seguimiento al cronograma con fechas y horarios	Área administrativa
	Realizar la publicación del proceso de requerimiento de nuevo personal	
	Coordinar la gestión de inducción	
	Ejecutar el proceso de inducción	
	Incorporar al nuevo personal al lugar de trabajo	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la

## Flujograma de Procedimiento de Inducción de personal

Gráfico N° 59 Flujograma de Inducción de personal



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Proceso de Reclutamiento y selección de personal

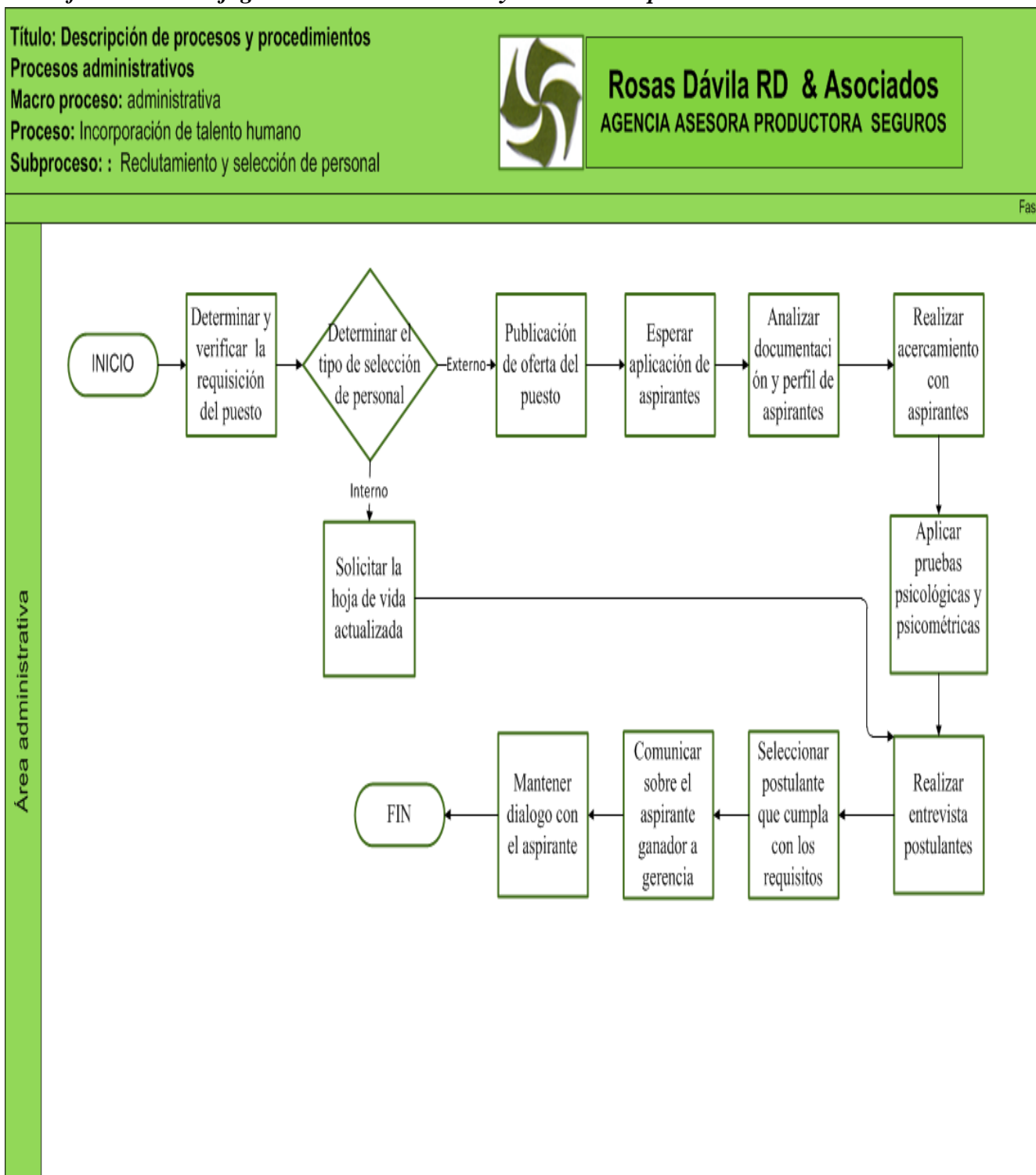
*Cuadro N° 63 Descripción de procesos y procedimientos de Reclutamiento y selección de personal*

 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> administrativa	<b>Macro proceso:</b> Administrativa	<b>Código:</b> 005-003-007AD
<b>Proceso:</b> Incorporación de talento humano		<b>Subproceso:</b> Reclutamiento y selección de personal
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Código de ética</i></li> <li>• <i>Código de trabajo</i></li> <li>• <i>Perfil del personal</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Determinar y verificar la requisición del puesto y perfil	Área administrativa
	Determinar el tipo de selección de personal , interno o externo	
	Analizar documentación y perfiles de aspirantes	
	Realizar llamadas telefónicas para acercamiento con aspirantes	
	Aplicar pruebas psicológicas y psicométricas a aspirantes	
	Realizar cronograma de convocatoria de entrevista	
	Seleccionar al empleado que cumpla con los requisitos de la compañía y el puesto	
	Comunicar sobre el aspirante ganador a gerencia	
	Mantener dialogo con el aspirante para acordar puntos del trabajo a desempeñarse.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la

## Flujograma de Procedimiento de Reclutamiento y selección de personal

Gráfico N° 60 Flujograma de Reclutamiento y selección de personal



## Proceso de Selección y evaluación de proveedores

*Cuadro N° 64 Descripción de procesos y procedimientos de Selección y evaluación de proveedores*

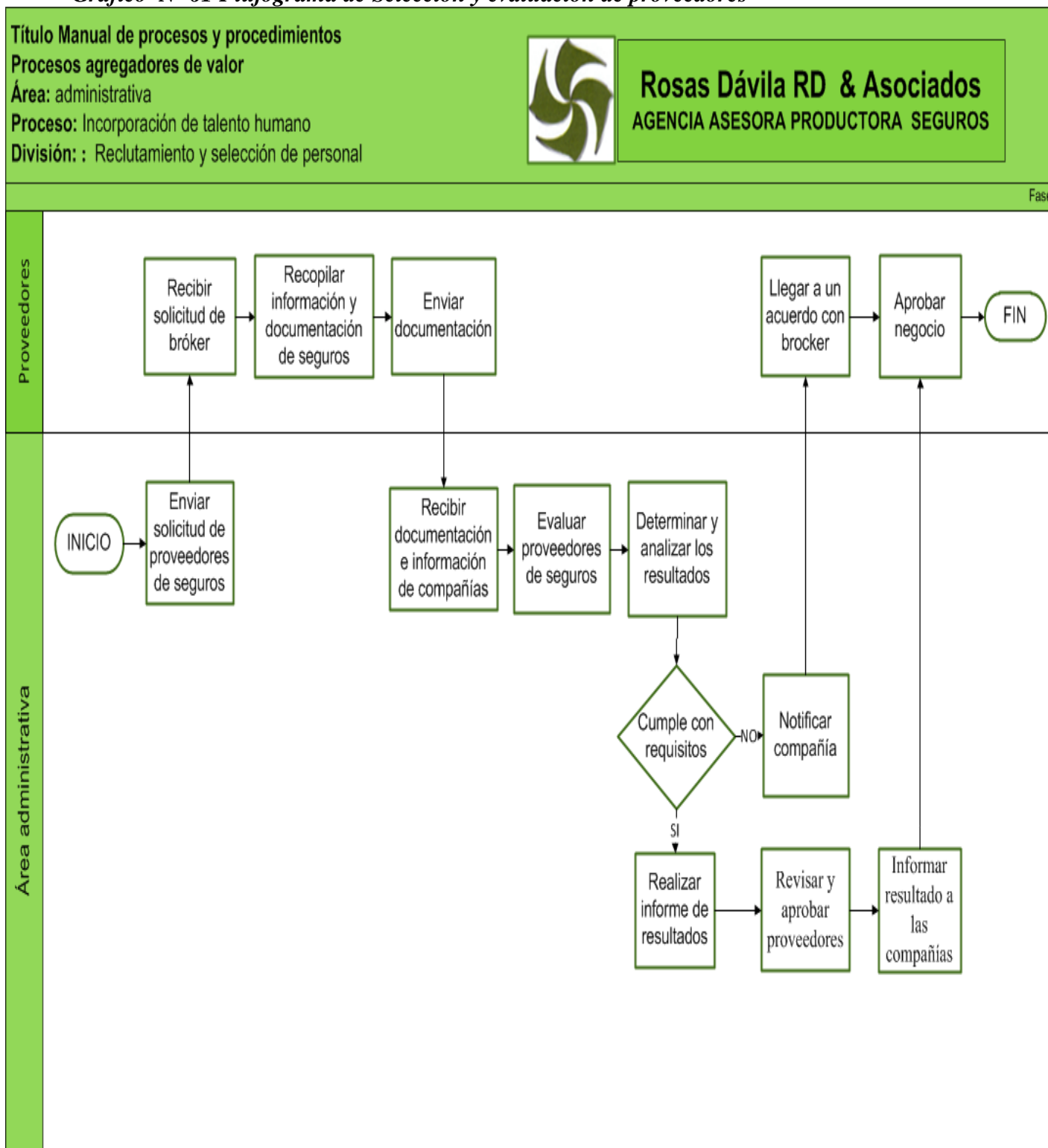
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> administrativa	<b>Macro proceso:</b> Administrativa	<b>Código:</b> 005-004-007AD
<b>Proceso:</b> Administración de proveedores		<b>Subproceso:</b> Selección y evaluación de proveedores
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ley general de seguros</i></li> <li>• <i>Reglamento general de seguros</i></li> <li>• <i>Código orgánico Monetario</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Recopilar documentación e información de la(s) compañía(s) de seguros.	Área administrativa
	Realizar evaluación de todos los proveedores de seguros	
	Determinar y analizar los resultados	
	Revisar y aprobar proveedores	
	Informar sobre resultados a las compañías	
	Aprobar el negocio	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la

## Flujograma de Procedimiento de Selección y evaluación de proveedores

Gráfico N° 61 Flujograma de Selección y evaluación de proveedores



## Proceso de Planificación y direccionamiento

*Cuadro N° 65 Descripción de procesos y procedimientos de Planificación y direccionamiento*

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> administrativa	<b>Macro proceso:</b> Administrativa	<b>Código:</b> 005-005-007AD
<b>Proceso:</b> planificación estratégica		<b>Subproceso:</b> Planificación y direccionamiento
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ley general de seguros</i></li> <li>• <i>Presupuesto de la compañía</i></li> <li>• <i>Código orgánico Monetario</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Identificación y análisis de variables internas y externas	Área administrativa
	Determinación de soluciones e iniciativas estratégicas	
	Definición de medios y planes de operación	
	Analizar rubros presupuestarios	
	Realizar el presupuesto para la compañía	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

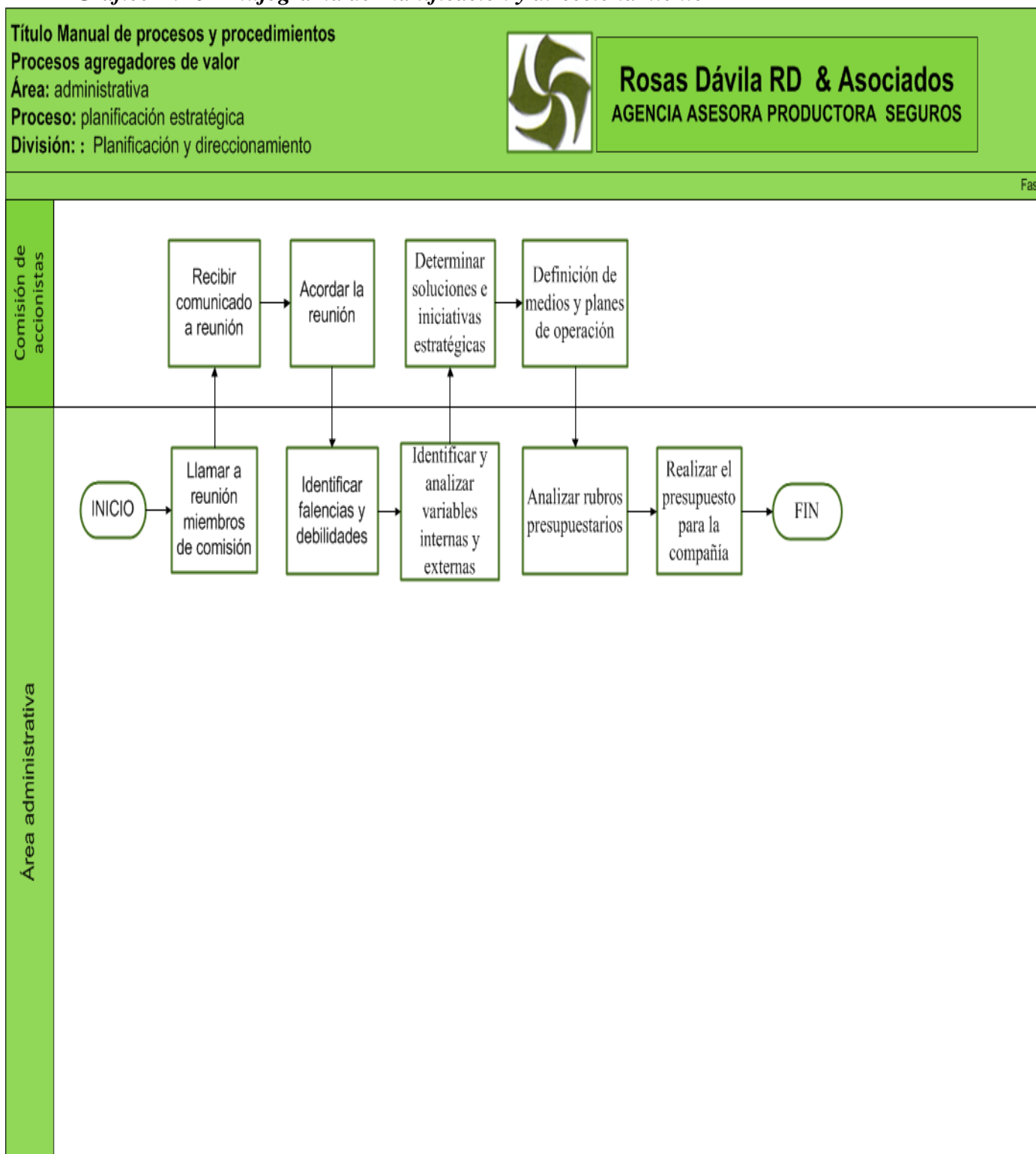
**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la



## Flujograma de Procedimiento de Planificación y direccionamiento

Gráfico N° 62 Flujograma de Planificación y direccionamiento



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Proceso de Revisión de planes por la dirección

*Cuadro N° 66 Descripción de procesos y procedimientos de Revisión de planes por la dirección*

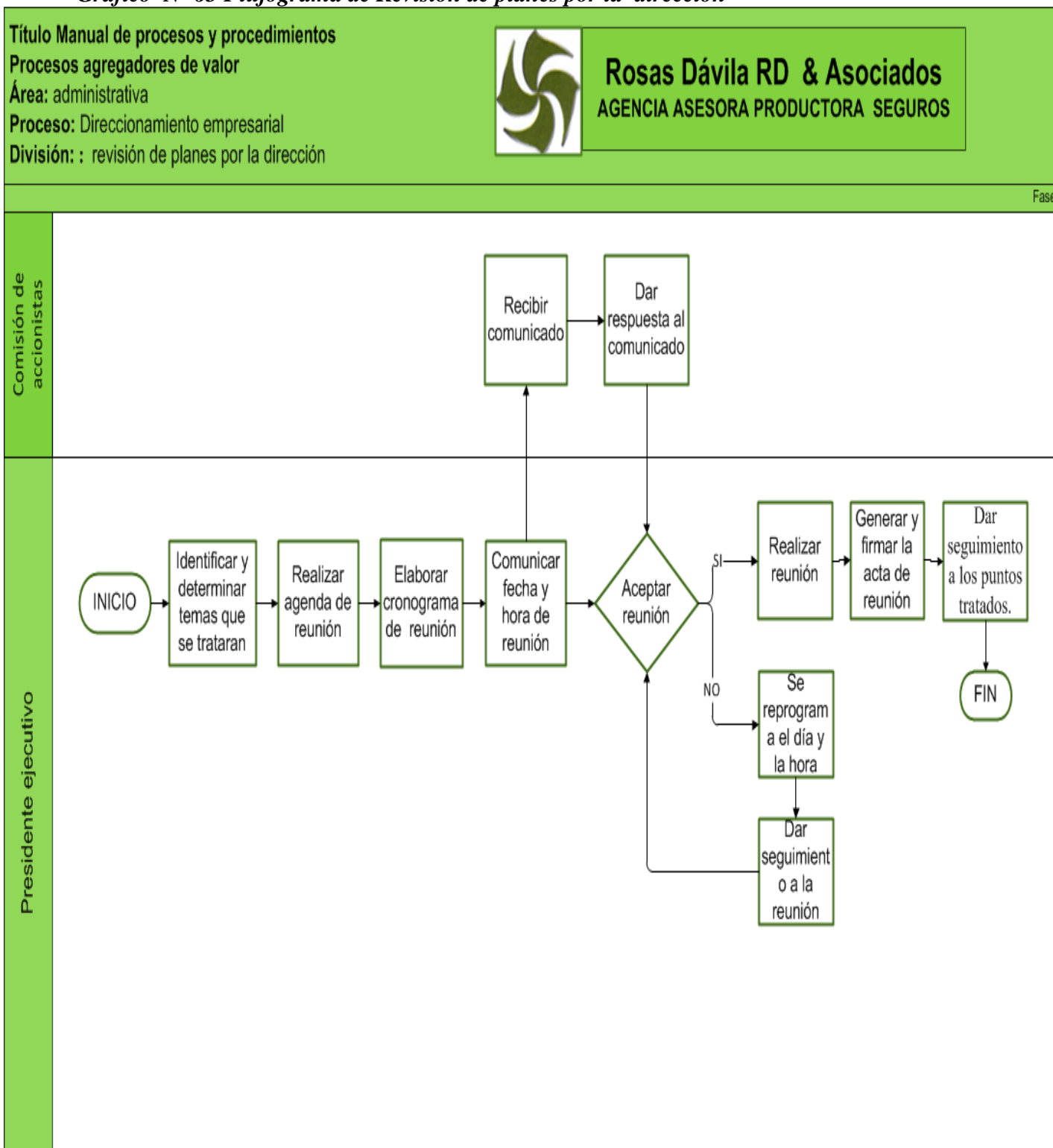
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> administrativa	<b>Macro proceso:</b> Administrativa	<b>Código:</b> 005-006-007AD
<b>Proceso:</b> Direccionamiento empresarial		<b>Subproceso</b> revisión de planes por la dirección
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Procedimiento gerencial</i></li> <li>• <i>Actas de convocatoria gerencial</i></li> <li>• <i>Proceso de revisión gerencial</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Identificación y determinación de los temas que se trataran	Presidente ejecutivo
	Realizar la agenda de reunión a todos los accionistas de la compañía	
	Llevar a cabo la reunión	
	Generar y firmar la acta de reunión por cada uno de los asistentes	
	Realizar y dar seguimiento a cada uno de los puntos tratados.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la

## Flujograma de Procedimiento de Revisión de planes por la dirección

Gráfico N° 63 Flujograma de Revisión de planes por la dirección



Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Procesos del área contable -financiera

### Proceso de Documentación fuente

*Cuadro N° 67 Descripción de procesos y procedimientos de Documentación fuente*

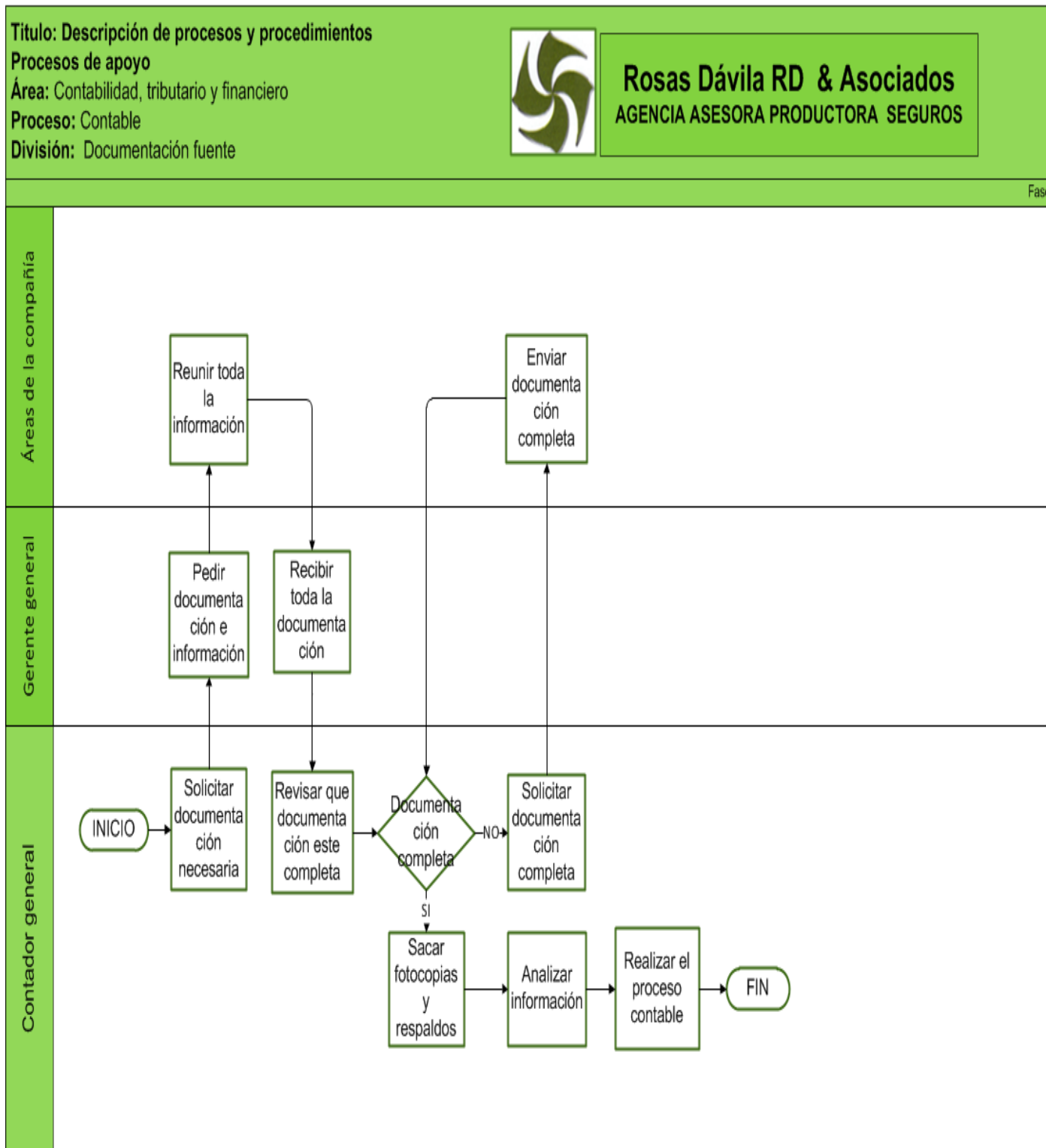
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> apoyo	<b>Macro proceso:</b> Contabilidad, tributario y financiero	<b>Código:</b> 006-001-007CON
<b>Proceso:</b> Documentación		<b>Subproceso:</b> Documentación fuente
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Documentación contable y tributaria</i></li> <li>• <i>Documentación e informe de operaciones</i></li> <li>• <i>Principios de contabilidad generalmente aceptados</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Solicitar la documentación necesaria para el tratamiento específico	Contador general
	Revisar que la documentación se encuentre correctamente	Gerente general
	Esperar respuesta de gerente general	
	Pedir fotocopias para respaldo	
	Sacar fotocopias de documentos	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Flujograma de Procedimiento de Documentación fuente


Gráfico N° 64 Flujograma de Documentación fuente



**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la

## Proceso Contable

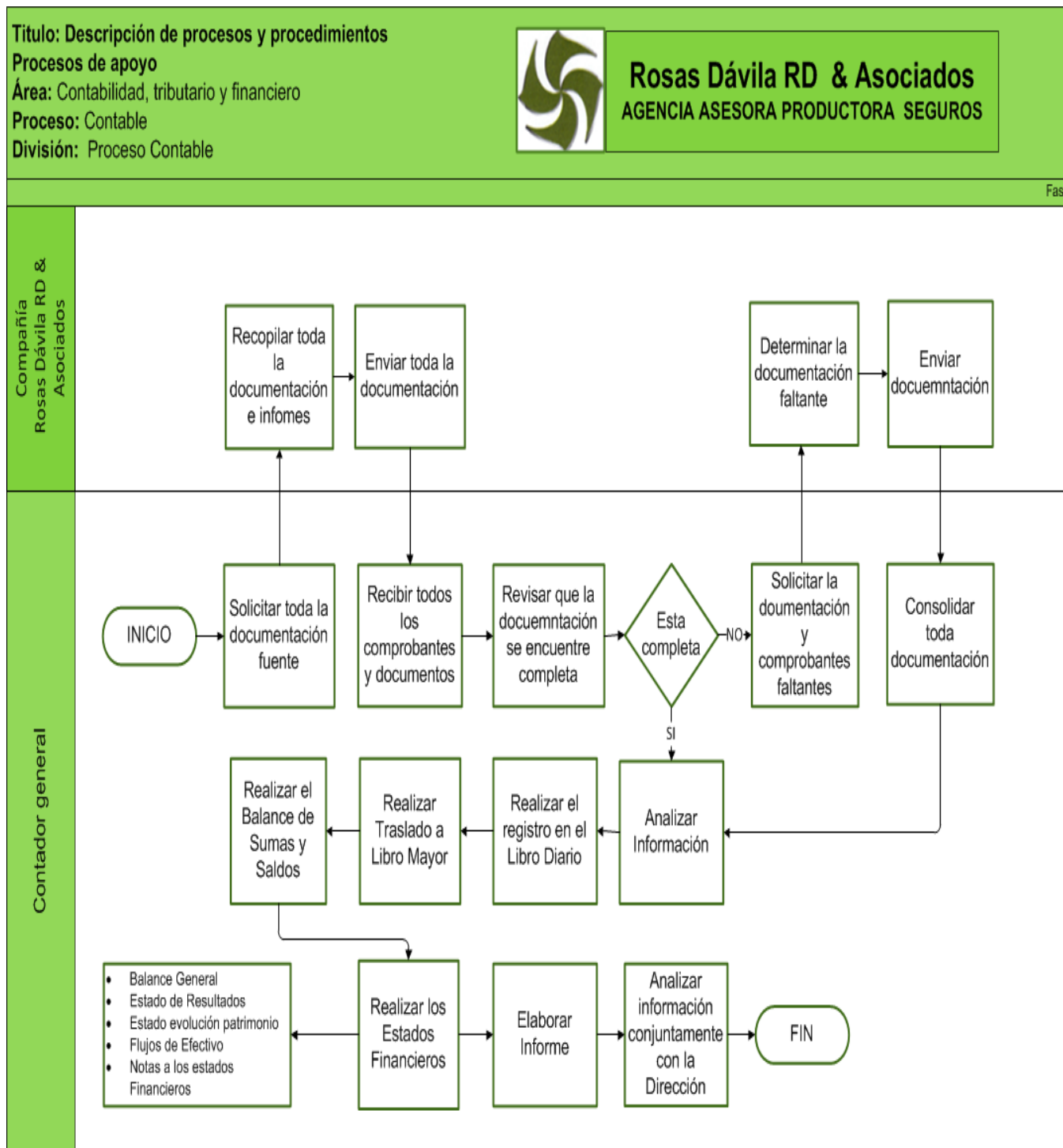
### Cuadro N° 68 Descripción de procesos y procedimientos Contabilidad

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> apoyo	<b>Macro proceso:</b> Contable y financiero	<b>Código:</b> 006-001-007CON
<b>Proceso:</b> Contabilidad		<b>Subproceso :</b> Proceso Contable
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Documentación y comprobantes de venta</i></li> <li>• <i>Informes Contables</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Recibir todos los comprobantes y documentos	Contador general
	Revisar que la documentación se encuentre completa	
	Analizar Información	
	Realizar el registro en el Libro Diario	
	Realizar Traslado a Libro Mayor	
	Realizar el Balance de Sumas y Saldos	
	Realizar los Estados Financieros	
	Elaborar Informe	
	Analizar información conjuntamente con la Dirección	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la


## Flujograma de Procedimiento de Contable

Gráfico N° 65 Flujograma de Proceso contable



## Proceso pago de nomina

*Cuadro N° 69 Descripción de procesos y procedimientos Pago de nomina*

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> apoyo	<b>Macro proceso:</b> Contable y financiero	<b>Código:</b> 006-001-007CON
<b>Proceso:</b> Contabilidad		<b>Subproceso :</b> pago de nomina
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Documentación de nómina de empleados</i></li> <li>• <i>Documentación e informe de operaciones</i></li> <li>• <i>Principios de contabilidad generalmente aceptados</i></li> <li>• <i>Código de trabajo y ley de seguridad social</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Receptar toda la información relacionada a entrada y salida de empleados	Contador general
	Consolidar y analizar toda la información de nómina de ingresos, deducciones, etc. Para el calculo	
	Realizar el cálculo de rol de pagos	
	Revisar si se encuentra correctamente el cálculo de nomina	
	Enviar a gerente , para su revisión y aprobación	
	Realizar la emisión de cheques para cada trabajador	
	Entregar los cheques a cada trabajador y receiptar los comprobantes firmados	Gerente general
	Realizar el registro de todos los movimientos de nómina y realizar su archivo	Contador general
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la



## Flujograma de Procedimiento pago de nomina

Gráfico N° 66 Flujograma de Pago denomina

Título: Descripción de procesos y procedimientos

Procesos de apoyo

Área: Contabilidad, tributario y financiero

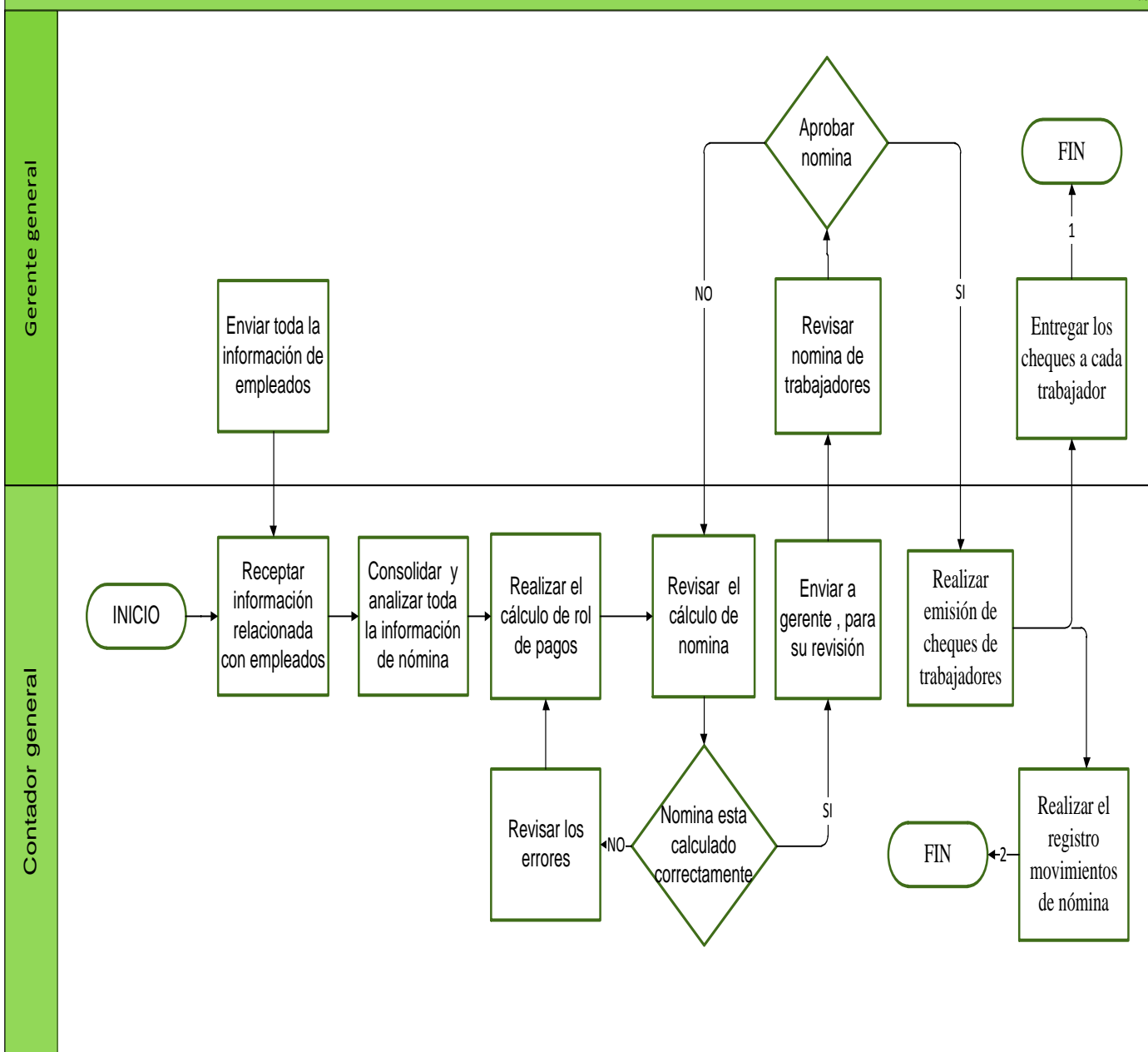
Proceso: Contable

División: : Pago de nomina



**Rosas Dávila RD & Asociados**  
AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS

Fase




Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la

## Proceso elaboración de estados financieros

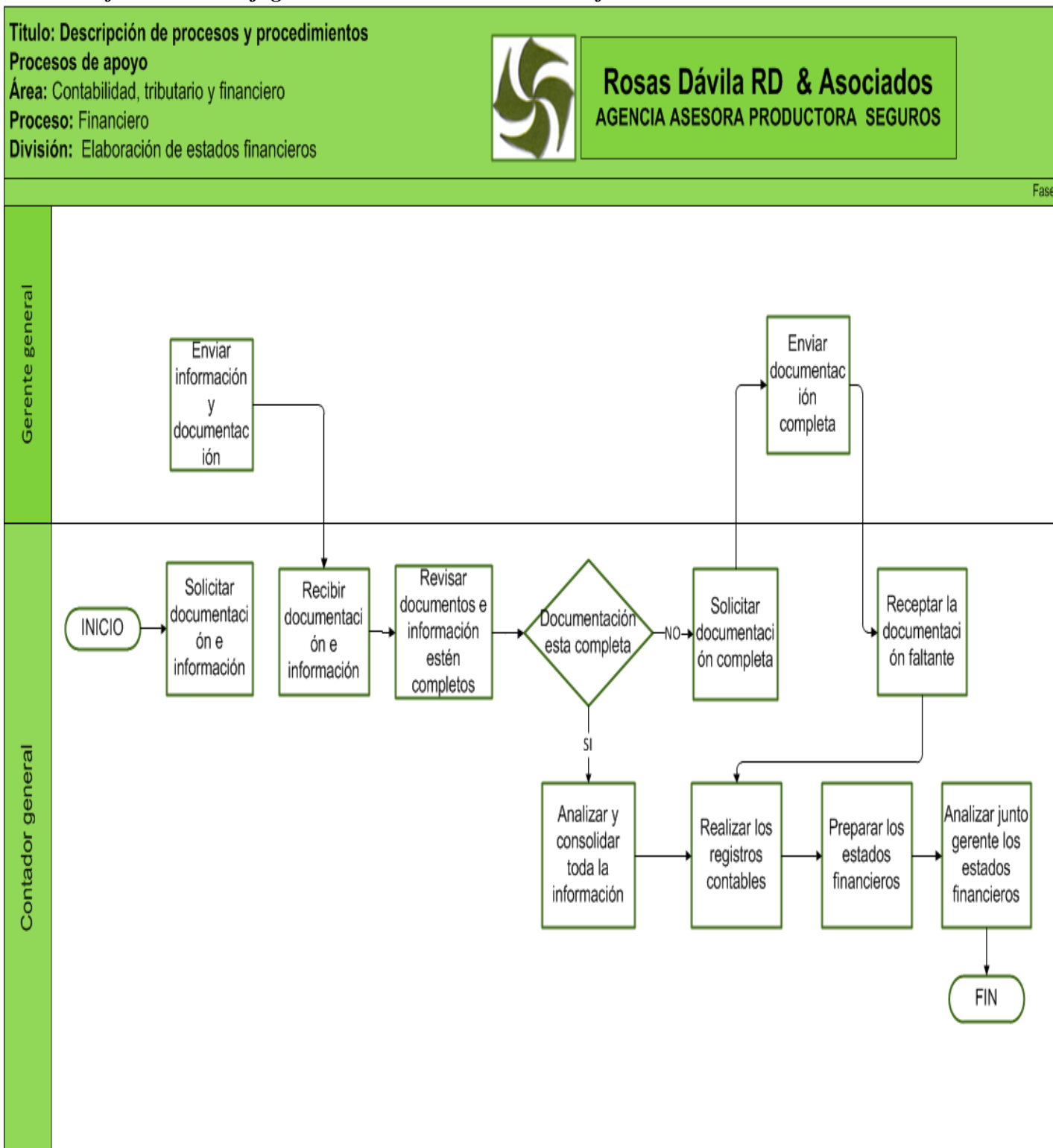
*Cuadro N° 70 Descripción de procesos y procedimientos Elaboración de estados financieros*

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> apoyo	<b>Macro proceso:</b> Contable y financiero	<b>Código:</b> 006-001-007CON
<b>Proceso:</b> Financiero		<b>Subproceso :</b> Elaboración de estados financieros
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Documentación contable y tributaria</i></li> <li>• <i>Documentación e informe de operaciones</i></li> <li>• <i>Principios de contabilidad generalmente aceptados</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Realizar la entrega de información y documentación al contador	Gerente general
	Recibir toda la documentación e información necesaria	Contador general
	Analizar y consolidar toda la información y documentación en los registros contables.	
	Elaborar los estados financieros del periodo	
	Entregar toda la documentación financiera al gerente general	
	Analizar conjuntamente con los directivos, los estados financieros.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la

### Flujograma de Procedimiento Elaboración de estados financieros

Gráfico N° 67 Flujograma de elaboración de estados financieros



Fuente: Personal de la compañía  
 Elaborado por: Autor de la o

## Proceso Elaboración de indicadores financieros

*Cuadro N° 71 Descripción de procesos y procedimientos Elaboración de indicadores financieros*

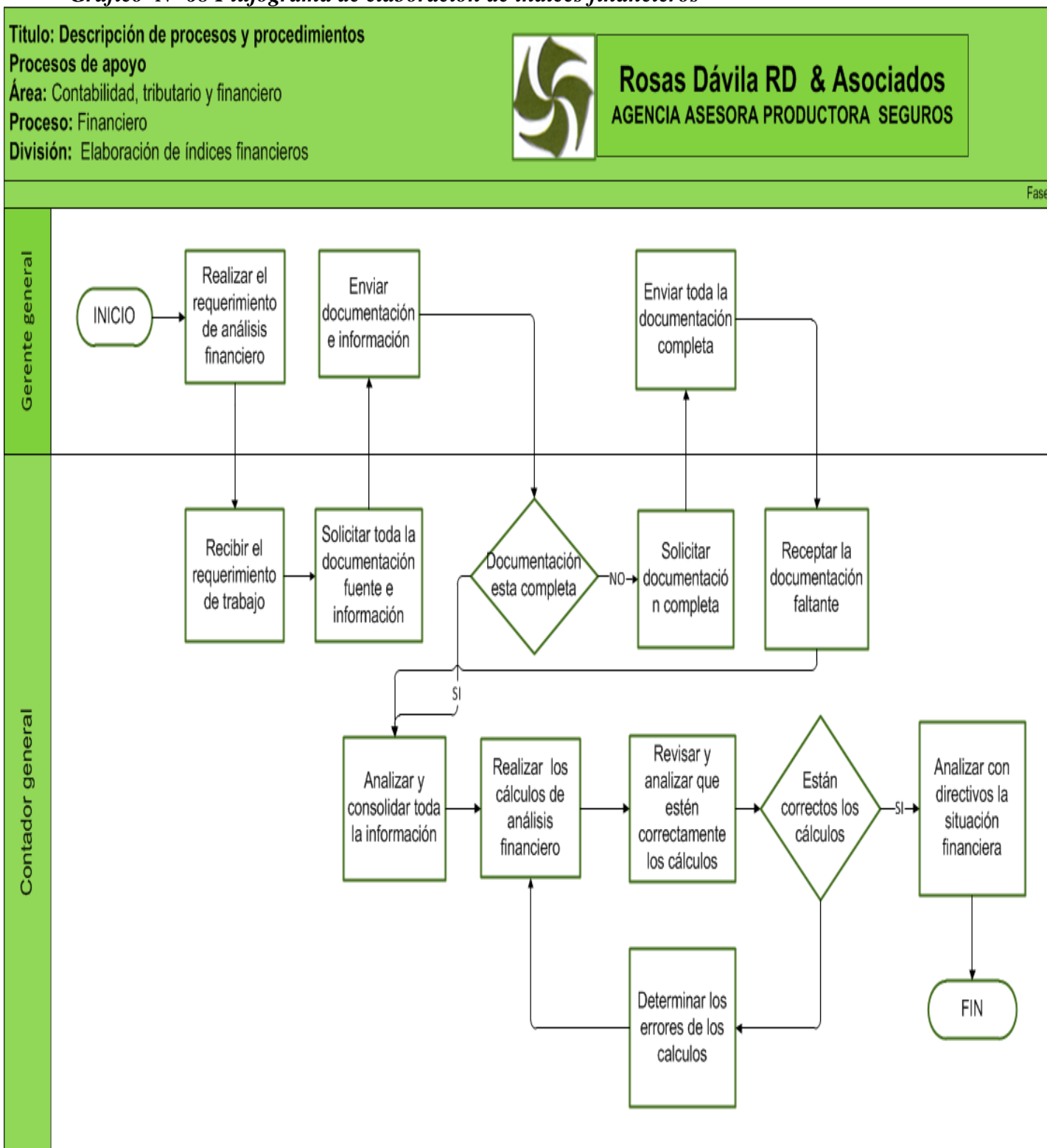
 <p style="text-align: center;"><b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i></p>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>Área:</b> apoyo	<b>Macro proceso:</b> Contable y financiero	<b>Código:</b> 006-001-007CON
<b>Proceso:</b> Financiero		<b>Subproceso :</b> Elaboración de indicadores financieros
<b>Documentos soporte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Documentación contable y tributaria</i></li> <li>• <i>Documentación e informe de operaciones</i></li> <li>• <i>Principios de contabilidad generalmente aceptados</i></li> </ul>		
<b>Cód. Sec.</b>	<b>Descripción de la actividad (procedimiento)</b>	<b>Responsable(S)</b>
	Realizar la entrega de información y documentación al contador	Gerente general
	Recibir toda la documentación e información necesaria	Contador general
	Analizar y consolidar toda la información y documentación en los registros contables.	
	Elaborar los estados financieros del periodo	
	Entregar toda la documentación financiera al gerente general	
	Analizar conjuntamente con los directivos, los estados financieros.	
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

### Flujograma de Procedimiento Elaboración de índices financieros

Gráfico N° 68 Flujograma de elaboración de índices financieros



**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la obra



**Rosas Dávila RD & Asociados**

*AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS*



## **MANUAL DE FUNCIONES**

**JHONATAN F. JACOME CHICAIZA**

### **3.3 Presentación del Manual de funciones**

La elaboración de un manual de funciones integral para las áreas administrativas, procesos agregadores de valor y de apoyo de la compañía “Rosas Dávila RD & Asociados”, es de gran importancia ya que plasma la forma de la organización que se ha adoptado y que sirve como guía para el personal. Su uso permitirá minimizar conflictos de funciones, marcando responsabilidades dividiendo el trabajo y fomentando un orden entre las actividades.

#### **3.3.1 Objetivos del manual**

##### **Objetivo General**

Servir como medio de conocimiento y orientación para el personal de la compañía Rosas Dávila RD & Asociados, para gestionar de mejor manera el talento humano y su actuación en el trabajo.

##### **Objetivos Específicos**

- Identificar las funciones y responsabilidades para todo el personal de la compañía.
- Establecer los perfiles requeridos y capacidades para cada uno de los puestos.

### **3.3.2. Estructura organizacional**

El personal de la compañía Rosas Dávila RD & Asociados, constituye el recurso más importante, ya que es pilar fundamental que sostiene el desarrollo y la producción, el contar con personal debidamente capacitado y seleccionado para cada puesto , demostrando sus capacidades.

La compañía según el organigrama estructural, se conforma de la siguiente manera:

#### **Nivel administrativo**

- Gerencia general
- Presidente Ejecutivo

#### **Procesos agregadores de valor**

- Comercial
- Suscripción, Emisión y operación
- Cobranzas y administración
- Siniestros e indemnizaciones

#### **Procesos de Apoyo**

- Contable-Financiero

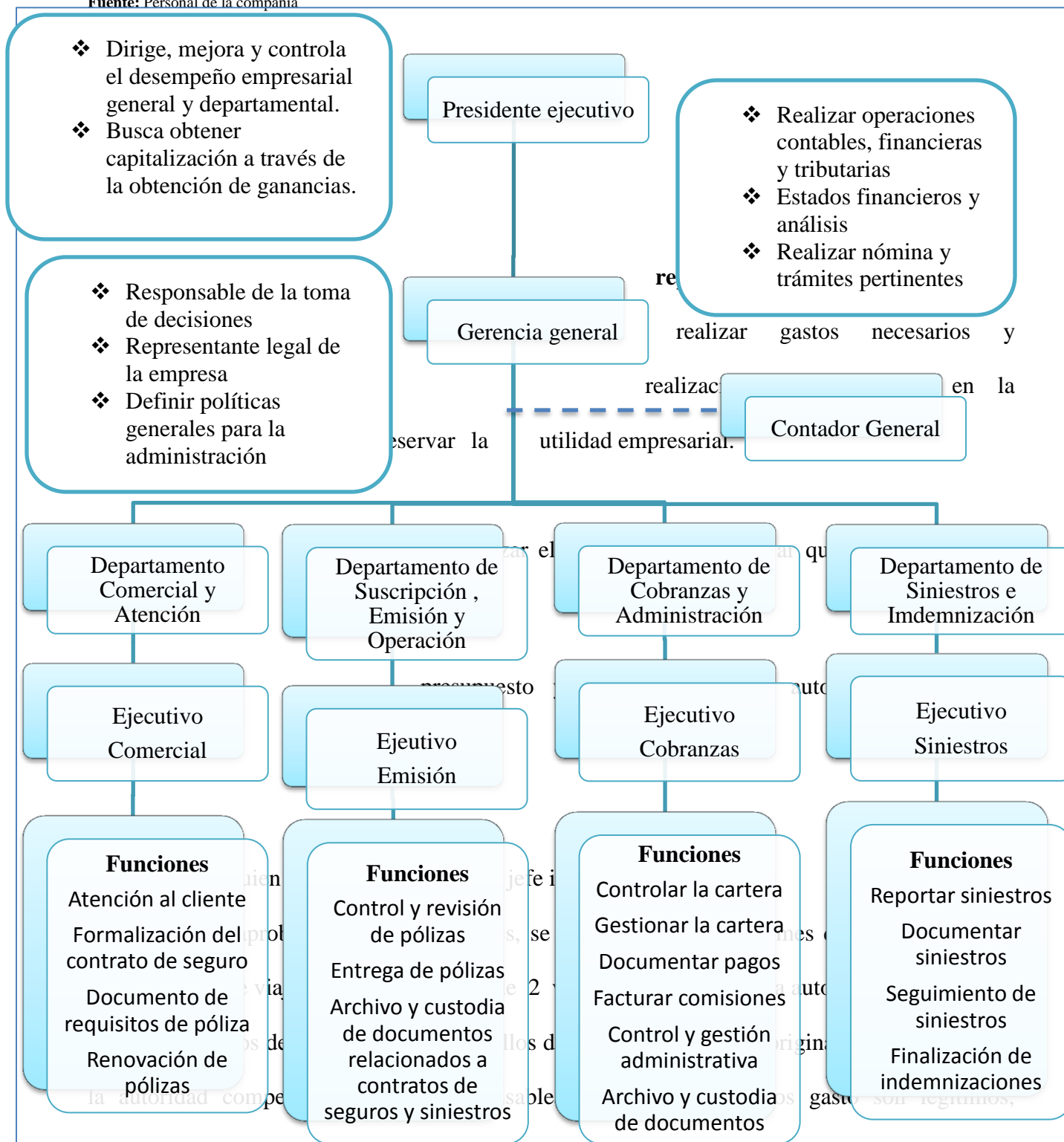
### **3.3.3 Organigrama bajo funciones**

En el organigrama funcional están descritas todas las funciones que realiza el personal de la compañía, la división de funciones y relaciones entre las diversas áreas o departamentos.



**Gráfico N° 69 organigrama bajo funciones**

Fuente: Personal de la compañía



razonables y que presenten los debidos comprobantes validos de conforme a la política.

La aprobación de los gastos dependerá del monto asignado de la siguiente forma:

**Gastos inferiores a los \$200**

Se aprobarán directamente por la autoridad competente de mayor cargo en representación de su área.

**Más de \$200 hasta los \$400**

Aprobación de la autoridad mayor, sin representación y con sus respectivos comprobantes.

**Mayor a los \$400**

Debe ser autorizado por la mayor autoridad, con sus respectivos comprobantes de respaldo.

**Para la presentación de recibos y documentos de respaldo**

La presentación de recibos de viaje, debe contener claramente la documentación y explicaciones, deben ser originales y entregados junto con el informe por desembolsos mayores a \$20

El único comprobante válido para el pago de hotel, transporte, ticket u otro tipo de pasajes, comida será el recibo o factura.

Cuando no se tuvieran los debidos comprobantes se realizara un informe, detallando los motivos y explicaciones, para llevarlo a criterio por parte de las autoridades competentes.

Se Destinaran montos para cubrir gastos menores, como taxis , casetas, etc. Por lo que se destinan las siguientes cantidades:

De 1 a 5 días mínimo de \$150

De 6 a 10 días \$450

Más de 10 días \$950

El empleado que no presente durante un tiempo de 30 días, 2 anticipos acumulados, sin su debida comprobación, no se le podrá dar mayor tramite a la comprobación.

Si existiera un empleado que no presentase su debida comprobación mayor a 30 días, se lo descontara efectivamente de su nómina o a través de débito bancario.

### **Transporte terrestre**

Todos los empleados deben usar el transporte más económico que satisfaga los objetivos determinados, existen debidas limitaciones con el uso de otros medios como taxis, minibuses, autos arrendados, etc. A menos que las razones comerciales ameriten el caso.

### **Autos arrendados**

Se procederá a la devolución, solo en caso de que el viaje no sea mayor a los 5 días, y sea un medio económico.

### **Autos personales**

El reembolso por auto personal cubre alrededor de 0.35 por kilómetro recorrido, comprendiendo a todo ello combustible, costos de operación y mantenimiento con seguro. De estacionamiento y peaje, no existe reembolso por infracciones y multas.

Se debe realizar un informe donde se detalle el kilómetro y tarifa consumida e inicial, los destinos donde se viajó, el propósito de viaje.

### **Sobre hospedaje**

Todo el alojamiento debe realizarse por medio de la agencia con coordinación del administrador, para el registro en hoteles con convenio de la compañía.

Cualquier diferencia en el precio, por alojamiento en un hotel no autorizado representa un gasto no reembolsable

Se consideran os siguiente gastos para reembolso; hospedaje habitaciones normales , impuestos de hospedaje, teléfono , internet uso exclusivo, comidas, lavandería si se dan viaje mayores a 5 días entre otros.

## **Políticas de los procesos agregadores de valor**

### **Política de gestión de indemnizaciones**

Todo reclamo que se presente a la compañía, debe ser aperturado en el sistema, dentro de los 3 siguientes días a partir de la notificación del siniestro sucedido. Está prohibida la malintencionada alteración de la fecha del siniestro.

En el caso de reclamos por seguros y reaseguros a otras compañías, se realizara la correspondiente notificación a las compañías sobre el siniestro ocurrido, o varios medios, para que la otra compañía determine sus políticas respecto a ese siniestro.

Si se determinara que la apertura del reclamo por siniestro, se encuentra por debajo del deducible establecido en la póliza, se procederá con el cierre sin indemnización.

### **Del acontecimiento de reservas para indemnización**

Es de suma obligatoriedad el acondicionar reservas, una vez se tenga la documentación y valor a constituir, el plazo para ajustar esta reserva es de 30 días como máximo para actualizar a valor real la pérdida para el sustento.

Se deberá mantener actualizados los valores de reservas, en caso de alguna modificación, se deberá comunicar a la autoridad inmediata para la aprobación.

Es responsabilidad de los directores, gerente y personal a cargo de esta área revisar durante cierto periodo las reservas constituidas, con el fin de cumplir con la norma de reservas. Además de las reservas de siniestros liquidados, para fin de darlas de baja.

### **Manejo de documentos de reclamos**

Todo reclamo será tramitado si se dispone de toda la documentación necesaria establecida en la póliza.

La documentación, informes, estudios, pruebas, respaldos tecnológicos, etc. Una vez presentadas por el asegurado, será de propiedad de la compañía y no será entregada a personas ajenas al proceso. Se debe llevar un control e inventario de todos los documentos y expedientes.

Queda prohibida toda adulteración, modificación o cambio de los documentos que contengan expedientes de reclamos, caso contrario expuesto, se procederá a ser sancionado con lo acorde al reglamento interno, código de reglamento, ética , normas y leyes laboral, civil y penal.

### **De las inspecciones y ajustes de siniestros**

El personal que preste de alguna u otra forma servicios a la compañía, deberá tener su respectiva credencial otorgada por la superintendencia de compañías que amerite que se encuentra calificado como ajustador de siniestros. Todo ajustador trabajara por modalidad de servicios técnicos.

De la misma manera si los siniestros asumidos y contenidos en las pólizas, se encuentran reasegurados con otras compañías, se procederá la respectiva notificación, así como los reclamos.

Por concepto de la prestación de servicios de inspección únicamente se aceptaran facturas donde se detallen; el listado de las inspecciones realizadas, trabajos y horas destinadas en cada actividad. Todo anticipo a inspectores de siniestros será previamente aprobado por el gerente de la compañía.

**Siniestros por robo y recuperación**

Todo aviso por siniestro de robo total del vehículo, reclamos, subrogación y recupero, será reportado directamente a la compañía correspondiente, para su debido tratamiento

**De los proveedores de indemnizaciones**

Todos los proveedores de Rosas Dávila, se calificaran dependiendo las políticas

Se prohíbe mantener productos publicitarios, muestras, material o bien de propiedad de proveedores.

Se podrá otorgar anticipos dependiendo los casos, cuando sean justificados debidamente.

**De los pagos de indemnizaciones**

Los pagos de siniestros para reembolso, deberá contar con la autorización únicamente de las autoridades competentes, gerente de indemnizaciones. Los únicos gastos que pueden ser cargados a reclamos corresponden a siniestros.

**Políticas de emisión de pólizas**

Velar por el cumplimiento de las políticas de emisión de certificados de cobertura, política de suscripción, política de suscripción de fianzas, política de emisión y normas de materia.

Hacer cumplir los requisitos mínimos y documentos para cada tipo de seguro y solicitud de acuerdo a las tablas de suscripción y emisión de pólizas.

Revisar legalidad de los documentos de emisión con sus respectivas firmas, sellos autorizados para el contrato, cartas de autorizaciones de tasas aplicables y deducibles.

**Emisión**

Realizar los procedimientos según los requerimientos de las órdenes de trabajo

Garantizar la buena calidad de la información que se ingresa al sistema, correspondiente al cliente, enviada por el área comercial.

Verificación del ingreso de entidades (persona natural, jurídicas y empresas), si se encuentran debidamente creadas al momento de la recepción de trabajo. Y de igual manera comprobar la forma de pago.

Garantizar que los documentos producto de las emisiones como; condiciones generales , particulares, factura, autorizaciones, plan de cuotas) se encuentren debidamente procesados, digitalizados e ingresados al sistema.

Realizar el visado en el sistema cuando la autorización de débito llegue dentro de la documentación para la orden de trabajo.

**Emisión colectiva por archivo plano**

Verificar si el cliente no se encuentra en deuda, para realizar emisiones por archivo plano. Seguimiento y control del proceso de emisión solicitado por planos y contenedores por el área comercial.

**Cancelación**

Validar los saldos de los comprobantes a cancelar para determinar la cancelación

No se puede proceder con la anulación, cuando un cliente se encuentra en deuda de servicio devengado



### **Políticas técnicas de suscripción**

Toda suscripción de negocios se aplicara bajo métodos legales, siguiendo los lineamientos establecidos.

El monto máximo para asumir riesgos se definirá por la capacidad de la póliza.

Todo tipo de casos que se encuentren fuera del marco de esta política, se tomara para análisis por parte de la gerencia y departamento de suscripción.

La persona a cargo del área de suscripción, tendrá la facultad de suscribir y asumir los riesgos hasta la autoridad posterior, en el caso de que el riesgo a cotizar supere el límite de autoridad para suscribir, se deberá analizar e informar a las compañías correspondientes, para su aprobación.

La inspección del siniestro, para proceder a la suscripción del negocio, debe seguir todos los lineamientos conforme a las políticas

Todo el riesgo asumido, tendrá que tener su respectivo informe sobre los análisis técnicos de la suscripción como para negociaciones nuevas, como renovaciones de pólizas e inclusive aumentos o disminuciones en las condicione de prima de la suma asegurada.

Todo tipo de ramos que no se cubran, así como actividades o bienes que no se cubran deben contar con un respectivo informe.

Las autorizaciones y aprobaciones a las que aplica esta política, pueden ser realizadas por medio web o documentos firmados según el caso , que comprenderán parte de los archivos del cliente.

**Contenido del manual de funciones**

- El presente manual describirá los siguientes puntos;
- Área
- Cargo y denominación
- Líneas de autoridad
- Relación con otras áreas
- Funciones y responsabilidades
- Perfil personal
- Competencias

## Descripción de puesto y funciones Presidente ejecutivo

*Cuadro N° 72 Descripción de puesto y funciones Presidente ejecutivo*


 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>		
<b>Administrativa</b>	<b>Área:</b> Administrativa	<b>Código:</b> 001-001-006
<b>CARGO:</b> Presidente ejecutivo		
<b>DENOMINACION DEL CARGO:</b>		
El director ejecutivo tiene como responsabilidad, dirigir la compañía en su totalidad. Se encarga de delegar funciones y responsabilidades a cada uno de los miembros que conforman la empresa que se encuentran bajo su subordinación.		
<b>LINEAS DE AUTORIDAD:</b>		
<b>DIRECTA:</b> Junta de accionistas		
<b>INDIRECTA:</b>		
<b>RELACIONES DE OTRAS AREAS</b>		
<b>INTERNAS</b>	<b>EXTERNAS</b>	
<b>DIRECTA:</b> Gerente General <b>INDIRECTA:</b> Personal bajo su subordinación.	<b>DIRECTAMENTE:</b> <b>INDIRECTAMENTE:</b> Compañías de seguro	
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realiza convocatorias y preside sesiones ordinarias y extraordinarias para tratar temas de interés general a todos los interesados de la compañía.</li> <li>➤ Representa legalmente y ejecuta funciones según lo acordado en la junta de accionistas de la compañía.</li> <li>➤ Someter a consideración planes, proyectos para el alcance de objetivos.</li> </ul>		
<b>PERFIL</b>		<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persona de 30 a 38 años de edad</li> <li>➤ Sexo indistinto</li> <li>➤ Estudios superiores en administración o carreras afines.</li> <li>➤ Experiencia de 5 años mínimo en cargos similares</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de liderazgo</li> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Capacidad de análisis y síntesis</li> <li>➤ Tener iniciativa, ser proactivo</li> <li>➤ Tomar decisiones</li> </ul>
<b>ELABORADO POR:</b> Jonathan Jácome		<b>APROBADO POR:</b> Gerente General

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

## Descripción de puesto y funciones Gerente General

*Cuadro N° 73 Descripción de puesto y funciones Gerente General*


 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>		
<b>Administrativa</b>	<b>Área:</b> Administrativa	<b>Código:</b> : 001-001-005
<b>CARGO:</b> Gerente General		
<b>DENOMINACION DEL CARGO:</b>		
Un gerente es responsable del éxito o fracaso de la compañía y que está al frente de la gestión administrativa, encargado de la coordinación de recursos disponibles, para que a través del proceso de administración se logre alcanzar objetivos ya establecidos.		
<b>LINEAS DE AUTORIDAD:</b>		
<b>DIRECTA:</b> Presidente Ejecutivo		
<b>INDIRECTA:</b> Junta de Accionistas		
<b>RELACIONES DE OTRAS AREAS</b>		
<b>INTERNAS</b>		<b>EXTERNAS</b>
<b>DIRECTA:</b> Presidente Ejecutivo		<b>DIRECTAMENTE:</b>
<b>INDIRECTA:</b> Personal bajo su subordinación.		<b>INDIRECTAMENTE:</b> Compañías de seguro
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Representar legalmente a la compañía y dirigir las actividades de la compañía</li> <li>➤ Selección y Contratación de personal administrativo</li> <li>➤ Aprobación de presupuestos e inversión en pólizas.</li> <li>➤ Revisar periódicamente la situación de la compañía, para ingreso o ampliación a nuevos mercados.</li> <li>➤ Resolver conflictos empresariales</li> <li>➤ Vigilar que el personal cumpla con las políticas de la compañía</li> <li>➤ Elaborar y redactar informes requeridos por los altos directivos.</li> </ul>		
<b>PERFIL</b>		<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persona de 30 a 38 años de edad</li> <li>➤ Sexo indistinto</li> <li>➤ Estudios superiores en administración o carreras afines.</li> <li>➤ Experiencia de 5 años mínimo en cargos similares</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Ser objetivo y tener liderazgo</li> <li>➤ Capacidad para tomar decisiones</li> <li>➤ Capacidad de análisis y síntesis</li> </ul>
<b>ELABORADO POR:</b> Jonathan Jácome		<b>APROBADO POR:</b> Gerente General

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Descripción de puesto y funciones Ejecutivo Comercial

*Cuadro N° 74 Descripción de puesto y funciones Ejecutivo Comercial*

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>	
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Área:</b> Comercial
<b>Código: : 001-001-001</b>	
<b>CARGO:</b> Ejecutivo Comercial	
<b>DENOMINACION DEL CARGO:</b>	
Brindar asesoría en el manejo de cartera de clientes en todos los ramos de seguros, gestionando la negociación adecuada, para contribuir a la rentabilidad de la compañía, cumpliendo con los presupuestos ya establecidos para garantizar una excelente atención al cliente.	
<b>LINEAS DE AUTORIDAD:</b>	
<b>DIRECTA:</b> Gerente General	
<b>INDIRECTA:</b> Presidente Ejecutivo	
<b>RELACIONES DE OTRAS AREAS</b>	
<b>INTERNAS</b>	<b>EXTERNAS</b>
<b>DIRECTA:</b> Área de suscripción	<b>DIRECTAMENTE:</b>
<b>INDIRECTA:</b> Área de Cobranzas	<b>INDIRECTAMENTE:</b> Compañías de seguro
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar los procesos / actividades de venta de seguros integral y ampliación de cartera</li> <li>➤ Realizar las cotizaciones, visitas y asesoramiento a clientes</li> <li>➤ Administrar las herramientas para la gestión de ventas, para cumplimiento de presupuestos establecidos</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persona de 23 a 38 años de edad</li> <li>➤ Sexo indistinto</li> <li>➤ Estudios superiores en administración o carreras afines.</li> <li>➤ Experiencia de 2 años mínimo en cargos similares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Ser objetivo y tener liderazgo</li> <li>➤ Manejo de relaciones y adaptación al cambio</li> <li>➤ Capacidad de análisis y síntesis</li> <li>➤ Conocimiento técnico y procesos de venta</li> </ul>
<b>ELABORADO POR:</b> Jonathan Jácome	<b>APROBADO POR:</b> Gerente General

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

## Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Emisión


*Cuadro N° 75 Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Emisión*

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>		
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>		
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Área:</b> Emisión	<b>Código:</b> : 001-001-002
<b>CARGO:</b> Ejecutivo de Emisión		
<b>DENOMINACION DEL CARGO:</b> Encargado de la emisión y renovación de pólizas de los clientes		
<b>LINEAS DE AUTORIDAD:</b> <b>DIRECTA:</b> Gerente General <b>INDIRECTA:</b> Presidente Ejecutivo		
<b>RELACIONES DE OTRAS AREAS</b>		
<b>INTERNAS</b>		<b>EXTERNAS</b>
<b>DIRECTA:</b> Área de suscripción <b>INDIRECTA:</b> Área de Cobranzas		<b>DIRECTAMENTE:</b> <b>INDIRECTAMENTE:</b> Compañías de seguro
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisión de solicitudes de emisión y análisis en base a las políticas técnicas de suscripción</li> <li>➤ Renovación de las pólizas y endosos.</li> </ul>		
<b>PERFIL</b>		<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persona de 23 a 38 años de edad</li> <li>➤ Sexo indistinto</li> <li>➤ Estudios superiores en administración o carreras afines.</li> <li>➤ Experiencia de 2 años mínimo en cargos similares</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Ser objetivo y tener liderazgo</li> <li>➤ Manejo de relaciones y adaptación al cambio</li> <li>➤ Capacidad de análisis y síntesis</li> <li>➤ Conocimiento en emisión de pólizas, seguimiento a cuentas y clientes.</li> </ul>
<b>ELABORADO POR:</b> Jonathan Jácome		<b>APROBADO POR:</b> Gerente General

**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la obra

## Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Cobranzas

*Cuadro N° 76 Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Cobranzas*

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>	
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Área:</b> Cobranzas
<b>Código: : 001-001-003</b>	
<b>CARGO:</b> Ejecutivo de Cobranzas	
<b>DENOMINACION DEL CARGO:</b>	
El ejecutivo es el encargado de la gestión del proceso de cobro y recuperación eficiente de cartera, además mantiene comunicación y relación estrecha con el cliente, para dar seguimiento oportuno a cartera vencida	
<b>LINEAS DE AUTORIDAD:</b>	
<b>DIRECTA:</b> Gerente General	
<b>INDIRECTA:</b> Presidente Ejecutivo	
<b>RELACIONES DE OTRAS AREAS</b>	
<b>INTERNAS</b>	<b>EXTERNAS</b>
<b>DIRECTA:</b> Área de Emisión	<b>DIRECTAMENTE:</b>
<b>INDIRECTA:</b> Área Comercial	<b>INDIRECTAMENTE:</b> Compañías de seguro
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Revisa que los clientes contengan los documentos necesarios para el cobro y realiza la programación de cobro.</li> <li>➤ Se encarga de la recuperación de cartera vencida o busca el pago oportuno de los clientes.</li> <li>➤ Propone métodos logísticos de cobros, mediante visitas y la aplicación web de débitos bancarios.</li> <li>➤ Alimenta los sistemas de información de cobros, observaciones y recomendaciones.</li> <li>➤ Ayuda a planificar las metas de recuperación de cartera para años posteriores.</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persona de 23 a 38 años de edad</li> <li>➤ Sexo indistinto</li> <li>➤ Estudios superiores en administración o carreras afines.</li> <li>➤ Experiencia de 2 años mínimo en cargos similares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Trabajo en equipo</li> <li>➤ Manejo de relaciones y adaptación al cambio</li> <li>➤ Conocimientos en procesos de cobranza, servicio al cliente,</li> <li>➤ habilidades de negociación, manejo de pagos, pólizas, llenado de liquidaciones</li> </ul>
<b>ELABORADO POR:</b> Jonathan Jácome	<b>APROBADO POR:</b> Gerente General

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Siniestros

*Cuadro N° 77 Descripción de puesto y funciones Ejecutivo de Siniestros*

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>	
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Área:</b> Cobranzas
<b>Código: : 001-001-003</b>	
<b>CARGO:</b> Ejecutivo de Siniestros	
<b>DENOMINACION DEL CARGO:</b>	
El ejecutivo de siniestros se encarga de ofrecer a los clientes un valor añadido de soluciones innovadoras y efectivas en materia de gestionar los riesgos.	
<b>LINEAS DE AUTORIDAD:</b>	
<b>DIRECTA:</b> Directivos de la compañía	
<b>INDIRECTA:</b> Gerente General	
<b>RELACIONES DE OTRAS AREAS</b>	
<b>INTERNAS</b>	<b>EXTERNAS</b>
<b>DIRECTA:</b> Directivos de la compañía	<b>DIRECTAMENTE:</b>
<b>INDIRECTA:</b> Área de cobranza	<b>INDIRECTAMENTE:</b> Compañías de seguro
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar evaluaciones e inspecciones sobre riesgos</li> <li>➤ Realización de informes de siniestros por cada cliente.</li> <li>➤ Reportar siniestros a las compañías de seguros</li> <li>➤ Solicitar documentos de siniestros y realizar seguimientos</li> <li>➤ Coordinar y gestionar las inspecciones y ordenes de trabajo con las compañías.</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Persona de 23 a 38 años de edad</li> <li>➤ Sexo indistinto</li> <li>➤ Estudios superiores en administración o carreras afines.</li> <li>➤ Experiencia de 4 años mínimo en cargos similares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de trabajo en equipo</li> <li>➤ Buena atención al cliente /Habilidad de negociación con los clientes y compañía</li> <li>➤ Tener un amplio conocimiento Técnico de aseguramiento</li> <li>➤ Persona proactiva, dinámica y motivada a su trabajo</li> </ul>
<b>ELABORADO POR:</b> Jonathan Jácome	<b>APROBADO POR:</b> Gerente General

**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la obra



## Descripción de puesto y funciones Contador General

*Cuadro N° 78 Descripción de puesto y funciones Contador General*

 <b>Rosas Dávila RD &amp; Asociados</b> <i>AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS</i>	
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y FUNCIONES</b>	
<b>Procesos agregadores de valor</b>	<b>Área:</b> Contable y financiero
<b>Código: : 001-001-003</b>	
<b>CARGO:</b> Contador General	
<b>DENOMINACION DEL CARGO:</b>	
Encargado de realizar todas las operaciones contables, tributarias y financieras de la compañía, con el fin de proporcionar información adecuada para tomar decisiones.	
<b>LINEAS DE AUTORIDAD:</b>	
<b>DIRECTA:</b> No aplica	
<b>INDIRECTA:</b> No aplica	
<b>RELACIONES DE OTRAS AREAS</b>	
<b>INTERNAS</b>	<b>EXTERNAS</b>
<b>DIRECTA:</b> Directivos de la compañía	<b>DIRECTAMENTE:</b>
<b>INDIRECTA:</b> : Todas las áreas de la compañía	<b>INDIRECTAMENTE:</b>
<b>FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realizar todas las operaciones contables y tributarias de la compañía</li> <li>➤ Realizar todos los estados financieros y realizar entrega a los directivos</li> <li>➤ Generar información útil y confiable para la toma de decisiones</li> <li>➤ Realizar nómina de trabajadores</li> <li>➤ Realizar análisis de información financiera y determinar recomendaciones que sirvan guía a los directivos para mejorar constantemente los niveles de eficiencia</li> <li>➤ Realizar la tramitación de trabajadores, respecto al llenado de formularios de seguridad social y servicio de rentas para pago de impuestos.</li> </ul>	
<b>PERFIL</b>	<b>COMPETENCIAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sexo indistinto</li> <li>➤ Poseer título de tercer nivel como contador público, registrado en el SENESCTY</li> <li>➤ Experiencia de 4 años mínimo como Contador General</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacidad de trabajo en equipo</li> <li>➤ Persona proactiva, dinámica y motivada a su trabajo</li> <li>➤ Poseer amplios conocimientos contables, tributarios y financieros</li> <li>➤ Responsable y ético profesionalmente.</li> </ul>
<b>ELABORADO POR:</b> Jonathan Jácome	<b>APROBADO POR:</b> Gerente General

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra



**Rosas Dávila RD & Asociados**

*AGENCIA ASESORA PRODUCTORA SEGUROS*



## **MANUAL CONTABLE Y FINANCIERO**

**JHONATAN F. JACOME CHICAIZA**

### **3.4 Presentación del Manual Contable -Financiero**

El presente manual contable y financiero, permitirá a la compañía conocer cuál es la dinámica contable de las cuentas que se utilizan en la compañía, ya que se describe la clasificación óptima y prudente de las cuentas que se desarrollan tras las operaciones que se realizan, facilitando su reconocimiento contable. Posterior a ello se realiza un manual financiero donde se detalle cómo ha sido la gestión empresarial de la compañía a través del tiempo, por medio del análisis financiero a través de la utilización de índices los cuales marcan e indican cual ha sido la evolución de la compañía.

#### **3.4.1 Objetivos**

##### **Objetivo General**

Fortalecer y mejorar los procesos contables y financieros de la compañía, mediante la identificación de los procesos que se realizan en esta área, con el fin de determinar la situación actual y rendimiento de la compañía.

##### **Objetivos Específicos**

- Determinar los procesos y procedimientos contables y financieros que se realizan dentro de este departamento
- Desarrollar la dinámica contable de clasificación y orden de las cuentas para un adecuado registro contable
- Aplicar índices financieros en base a la información contable para sustentar la toma de decisiones

### 3.4.2 Plan de cuentas agencia asesora productora de seguros

*Cuadro N° 79 Plan de cuentas Agencia Asesora Productora de Seguros*

<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>11</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
<b>11.01</b>	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES</b>
11.01.01	Caja
11.01.01.01	Caja General
11.01.01.02	Caja Chica
11.01.02	Bancos
11.01.02.01	Banco pichincha
11.01.02.02	Banco Guayaquil
<b>11.02</b>	<b>COMISIONES POR COBRAR</b>
<b>11.02.01</b>	<b>SEGUROS DE VIDA</b>
11.02.01.01	Vida Individual
11.02.01.02	Vida Colectiva
11.02.01.03	Accidentes Personales
<b>11.02.02</b>	<b>SEGUROS DE DAÑOS</b>
11.02.02.01	Incendio y Líneas Aliadas
11.02.02.02	Vehículos Automotores
11.02.02.03	Otros ramos generales
<b>11.02.03</b>	<b>SEGUROS DE FIANZAS</b>
11.02.03.01	Fianzas de Fidelidad
11.02.03.02	Fianzas de garantía
11.02.03.03	Otras Finanzas
<b>11.03</b>	<b>RESERVA PARA AMORTIZACIÓN DE COMISIONES POR COBRAR</b>
11.03.01	Reserva para Comisiones de seguros de vida
11.03.02	Reserva para Comisiones de seguros previsionales
11.03.03	Reserva para Comisiones de seguros de daños
11.03.04	Reserva para Comisiones de fianzas
<b>11.04</b>	<b>DEUDORES VARIOS</b>
<b>11.04.01</b>	<b>OTROS DEUDORES</b>
11.04.01.01	Anticipo a Empleados
11.04.01.02	Anticipo de Viajes
11.04.01.03	Deudores por cheques devueltos
11.04.01.04	Depósitos en garantía
<b>11.04.02</b>	<b>RESERVA PARA DEUDORES</b>

11.04.02.01	Reserva para deudores
11.04.02.02	Reserva para Otros Deudores
<b>12</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>
<b>12.01</b>	<b>PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO</b>
<b>12.01.01</b>	<b>BIENES INMUEBLES</b>
12.01.01.01	Terrenos
12.01.01.02	Edificaciones
<b>12.01.02</b>	<b>BIENES MUEBLES</b>
12.01.02.01	Mobiliario y Equipo de oficina
12.01.02.02	Equipo de Computo
12.01.02.03	Vehículos
12.01.02.03.01	Motocicletas
12.01.02.04	Otros Bienes
<b>12.02</b>	<b>DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE MUEBLES E INMUEBLES</b>
12.02.01	Mobiliario y Equipo de oficina
12.02.02	Equipo de Computo
12.02.03	Vehículos
12.02.04	Motocicletas
12.02.05	Otros Bienes
<b>13</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>
<b>13.01</b>	<b>GASTOS ANTICIPADOS</b>
13.01.01	Alquileres
13.01.02	Primas de Seguros
13.01.03	Primas de Fianzas
13.01.04	Papelería y Útiles de Oficina
13.01.05	Suscripciones
13.01.06	Publicidad
13.01.07	Impuesto a la renta
13.01.08	Impuestos Municipales
13.01.09	Otros Anticipos
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
<b>21</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>
<b>21.01</b>	<b>COMISIONES POR PAGAR CORTO PLAZO</b>
21.01.01	Comisiones por pagar
21.01.02	Comisiones por devengar
<b>21.02</b>	<b>IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES POR PAGAR</b>
21.02.01	Impuesto a la Renta por pagar
21.02.02	Seguro Social por pagar
21.02.03	Aportaciones IESS por pagar
21.02.04	Primas de seguros

21.02.05	Otras Retenciones
<b>21.03</b>	<b>OBLIGACIONES LABORALES POR PAGAR</b>
21.03.01	Indemnizaciones laborales
21.03.01.01	Preavisos
21.03.01.02	Auxilio de Cesantía
21.03.02	Bonificaciones
21.03.02.01	Directivos
21.03.02.02	Empleados
21.03.03	Vacaciones
21.03.03.01	Directivos
21.03.03.02	Empleados
21.03.03.03	Otras obligaciones
<b>22</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>
<b>22.01</b>	<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS LARGO PLAZO</b>
<b>22.01.01</b>	<b>OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES SISTEMA FINANCIERO</b>
22.01.01.01	Préstamos por pagar
22.01.01.02	Sobregiros Bancarias
22.01.01.03	Otras obligaciones
<b>22.02</b>	<b>INTERESES POR PAGAR</b>
22.02.01	Generados por prestamos
22.02.02	Sobregiros Bancarios
22.02.03	Otras obligaciones
<b>22.03</b>	<b>ACREEDORES VARIOS</b>
<b>22.03.01</b>	<b>OTROS ACREEDORES</b>
22.03.01.01	Cheques y Giros en circulación
22.03.01.02	Dividendos por pagar
22.03.01.03	Honorarios por pagar
22.03.01.04	Alquileres por pagar
<b>23</b>	<b>OTROS PASIVOS</b>
<b>23.01</b>	<b>PROVISIONES</b>
23.01.01	Demandas Judiciales
23.01.02	Multas y Sanciones
23.01.03	Modificaciones de programas
23.01.04	Otras provisiones
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>
<b>31</b>	<b>CAPITAL CONTABLE</b>
<b>31.01</b>	<b>CAPITAL SOCIAL AUTORIZADO</b>
31.01.01	Capital Suscrito y Pagado
<b>31.02</b>	<b>RESERVA DE CAPITAL</b>

31.02.01	Reserva Legal
31.02.02	Reserva Estatutaria
31.02.03	Otras Reservas
<b>31.03</b>	<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>
31.03.01	Utilidades Retenidas
31.03.02	Pérdidas Acumuladas (Cuenta Deudora)
31.03.03	Utilidad Neta del Ejercicio
31.03.04	Pérdida Neta del Ejercicio (Cuenta Deudora)
31.03.05	Ganancias o Perdidas
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>41</b>	<b>COMISIONES</b>
<b>41.01</b>	<b>SEGUROS DE VIDA</b>
41.01.01	Vida Individual
41.01.02	Vida Colectivo
41.01.03	Accidentes Personales
<b>41.02</b>	<b>SEGUROS DE DAÑOS</b>
41.02.01	Incendio y Líneas aliadas
41.02.02	Vehículos automotores
41.02.03	Otros seguros Generales
<b>41.03</b>	<b>SEGUROS DE FIANZAS</b>
41.03.01	Fianzas de Fidelidad
41.03.02	Fianzas de Garantía
41.03.03	Otras Fianzas
<b>42</b>	<b>INGRESOS EXTRAORDINARIOS</b>
<b>42.01</b>	<b>INGRESOS EXTRAORDINARIOS</b>
42.01.01	Utilidad por Venta de Bienes Muebles
42.01.02	Utilidad por Venta de Bienes Inmuebles
42.01.03	Utilidad por Venta de Otros Activos
42.01.04	Otros Ingresos
<b>43</b>	<b>INGRESOS DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>
<b>43.01</b>	<b>INGRESOS DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>
43.01.01	Ingresos por operaciones de seguros
43.01.02	Ingresos por operaciones de Fianzas
43.01.03	Accidentes Personales
<b>5</b>	<b>EGRESOS</b>
<b>51</b>	<b>GASTOS DE INTERMEDIACIÓN</b>
<b>51.01</b>	<b>SEGUROS DE VIDA</b>
51.01.01	Vida Individual
51.01.02	Vida Colectivo
51.01.03	Accidentes Personales
<b>51.02</b>	<b>SEGUROS DE DAÑOS</b>

51.02.01	Incendio y Líneas aliadas
51.02.02	Vehículos automotores
51.02.03	Otros seguros Generales
<b>51.03</b>	<b>SEGUROS DE FIANZAS</b>
51.03.01	Fianzas de Fidelidad
51.03.02	Fianzas de Garantía
51.03.03	Otras Fianzas
<b>52</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>
<b>52.01</b>	<b>GASTOS DE INTERESES</b>
52.01.01	Por prestamos
52.01.02	Sobregiros
52.01.03	Otras Obligaciones
<b>53</b>	<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>
<b>53.01</b>	<b>GASTOS DE PERSONAL</b>
53.01.01	Sueldos
53.01.01.01	Sueldos Ordinarios
53.01.01.02	Sueldos Extraordinarios
53.01.02	Bonificaciones
53.01.03	Vacaciones
53.01.04	Capacitación
53.01.05	Indemnizaciones Laborales
53.01.05.01	Preaviso
53.01.05.02	Auxilio de cesantía
53.01.06	Cuotas y Contribuciones
53.01.07	Primas de seguros
53.01.08	Primas de Fianzas
53.01.09	Asistencia Médica Dental
53.01.10	Gastos de Representación
53.01.11	Refrigerios y Eventos
53.01.12	Uniformes
53.01.13	Alimentación
53.01.14	Transporte
53.01.15	Otros Gastos
<b>53.02</b>	<b>GASTOS DIRECTIVOS</b>
53.02.01	Gastos de Representación
53.02.02	Capacitación
53.02.03	Gastos de Viaje
53.02.04	Primas de seguros
53.02.05	Primas de Fianzas
53.02.06	Refrigerios y Atenciones
53.02.07	Otros Gastos



<b>53.03</b>	<b>GASTOS POR SERVICIOS RECIBIDOS</b>
53.03.01	Seguridad y Vigilancia
53.03.02	Servicio Telefónico
53.03.03	Servicio de Internet
53.03.04	Asesorías
53.03.05	Alquileres
53.03.06	Energía Eléctrica
53.03.07	Agua Potable
53.03.08	Publicidad
53.03.09	Mantenimiento de Vehículos
53.03.10	Mantenimiento de Mobiliario y Equipo
53.03.11	Mantenimiento de Software
53.03.12	Mantenimiento de Equipo de Computo
53.03.13	Otros Gastos
<b>53.04</b>	<b>GASTOS POR SEGUROS</b>
53.04.01	Primas de seguros de Incendio
53.04.02	Primas de Fianzas
53.04.03	Otras Primas de Seguro
<b>53.05</b>	<b>DEPRECIACIONES</b>
53.05.01	Edificios
53.05.02	Mobiliario y Equipo de Oficina
53.05.03	Equipo de Computo
53.05.04	Vehículos automotores
53.05.05	Otros Bienes
<b>53.06</b>	<b>AMORTIZACIONES</b>
53.06.01	Gastos de Organización
53.06.02	Amortización de Programas
53.06.03	Otras Amortizaciones
<b>53.07</b>	<b>GASTOS DIVERSOS</b>
53.07.01	Papelería y Útiles de Oficina
53.07.02	Combustible y Lubricantes
53.07.03	Gastos de Cobranza
53.07.04	Gastos Legales
53.07.05	Gastos de Viaje
53.07.06	Otros Gastos
<b>54</b>	<b>GASTOS VARIOS</b>
<b>54.01</b>	<b>AMORTIZACIONES DE COMISIONES POR COBRAR</b>
<b>54.01.01</b>	<b>DE SEGUROS DE VIDA</b>
54.01.01.01	Vida Individual
54.01.01.02	Vida Colectivo
54.01.01.03	Accidentes Personales

<b>54.01.02</b>	<b>SEGUROS DE DAÑOS</b>
54.01.02.01	Incendio y Líneas aliadas
54.01.02.02	Vehículos automotores
54.01.02.03	Otros Seguros Generales
<b>54.01.03</b>	<b>SEGUROS DE FIANZAS</b>
54.01.03.01	Fianzas de Fidelidad
54.01.03.02	Fianzas de Garantía
54.01.03.03	Otras Fianzas
<b>54.02</b>	<b>AMORTIZACIÓN DE DEUDORES VARIOS</b>
54.02.01	Anticipos a directivos y empleados
54.02.02	Anticipos a agentes independientes
54.02.03	Anticipos para Viajes
54.02.04	Por Otros Valores
<b>55</b>	<b>EGRESOS EXTRAORDINARIOS</b>
<b>55.01</b>	<b>EGRESOS EXTRAORDINARIOS</b>
55.01.01	Pérdida por Siniestros a Bienes propios
55.01.02	Pérdida por Robo, Fraudes
55.01.03	Pérdida por Venta de Bienes Muebles
55.01.04	Pérdida por Venta de Bienes Inmuebles
55.01.05	Multas y Sanciones
55.01.06	Otros Egresos
<b>56</b>	<b>GASTOS POR EJERCICIOS ANTERIORES</b>
56.01	Por operaciones de Seguros
56.02	Por operaciones de Fianzas
56.03	Administración
56.04	Financieros
56.05	Otros Gastos
<b>57</b>	<b>IMPUESTO SOBRE RENTA</b>
<b>6</b>	<b>CONTINGENTES</b>
<b>61</b>	<b>CONTINGENTES DEUDORAS</b>
<b>61.01</b>	<b>GARANTIAS RECIBIDAS</b>
61.01.01	Fianzas Otorgadas
61.01.02	Otras Garantías
<b>62</b>	<b>LITIGIOS PENDIENTES</b>
62.01	Demandas Judiciales
<b>63</b>	<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS POR EL CONTRARIO</b>
<b>63.01</b>	<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS POR EL CONTRARIO</b>
<b>64</b>	<b>CUENTAS CONTINGENTES ACREEDORAS</b>
<b>64.01</b>	<b>GARANTIAS OTORGADAS</b>
64.01.01	Fianzas Otorgadas
64.01.02	Otras Garantías

<b>65</b>	<b>LITIGIOS PENDIENTES</b>
65.01	Demandas Judiciales
<b>66</b>	<b>CUENTAS CONTINGENTES ACREEDORAS POR EL CONTRA</b>
	<b>CUENTAS CONTINGENTES ACREEDORAS POR EL</b>
<b>66.01</b>	<b>CONTRARIO</b>
<b>7</b>	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>
<b>71</b>	<b>VALORES CEDIDOS</b>
<b>71.01</b>	<b>VALORES Y BIENES CEDIDOS EN GARANTIA</b>
71.01.01	Bienes Muebles
71.01.02	Bienes Inmuebles
71.01.03	Títulos Valores
71.01.04	Otros Valores
<b>72</b>	<b>ACTIVOS CASTIGADOS Y DEPRECIADOS</b>
<b>72.01</b>	<b>ACTIVOS CASTIGADOS</b>
72.01.01	Inversiones en Valores
72.01.02	Comisiones por Cobrar
72.01.03	Otros Activos
<b>72.02</b>	<b>ACTIVOS TOTALMENTE DEPRECIADOS</b>
72.02.01	Edificios
72.02.02	Mobiliario y Equipo de Oficina
72.02.03	Equipo de Computo
72.02.04	Vehículos automotores
72.02.05	Otros Activos
<b>73</b>	<b>CUENTAS DE ORDEN DIVERSAS</b>
<b>73.01</b>	<b>VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS</b>
73.01.01	Recibo de Primas
73.01.02	Cheques Posfechados
73.01.03	Perdida de ejercicios anteriores
73.01.04	Acciones Emitidas a Colocar
73.01.05	Otras Cuentas
<b>74</b>	<b>CONTRA CUENTA DE CUENTAS DE ORDEN</b>
<b>74.01</b>	<b>CUENTAS DE ORDEN POR EL CONTRA</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

### 3.4.3 Descripción y dinámica general del plan de cuentas

#### Activo

#### Activo Corriente

El activo es una de las cuentas que tiene por características agrupar a subcuentas de tipo representativas del dinero que se encuentra disponible, de igual forma derechos que en un futuro se espera sean convertidos en dinero.

Las subcuentas que la componen son algunas de las siguientes; Caja, Caja chica, bancos, inversiones, comisiones a corto plazo por cobrar, deudores varios, propiedad planta y equipo y gastos pre pagados o pagados por adelantado.

#### Efectivo y equivalentes de efectivo

#### Caja

En esta cuenta por general, se realiza el registro de importes en efectivo de dinero con moneda nacional en billetes y monedas emitidas por el banco central del Ecuador.

#### Bancos

Esta cuenta registra el depósito nacional y extranjero en cuenta de una entidad bancaria, ya sea en cuenta corriente o ahorros, en moneda de curso actual nacional y extranjera.

#### *Cuadro N° 80 Dinámica de Efectivo y Equivalentes de Efectivo*

---

#### SE DEBITA POR:

#### SE ACREDITA POR:

---

Ingresos en efectivo

Transferencia de fondos

Depósitos en efectivo

Retiro de dinero en efectivo

Transferencia de fondos

Notas de débito recibidos

Por incremento y de fondos

Disminución de dinero

Notas de crédito recibidas

Por los ajustes y/o reversiones

ajuste y/o reversión

Cheques girados

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Comisiones por cobrar

La cuenta comisiones comprende subcuentas que favorecen a la compañía, por la intermediación entre las compañías de seguros y clientes, a través de la colocación de pólizas de seguro. Dando lugar por derecho a recibir comisiones por el cobro, este rubro únicamente registrara las cuentas de cobro menor a un año por devengado en los saldos.

De este mismo modo la compañía elaborara la provisión sobre el cobro de comisiones con clasificación por periodos de tiempo de acuerdo a las políticas y leyes vigentes.

### *Cuadro N° 81 Dinámica de Comisiones por Cobrar*

---

**SE DEBITA POR:**

**SE ACREDITA POR:**

Emisión de primas por cobrar

Cancelación de la póliza de seguros

Renovación de pólizas

Reversiones y/o ajustes en el periodo

Reversión y/o ajustes constituidas en exceso

Castigo y baja de cuentas malas

Constitución de incobrabilidad de primas

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Deudores varios

Esta cuenta registra rubros como; anticipos de remuneraciones y otros rubros parecidos al personal, anticipo de comisiones a otros agentes de índole independiente, dividendos por cobrar, y otros relacionados con la actividad.

### *Cuadro N° 82 Dinámica de Deudores Varios*

---

**SE DEBITA POR:**

**SE ACREDITA POR:**

Importe de las cuentas por cobrar

Constitución de la provisión para las cuentas por cobrar de

Aumento de la actualización de moneda

diversa índole

Ajustes y/o reversiones

Ajustes y/o reversión de cuentas

Importe de cuentas y cobradas

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Activo No Corriente

### Propiedad planta y equipo

En esta cuenta se registran los siguientes rubros; Adquisición de bienes para uso propio o arrendamiento, edificios, mobiliario y equipo, equipo de oficina, vehículos entre otros que se utilizan para la actividad de la compañía. Las depreciaciones de cada propiedad, planta y equipo se ingresaran a sus respectivas cuentas.

#### *Cuadro N° 83 Dinámica de Propiedad, Planta y Equipo*

---

**SE DEBITA POR:**
**SE ACREDITA POR:**


---

Adquisición al costo de los bienes

Por costo del retiro de bienes obsoletos y desuso

Revaluaciones de bienes

Ajustes y/o reversiones en las cuentas

Por arrendamiento financiero de inmuebles

Contabilización de la depreciación en el periodo

Por depreciación acumulada de bienes

Por el costo obtenido a través de la venta de activos

Mejoras y arreglos a los bienes

Por reversión de la depreciación acumulada de activos

Ajustes y/o reversiones dadas en el periodo

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

### Otros Activos

Dentro de esta cuenta se encuentran rubros como; bienes intangibles que comúnmente utiliza la compañía para llevar a cabo su actividad, y que están sujetas a una amortización con una vida útil sumamente corta.

#### *Cuadro N° 84 Dinámica de Otros Activos*

---

**SE DEBITA POR:**
**SE ACREDITA POR:**


---

Pago de costos incurridos en la organización y reorganización de la compañía

Amortizaciones periódicas

Reorganización en la parte administrativa

Aplicación de cuentas de resultado de amortización de gastos

Ajustes y/o reversión en las cuentas

Ajustes y/o reversión de cuentas

---

Aumento de saldos en las cuentas  
 Aplicación de amortización acumulada de gastos  
 Importe a gastos pagados por anticipado

---

**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la obra

## **Pasivo**

El pasivo está compuesta por algunas subcuentas, las cuales representan algunas de las siguientes rubros; Obligaciones propias de la actividad o intermediación, gastos incurridos en la actividad administrativa, de operación, pasivos diferidos y provisiones etc.

### **Pasivo Corriente**

#### **Cuentas por pagar**

En esta cuenta se definen obligaciones inmediatas, exigidas a beneficio de otras entidades o personas, las cuales provienen del cobro de pólizas, Impuestos, contribuciones, obligaciones con los empleados y directivos de la compañía entre otros beneficios laborales.

#### ***Cuadro N° 85 Dinámica de Pasivo a Corto Plazo***

---

##### **SE DEBITA POR:**

##### **SE ACREDITA POR:**

---

Pago de pólizas de seguros cobradas	Retenciones aplicadas a directivos y empleados por
Pago de sueldos y salarios a directivos y empleados	aportación
Pago de aportaciones patronales	Impuestos y obligaciones laborales
Pago de impuestos y obligaciones	Beneficios y remuneraciones a pagar
Pago de beneficios laborales	Ajustes y/o reversiones en las cuentas
Ajustes y/o reversiones en las cuentas	

---

**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la obra

## Pasivo No Corriente

Dentro de esta cuenta, se agrupan varios rubros como; deudas provenientes del financiamiento a largo plazo con entidades bancarias y financieras, por la razón de un crédito entre otros conceptos.

### *Cuadro N° 86 Dinámica de Pasivo a Largo Plazo*

---

**SE DEBITA POR:**

**SE ACREDITA POR:**

Notas de débito recibidas

Notas de crédito recibidas

Importe de intereses pagados

Importe de los Intereses generados por obligaciones financieras

Ajustes y/o reversión en las cuentas

Ajustes y/o reversiones en las cuentas

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Acreeedores varios

Esta cuneta comprende algunos rubros como; El pago pendiente de honorarios, así como dividendos, entre otras subcuentas que son obligaciones de exigibilidad inmediata.

### *Cuadro N° 87 Dinámica de Acreeedores Varios*

---

**SE DEBITA POR:**

**SE ACREDITA POR:**

Ajustes y/o reversiones en las cuentas

Cheque en circulación

Pago de obligación de honorarios y dividendos

Servicios pendientes de pago

Dividendos por pagar

Ajustes y/o reversiones en las cuentas

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra



## Otros Pasivos

Esta cuenta comprende algunos rubros como los siguientes; Provisiones destinados a cubrir compromisos como multas, demandas, contingencias que alguna vez constituyen los intermediarios, al momento de que se presenten situaciones que afecten las actividades ordinarias de la compañía.

### *Cuadro N° 88 Dinámica de Otros Pasivos*

SE DEBITA POR:	SE ACREDITA POR:
Ajustes y/o reversiones en las cuentas	Constitución de provisiones
Aplicación de cuentas de resultado de fluctuaciones	Registro de ingresos diferidos
Disminución en las provisiones del ejercicio	Ajustes y/o reversiones en las cuentas

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Capital

El capital de la compañía, representa el importe del capital y participación de los accionistas, igualmente se incluye las utilidades, el capital suscrito, pagado, reservas de la compañía como reservas legales, estatutarias.

Otro rubro que se integra dentro del capital está el superávit que incluye algunos ajustes de patrimonio o revaluación, resultados acumulados de ejercicios anteriores.

### Capital social

En el capital social se realiza el registro de la escritura constitutiva de la compañía, y los acuerdos tomados en la asamblea de accionistas, por tal razón existe un parecido del saldo con las acciones suscritas. Por otra parte también se realiza contablemente el registro del capital suscrito y pagado.

**Cuadro N° 89 Dinámica de Capital Social****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Ajustes y/o reversiones en las cuentas

Capitalización de utilidades

Importes de suscripciones de capital

Importe de la capitalización de reservas

Por la reducción de capital

Importe del capital inicial suscrito

Pagos efectuados de capital

Ajustes y/o reversiones en la cuenta

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Reserva legal**

En la cuenta de reserva legal se realiza el registro de valores que por ley y decreto de la junta de accionistas, se compromete a separar una parte de las utilidades que se hayan obtenido en los ejercicios, con el fin de cumplir disposiciones estatutarias y legales de la misma

**Cuadro N° 90 Dinámica de Reserva Legal****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Aplicación de reservas para capitalización

Constitución de otras reservas

Transferencias de reserva

Ajustes y/o reversiones en la cuenta

Ajustes y/o reversiones en la cuenta

Constitución de reserva legal

Aplicación de reservas para cubrir perdidas

Constitución de reserva estatutaria

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Resultados Acumulados**

Esta cuenta comprende los resultados acumulados de años anteriores, los mismos que no se han distribuido a sus accionistas. La misma incluye las utilidades y pérdidas del ejercicio económico.

**Cuadro N° 91 Dinámica de Resultados Acumulados****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores	Por utilidad del ejercicio directo
Traslado de las pérdidas del presente ejercicio a pérdidas acumuladas	Por valor de la utilidad neta
Traslado de utilidades del presente ejercicio a utilidades retenidas	Ajuste y/o reversiones en la cuenta
Por perdida del ejercicio	Aplicación de reservas o utilidades no distribuidas a pérdidas acumuladas.
Ajustes y/o reversiones en la cuenta	

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Ingresos**

En esta cuenta se agrupan subcuentas como ingresos devengados en el presente periodo, las cuales son ordinarias de la propia intermediación de seguros y actividades relacionadas que la compañía desarrolla.

Existe también el rubro de ingresos financieros por la realización de inversiones en mercados financieros y entidades.

**Cuadro N° 92 Dinámica de Ingresos****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Ajustes y/o reversiones de la cuenta	Ajustes y/o reversiones de la cuenta
Cierre de saldos para el ejercicio	Comisiones devengadas en el periodo

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Ingresos Extraordinarios**

Estos ingresos comprenden algunos rubros como; los generados de operaciones que son diferentes y ajenas a las que realiza como intermediario de seguros, como los generados por la

venta de bienes muebles e inmuebles, venta de valores, ingresos de ejercicios anteriores, que se originen tras la corrección u omisión de errores reconocidos en este ejercicio de la compañía.

### ***Cuadro N° 93 Dinámica de Ingresos Extraordinarios***

---

**SE DEBITA POR:**

**SE ACREDITA POR:**

---

Cierre de saldos al final del ejercicio

Ajustes y/o reversiones en la cuenta

Ajustes y/o reversiones en la cuenta

Importes de ingresos extraordinarios

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

### **Ingresos de Ejercicios Anteriores**

Agrupar cuentas de ingreso provenientes de ejercicios anteriores provenientes de la actividad principal y otros conceptos de ingreso ordinarios y extraordinarios.

### ***Cuadro N° 94 Dinámica de Ingresos de Ejercicios Anteriores***

---

**SE DEBITA POR:**

**SE ACREDITA POR:**

---

Cierre de saldos al final del ejercicio

Ajustes y/o reversiones en la cuenta

Ajustes y/o reversiones en la cuenta

Importes de ingresos extraordinarios

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

### **Egresos**

Los egresos de la compañía comprender algunas cuentas como; gastos administrativos, financieros, amortizaciones de gastos, entre otros conceptos parecidos generados a través de la actividad de intermediación.

## Gastos de la actividad de intermediación

En los gastos de intermediación se registran obligaciones producidas a través de la intermediación.

### *Cuadro N° 95 Dinámica de Gastos de la actividad de Intermediación*

---

**SE DEBITA POR:**

**SE ACREDITA POR:**

---

Ajustes y/o reversión en la cuenta

Cierre de saldos al final del ejercicio

Ajustes y/o reversión en la cuenta

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Gastos financieros

Comprende cuentas donde se registran comisiones e intereses que se originan a través de obligaciones financieras entre otros conceptos que se asemejan a estos ingresos.

### *Cuadro N° 96 Dinámica de Gastos Financieros*

---

**SE DEBITA POR:**

**SE ACREDITA POR:**

---

Ajuste y/o reversiones en la cuenta

Ajuste y/o reversiones en la cuenta

Amortización de intereses de dudoso cobro

Cierre de saldos al final del ejercicio

Intereses devengados sobre obligaciones financieras

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Gastos de administración

Dentro de los gastos de administración se comprende obligaciones a registrar sobre gastos de personal y directores, servicios provenientes de terceras personas, depreciaciones, amortizaciones, impuestos entre otros conceptos similares.

**Cuadro N° 97 Dinámica de Gastos de Administración****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Depreciaciones y amortizaciones del ejercicio  
 Ajustes y/o reversiones de la cuenta  
 Gastos de gestión  
 Impuestos causados  
 Gastos relacionados con el personal y directores  
 Servicios recibidos de terceras personas

Cierre de saldos al final del ejercicio  
 Ajustes y/o reversiones en la cuenta

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Gastos Varios**

Se incluyen aquellos gastos ocasionados por los diferentes castigos de cuentas que presentan morosidad y retraso del cobro de comisiones y conceptos iguales a este tipo de gastos.

**Cuadro N° 98 Dinámica de Gastos Varios****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Amortización de deudores varios  
 Amortización a las comisiones  
 Ajuste y/o reversiones en la cuenta

Cierre de saldos al final del ejercicio  
 Ajustes y/o reversiones en la cuenta

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Egresos extraordinarios a la actividad**

Este concepto comprende gastos como los producidos en la pérdida de siniestros, robos, fraudes, además de la pérdida en la venta de bienes.

**Cuadro N° 99 Dinámica de Gastos Varios****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Importe de los gastos incurridos durante la actividad  
 Ajustes y/o reversiones en la cuenta

Por cierre de saldos al final del ejercicio  
 Ajustes y/o reversiones en la cuenta

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra

## Gastos generados ejercicios anteriores

Estos gastos comprenden rubros de generados en ejercicios anteriores, los cuales no se provisionaron y estimaron, originados tras la omisión incurrido, que se reconocen el presente ejercicio.

### *Cuadro N° 100 Dinámica de Gastos generados ejercicios anteriores*

---

**SE DEBITA POR:**

**SE ACREDITA POR:**

---

Importe de los gastos correspondientes a ejercicios anteriores	Cierre de saldos al final del ejercicio
Ajustes y/o reversiones en la cuenta	Ajustes y/o reversiones en la cuenta

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Impuesto a la renta

Es un impuesto sobre la renta de la actividad obtenida en el ejercicio económico

### *Cuadro N° 101 Dinámica de Impuesto a la renta*

---

**SE DEBITA POR:**

**SE ACREDITA POR:**

---

Realización del importe de impuesto a la renta.	Cierre de saldos al final del ejercicio
Ajustes y /o reversiones en la cuenta	Ajustes y/o reversiones en la cuenta

---

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Cuentas contingentes

En esta cuenta se registran operaciones en donde la entidad tendrá compromisos y obligaciones que esta destinad a cumplir, al momento de que se produzcan situaciones adversas e imprevisibles que afecten de manera negativa a la actividad de la compañía.

***Cuadro N° 102 Dinámica de Cuentas contingentes*****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Garantías recibidas	Cumplimiento de otras garantías que se recibieron
Demandas judiciales contra la entidad	Finalización de litigios
Recibir fianzas	Por cumplir con fianzas a favor de la entidad
Recepción de avales entregadas a favor de la compañía	Ajustes y/o reversiones en la cuenta
Ajustes y/ reversiones de la cuenta	

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Cuentas contingentes deudoras por el contra**

Aquí se realiza el registro de las contrapartidas de las cuentas

**Cuentas deudoras*****Cuadro N° 103 Dinámica de Cuentas contingentes deudoras por contra*****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Finalización de los litigios recibidos	Demandas judiciales que realiza la compañía
Cumplir con las garantías recibidas	Garantías recibidas
Cumplir con las fianzas recibidas	Recepción de fianzas que favorecen a la compañía
Ajustes y/o reversiones en la cuenta	Ajustes y/o reversiones en la cuenta

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Cuentas contingentes acreedora**

Representa rubros de operaciones que aseguran de alguna manera la incertidumbre frente a una situación negativa que pueda presentarse en el futuro y que pueda afectar de manera negativa, y que como resultado de ella resulte en la pérdida de un activo y con ello la acumulación del pasivo.



***Cuadro N° 104 Dinámica de Cuentas contingentes acreedora*****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Terminación de las demandas judiciales	Demandas judiciales en contra de la entidad
Finalización de fianzas	Entrega de pólizas fianzas y garantías
Ajustes y/o reversiones en la cuenta	Ajustes y/o reversiones en las cuentas

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Cuentas contingentes acreedora por el contra**

Dentro de ella se realiza el registro de las contrapartidas de las cuentas acreedoras de contingentes

***Cuadro N° 105 Dinámica de Cuentas contingentes acreedora por el contra*****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**

Demandas judiciales que se realizan en contra de la compañía	Terminación de las demandas judiciales
Garantías otorgadas	Finalización de los plazos de fianzas
Entrega de pólizas de fianzas y garantías	Terminación de garantías
Ajuste y/o reversiones en la cuenta	Ajustes y/o reversión de la cuenta

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Cuentas de orden**

Este tipo de cuentas comprenden el registro de rubros destinados al control de la compañía, que por su naturaleza contable que se utilizan para el registro y clasificación de las operaciones que realiza la compañía, y de forma que no influyan ni modifiquen su estructura financiera , ni a los resultados.

## Valores cedidos

Estas cuentas registran los valores de los bienes que se gravan a favor de las instituciones financieras y mercantiles como garantía de crédito

### *Cuadro N° 106 Dinámica de Valores Cedidos*

SE DEBITA POR:	SE ACREDITA POR:
Títulos valores que se dan en garantía	Cancelación de hipotecas o garantía en beneficio de terceras personas
Bienes muebles e inmuebles dados en garantía	Ajustes y/o reversiones en la cuenta
Ajustes y/o reversiones en la cuenta	

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Operaciones en suspenso

En esta cuenta se realiza el registro de los saldos originados a través de los intereses que se originaron por la inversión en operaciones de crédito y valores, los cuales no se sujetaron a devengamiento en las cuentas de resultados, por el motivo que presentaron mora o no se recaudaron.

### *Cuadro N° 107 Dinámica de Operaciones en suspenso*

SE DEBITA POR:	SE ACREDITA POR:
Intereses generados o cobrar en exceso a periodo de cobro, sobre 90 días	Pagos o abonos de los intereses cuales fueron suspendidos
Ajustes y/o reversiones en la cuenta	Ajustes y/o reversiones en la cuenta

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

## Activos castigados y depreciados

Este tipo de cuentas registran el valor de la contabilización de aquellos activos depreciados y perdidos por el monto deudor.

***Cuadro N° 108 Dinámica de Activos castigados y depreciados*****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**


---

Bienes que se encuentran depreciados totalmente	Activos totalmente depreciados y totalmente descargados
Importes que son castigados en la cuenta	Ajustes y/o reversiones en la cuenta
Ajustes y/o reversiones en la cuenta	

---

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Cuentas diversas de orden**

Estas cuentas registran conceptos como, cuentas que no hayan sido registradas anteriormente en las cuentas mencionadas, para el control de los rendimientos castigados y activos. Intereses en suspenso, bienes completamente depreciados, cartera de créditos e inversiones para la venta, entre otros conceptos de igual similitud.

***Cuadro N° 109 Dinámica de cuentas de orden*****SE DEBITA POR:****SE ACREDITA POR:**


---

Importe de aquellos cheques posfechados	Cancelar aquellas cuentas diversas de orden
Pérdidas que se encuentren acumuladas pendientes para la amortización	Ajustes y/o reversiones en la cuenta
Saldo de aquellos créditos que se hayan obtenido y no se hayan utilizado	
Acciones emitidas que estén en procesos de colocar	
Ajustes y/o reversiones en la cuenta	

---

**Fuente:** Personal de la compañía**Elaborado por:** Autor de la obra**Contra cuentas de orden de contra cuenta para toda las cuentas**

En Estas cuentas se realizara el registro de todas las cuentas que se registran como deudoras y de orden

### 3.5 Desarrollo de la propuesta financiera

#### 3.5.1 Aplicación de Índices financieros

Los indicadores financieros sirven como herramienta, para facilitar a la dirección de la empresa y tener un conocimiento más profundo de cada una de sus áreas. Este conocimiento fundamenta el diseño de estrategias en el proceso de toma de decisiones

#### 3.5.2 Propuesta de índices con aplicación de ejemplos

##### Lista de indicadores

Para una mejor explicación y comprensión de los índices que se van a proponer, se procedió a realizar ejemplos, donde se usen de cada uno de ellos con valores hipotéticos.

##### Índice de Liquidez

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{7}{4} = 1,75$$

La interpretación de este resultado nos dice que por cada \$1 de pasivo corriente, la empresa cuenta con \$1,75 de respaldo para responder obligaciones a corto plazo

##### Índice de deuda del capital

$$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Patrimonio}} = \frac{1215943}{4128395} = 0,2944 \times 100 = 29,44\%$$

La interpretación de este índice nos dice que la empresa presenta un nivel de endeudamiento de 29,44% sobre su patrimonio

### Índice de rendimiento de la ganancia o margen operacional

$$\frac{\text{Utilidad antes de impuestos}}{\text{Ingresos}} = \frac{430885}{3439517} \quad 0,1252 \times 100 = 12,52\%$$

Este índice nos permite determinar si un negocio es lucrativo o no, la utilidad operacional es resultado de ingresos operacionales menos el costo y gastos de ventas fuera de tomar en cuenta los ingresos no operacionales, Respecto al siguiente ejemplo, diremos que la compañía genero una utilidad operacional del 12,52% sobre las ventas

### Índice de rendimiento sobre ventas netas

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total Ingresos}} = \frac{10153,41}{110711,69} \quad 0,09 \times 100 = 9,17\%$$

Este índice indica la utilidad de la compañía en relación a las ventas después de deducir los costos, gastos e impuestos, también indica la eficiencia en las operaciones, por lo tanto diremos que la compañía tiene una rentabilidad del 9,17% respecto a las ventas

### Índice de rendimiento sobre la inversión

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable}} = \frac{18029,26}{30203,18} \quad 0,5969 \times 100 = 59,69\%$$

Este índice nos ayuda a determinar el rendimiento de la inversión sobre el patrimonio, en el siguiente ejemplo se obtiene un rendimiento del 59,69%.

### Índice de rendimiento sobre los activos

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activo}} = \frac{19029,16}{48036,02} \quad 0,39 \times 100 = 39,61\%$$

Este índice mide la rentabilidad sobre el activo total. Cuanto mayor es el índice mayores beneficios se han producido. En el siguiente ejemplo nos dice que la compañía ha generado por cada unidad monetaria invertida en activos se obtiene una utilidad de 39,61%

### Índice promedio de recaudación

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar clientes}}{\text{Total ingresos}} = \frac{4225,28 \times 365}{105100,37} = 14,67 \text{ días}$$

Este índice nos dirá los días que en promedio que nos pagan nuestros clientes, en otro sentido los días que financiamos el cobro. En el siguiente ejemplo nos dice que la compañía tarda en cobrar a sus clientes un promedio de 14 días.

### Análisis Dupont

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ingresos}} \times \frac{\text{Ingresos}}{\text{Activos Totales}} \times \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital Contable}}$$

#### AÑO 2015

$$\frac{19015,16}{105705,25} \times \frac{105705,25}{45035,02} \times \frac{19015,16}{34102,08}$$

$$0,17988851 \times 2,347178929 \times 0,557595313 = 0,235433759 \times 100 = 23,54 \%$$

Este índice combina e integra los principales indicadores financieros, para determinar la eficiencia del uso de activos, el capital de trabajo y el multiplicador de capital. Ya que en parte estas son las variables más representativas del crecimiento económico de la compañía. Con todos estos indicadores nos da una rentabilidad del 23,54% donde se concluye que el rubro que influye más en el rendimiento es la utilización de los activos.

### **Situación contable y financiera de la compañía**

La contabilidad de la compañía, es llevada a cabo por un contador externo, el cual está encargado del manejo del proceso contable, cumplir con las declaraciones tributarias acorde a las leyes vigentes y realizar los análisis financieros para la toma de decisiones de los directivos de la compañía.

#### **3.5.3 Estados Financieros a ser analizados Rosas Dávila**

- Estado de situación financiera
- Estado de resultados

## Estado de Situación Financiera

### *Cuadro N° 110 Estado de Situación Financiera Compañía Rosas Dávila*

#### Estado de Situación Financiera Rosas Dávila Correspondiente al 31 de diciembre del 2015-2014 (Valores expresados en \$ Dólares)

	2015	2014
<b>ACTIVO</b>	<b>51036,02</b>	<b>48312,38</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>29109,09</b>	<b>28727,99</b>
Caja y Bancos	15980,25	16032,75
Clientes (netos)	5245,28	4622,49
Cuentas por liquidar	6300,00	6119,00
Gastos anticipados	1583,56	1953,75
<b>Activos No Corrientes</b>	<b>21926,93</b>	<b>19584,39</b>
Activos Fijos	37055,82	33310,99
(-) Depreciaciones acumulados	15128,89	13726,60
(=)Suma Activo	<b>51036,02</b>	<b>48312,38</b>
<b>PASIVO</b>	<b>12932,74</b>	<b>10238,26</b>
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>12932,74</b>	<b>10238,26</b>
Cuentas por pagar	6417,63	5388,20
Prestamos Laborales por pagar	4667,90	3503,86
Impuestos por pagar	1847,21	1346,20
(=)Suma Pasivo	<b>12932,74</b>	<b>10238,26</b>
<b>CAPITAL</b>	<b>38103,28</b>	<b>38074,12</b>
Capital suscrito y pagado	21118,86	21118,86
Reserva legal	3801,01	5239,24
Ganancia del periodo	13183,41	11716,03
(=)Suma Capital	<b>38103,28</b>	<b>38074,12</b>
<b>(=) Suma Pasivo + Capital</b>	<b>51036,02</b>	<b>48312,38</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra



## Estado de Resultados

### Cuadro N° 111 Estado de Resultados Compañía Rosas Dávila

#### Estado de Resultados Rosas Dávila Correspondiente al 31 de diciembre del 2015-2014 (Valores expresados en \$ Dólares)

	2015	2014
<b>INGRESOS</b>	<b>121911,69</b>	<b>105285,75</b>
Comisión por venta de seguros	113459,82	97108,21
Comisión por cobros	5682,43	5175,32
Sobre comisiones	2769,44	3002,22
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>121911,69</b>	<b>105285,75</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>99882,53</b>	<b>85707,82</b>
Gastos de personal	76357,86	63905,38
Gastos de promoción y mercadeo	5312,56	4345,81
Suministros	3906,54	3723,75
Comunicaciones	3055,27	2915,90
Honorarios y servicios varios	3054,32	2945,89
Depreciaciones	2804,59	3023,75
Mantenimientos	1749,76	1665,42
Relaciones Públicas	1242,15	964,32
Seguros y fianzas	1029,03	968,68
Impuestos	673,54	601,54
Cuotas y suscripciones	534,68	504,42
Cuentas incobrables	162,23	142,96
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>99882,53</b>	<b>85707,82</b>
<b>Ganancia del ejercicio</b>	<b>22029,16</b>	<b>19577,93</b>
15% Participación trabajadores	3304,37	2936,69
-) Impuesto sobre la renta	4847,52	4308,57
-) Reserva Legal	693,86	616,63
(= Ganancia neta después impuestos y reserva legal)	<b>13183,41</b>	<b>11716,04</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

### 3.5.4 Índices y razones financieras

Los índices representan un instrumento útil, para presentar la situación y salud financiera de la compañía. “Agencia asesora productora de seguros Rosas Dávila S.A.” para los periodos comprendidos de 31/12/2015 y 31/12/2014.

**Mediante ello se presentan los siguientes índices;**

#### Índice de liquidez

$$\frac{\text{Efectivo+Clientes}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{15980,25 + 5245,28}{12932,74} = 1,64 \quad \frac{16032,75 + 4622,49}{10238,26} = 2,02$$

El índice de liquidez muestra que la compañía en los periodos analizados del año 2015 y 2014, muestran una tendencia positiva ya que determina, que la compañía dispone de los suficientes recursos líquidos de efectivo para responder a sus obligaciones a un corto plazo , considerando que al momento es mayor el efectivo que su pasivo corriente total. De esta manera se determina que en el año 2015 el índice es de 1,64 y el año 2014 es 2,02.

#### Índice de deuda de capital a corto plazo

$$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Patrimonio}} = \frac{12932,74}{38103,28} \times 100 = 33,94\% \quad \frac{10238,26}{38074,12} \times 100 = 26,89\%$$

Este índice indica que la deuda de la compañía en relación al patrimonio, es significativo considerando que la compañía debe mantener lo más bajo posible las deudas a corto plazo , para que no perturben y sofoquen a la compañía, los índices para los periodos del año 2015 y 2014 es de 33,94% y 26,89% respectivamente.

### Índice de rendimiento de la ganancia o margen operacional

$$\frac{\text{Utilidad antes de impuestos}}{\text{Ingresos}} \quad \frac{22029,16}{121911,69} \times 100 = 18,07\% \quad \frac{19577,92}{105285,75} \times 100 = 18,59\%$$

Mediante este índice podemos decir que la compañía posee un rendimiento de los periodos del 2015 de 18,07% y 2014 de 18,59%. La cual quiere decir que existió una buena gestión empresarial, además del buen control en los gastos y costos. Además se debería considerar importante un descenso del 2,79% del año 2014 al 2015.

### Índice de rendimiento sobre ventas netas

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total Ingresos}} \quad \frac{13183,41}{121911,69} \times 100 = 10,81\% \quad \frac{11716,03}{105285,75} \times 100 = 11,13\%$$

La compañía posee un rendimiento sobre las ventas para los periodos de 2015 de 10,81% y para el 2014 de 11,13%, los cuales representan y nos muestra el porcentaje de rentabilidad respecto a las ventas. En otra forma decir que se han generado suficientes ventas para cubrir con los costos y gastos, y además de ello obtener ganancias.

### Índice de rendimiento sobre la inversión

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable}} \quad \frac{22029,16}{38103,28} \times 100 = 57,81\% \quad \frac{19577,92}{38074,12} \times 100 = 51,42\%$$

La compañía tiene rendimiento sobre la inversión de los periodos del 2015 de 57,81% y el 2014 del 51,42%. Los mismos que muestran la capacidad que tiene la compañía de producir las suficientes ganancias a partir de la inversión de sus accionistas.

### Índice de rendimiento sobre los activos

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activo}} \quad \frac{22029,16}{51036,02} \times 100 = 43,16\% \quad \frac{19577,92}{48312,38} \times 100 = 40,52\%$$

La compañía posee un rendimiento sobre el total de activos en los periodos de 2015 de 43,16% y 2014 de 40,52%, donde muestra la capacidad eficaz que tiene la empresa de generar utilidades a partir de un uso adecuado de sus activos.

### Índice promedio de recaudación

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar clientes}}{\text{Total ingresos}} \quad \frac{5245,28 \times 365}{121911,69} = 15,70 \text{ días} \quad \frac{4622,49 \times 365}{105285,75} = 16,02 \text{ días}$$

La compañía tiene en promedio de recaudación de cobro para los periodos de 2015 y 2014 de 15 y 16 días respectivamente. El cual significa que el periodo promedio para el cobro de cuentas a clientes se lo realiza de forma adecuada.

### Análisis Dupont

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ingresos}} \times \frac{\text{Ingresos}}{\text{Activos Totales}} \times \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital Contable}}$$

#### AÑO 2015

$$\frac{22029,16}{121911,69} \times \frac{121911,69}{51036,02} \times \frac{22029,16}{38103,28}$$

$$0,180697683 \times 2,388738189 \times 0,578143403 = 0,249549504 \times 100 = 24,95\%$$

#### AÑO 2014

$$\frac{19577,92}{105285,75} \times \frac{105285,75}{48312,38} \times \frac{19577,92}{38074,12}$$

$$0,18595033 \times 2,179270613 \times 0,514205449 = 0,208374235 \times 100 = 20,84\%$$

A través del análisis Dupont, el cual fusiona el estado de situación financiera con el estado de resultados, se observa que en los periodos del 2015 se presentó un margen del 24,95% y en el 2014 de 20,84%. Lo cual indica que al combinar el margen de utilidad sobre las ventas, el uso eficiente de los activos y el apalancamiento financiero de la compañía, se presenta una situación positiva ya que existió un aumento del 4,11% de un periodo a otro, ya sea por una buena gestión financiera en la misma.

## Aplicación porcentual y análisis vertical Estado de Situación Financiera

### Cuadro N° 112 Aplicación porcentual y análisis vertical Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera Rosas Dávila  
Correspondiente al 31 de diciembre del 2015-2014  
(Valores expresados en \$ Dólares)

	2015	%	2014	%
<b>ACTIVO</b>	<b>51036,017</b>	<b>100%</b>	<b>48312,382</b>	<b>100%</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>29109,09</b>	<b>57,04%</b>	<b>28727,99</b>	<b>59,46%</b>
Caja y Bancos	15980,25	31,31%	16032,75	33,19%
Clientes (netos)	5245,28	10,28%	4622,49	9,57%
Cuentas por liquidar	6300	12,34%	6119	12,67%
Gastos anticipados	1583,56	3,10%	1953,75	4,04%
<b>Activos No Corrientes</b>	<b>21926,927</b>	<b>42,96%</b>	<b>19584,392</b>	<b>40,54%</b>
Activos Fijos	37055,817	72,61%	33310,987	68,95%
(-) Depreciaciones acumulados	15128,89	29,64%	13726,595	28,41%
(=)Suma Activo	<b>51036,017</b>	<b>100,00%</b>	<b>48312,382</b>	<b>100,00%</b>
<b>PASIVO</b>	<b>12932,74</b>	<b>25,34%</b>	<b>10238,26</b>	<b>21,19%</b>
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>12932,74</b>	<b>25,34%</b>	<b>10238,26</b>	<b>21,19%</b>
Cuentas por pagar	6417,63	12,57%	5388,2	11,15%
Prestamos Laborales por pagar	4667,9	9,15%	3503,86	7,25%
Impuestos por pagar	1847,21	3,62%	1346,2	2,79%
(=)Suma Pasivo	<b>12932,74</b>	<b>25,34%</b>	<b>10238,26</b>	<b>21,19%</b>
<b>CAPITAL</b>	<b>38103,277</b>	<b>74,66%</b>	<b>38074,122</b>	<b>78,81%</b>
Capital suscrito y pagado	21118,86	41,38%	21118,86	43,71%
Reserva legal	3801,01	7,45%	5239,235	10,84%
Ganancia del periodo	13183,407	25,83%	11716,027	24,25%
(=)Suma Capital	<b>38103,277</b>	<b>74,66%</b>	<b>38074,122</b>	<b>78,81%</b>
<b>(=) Suma Pasivo + Capital</b>	<b>51036,017</b>	<b>100,00%</b>	<b>48312,382</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

**Interpretación:**

Mediante la aplicación y análisis vertical aplicado, se observa que en mayor parte del total de activos de la compañía representa a activos fijos con un porcentaje de 72,61% en el 2015 y un 68,95% en el 2014, el cual se considera realmente importante para la compañía como medio de respaldo para sus actividades.

En el total de pasivos, tenemos que las cuentas por pagar a corto plazo representan los siguientes porcentajes, en el periodo del 2015 es de un 12,57% y en el 2014 de 11,15% sobre el total de pasivos. Además se observó que el capital representa en los periodos del 2015 y 2014 los siguientes porcentajes 74,66% y 78,81. Los cuales deben ser los pilares que sostienen a la compañía, en caso de que se susciten situaciones negativas para la misma.

## Aplicación porcentual y análisis vertical Estado de Resultados

### Cuadro N° 113 Aplicación porcentual y análisis vertical Estado de Resultados

Estado de Resultados Rosas Dávila  
Correspondiente al 31 de diciembre del 2015-2014  
(Valores expresados en \$ Dólares)

	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>
<b>INGRESOS</b>	<b>121911,69</b>	<b>100%</b>	<b>105285,75</b>	<b>100%</b>
Comisión por venta de seguros	113459,82	93,07%	97108,21	92,23%
Comisión por cobros	5682,43	4,66%	5175,32	4,92%
Sobre comisiones	2769,44	2,27%	3002,22	2,85%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>121911,69</b>	<b>100,00%</b>	<b>105285,75</b>	<b>100,00%</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>99882,53</b>	<b>81,93%</b>	<b>85707,82</b>	<b>81,40%</b>
Gastos de personal	76357,86	62,63%	63905,38	60,70%
Gastos de promoción y mercadeo	5312,56	4,36%	4345,81	4,13%
Suministros	3906,54	3,20%	3723,75	3,54%
Comunicaciones	3055,27	2,51%	2915,90	2,77%
Honorarios y servicios varios	3054,32	2,51%	2945,89	2,80%
Depreciaciones	2804,59	2,30%	3023,75	2,87%
Mantenimientos	1749,76	1,44%	1665,42	1,58%
Relaciones Públicas	1242,15	1,02%	964,32	0,92%
Seguros y fianzas	1029,03	0,84%	968,68	0,92%
Impuestos	673,54	0,55%	601,54	0,57%
Cuotas y suscripciones	534,68	0,44%	504,42	0,48%
Cuentas incobrables	162,23	0,13%	142,96	0,14%
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>99882,53</b>	<b>81,93%</b>	<b>85707,82</b>	<b>81,40%</b>
<b>Ganancia del ejercicio</b>	<b>22029,16</b>	<b>18,07%</b>	<b>19577,93</b>	<b>18,60%</b>
15% Participación trabajadores	3304,37	2,71%	2936,69	2,79%
-) Impuesto sobre la renta	4847,52	3,98%	4308,57	4,09%
-) Reserva Legal	693,86	0,57%	616,63	0,59%
(= Ganancia neta después impuestos y reserva legal	<b>13183,41</b>	<b>10,81%</b>	<b>11716,04</b>	<b>11,13%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra



### Interpretación:

Al realizar el análisis vertical al estado de resultados en los ingresos de los periodos de 2015 y 2014, se identifica que para la compañía la mayor fuente de ingresos es el rubro de comisiones por venta y emisión de seguros con un porcentaje de 93,07% y 92,23% respectivamente sobre el 100% de ingresos. Sin embargo es de vital importancia para la compañía no dejar de lado otros rubros importantes, ya que de alguna manera ayudan a compensar los gastos, para la compañía también es importante las comisiones por cobro de las primas, ya que la comisión se paga al momento del cobro por parte de los asegurados.

Respecto a los otros rubros se observa que las comisiones de cobros bajaron en un 0,26% y las sobre comisiones que recibe la compañía en un 0,58%. Las sobre comisiones están dadas por el incremento en la nueva colocación de pólizas y los reclamos de siniestralidad que tengan los asegurados según los contratos de póliza.

En otra parte se analiza que los gastos más representativos en la compañía son los destinados al personal, considerando su aumento en 1,93% del 2014 al 2015.

A continuación se realiza una categorización de seguros porcentual de participación de ingresos que recibe la compañía por comisión de la venta de seguros en ramos distintos.

#### *Cuadro N° 114 Ingresos por ramos y porcentajes*

<b>Ramos de seguro</b>	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>
Automóviles Colectivo	50242,72	44,28%	42414,44	43,68%
Automóviles Individual	19834,78	17,48%	15262,01	15,72%
Conjunto de ramos para empresas	17608,05	15,52%	14935,61	15,38%
Varios riesgos	12903,08	11,37%	13133,15	13,52%
Conjunto de ramos para un solo cliente	5983,23	5,27%	5610,24	5,78%
Transporte Individual	3852,23	3,40%	2926,35	3,01%
Fianzas	1320,88	1,16%	655,43	0,67%
Transporte general	729,25	0,64%	741,03	0,76%
Ramo Agrícola	985,6	0,87%	1429,95	1,47%
<b>Total Ingreso por comisión</b>	<b>113459,82</b>	<b>100%</b>	<b>97108,21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

## Aplicación porcentual y análisis horizontal Estado de Situación Financiera

### Cuadro N° 115 Aplicación porcentual y análisis horizontal Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera Rosas Dávila  
Correspondiente al 31 de diciembre del 2015-2014  
(Valores expresados en \$ Dólares)

	2015	2014	AUMENTO O DISMINUCIÓN	%
<b>ACTIVO</b>	<b>51036,017</b>	<b>48312,38162</b>	<b>2723,64</b>	<b>5,64%</b>
<b>Activo Corriente</b>	<b>29109,09</b>	<b>28727,99</b>	<b>381,10</b>	<b>1,33%</b>
Caja y Bancos	15980,25	16032,75	-52,50	-0,33%
Clientes (netos)	5245,28	4622,49	622,79	13,47%
Cuentas por liquidar	6300	6119	181,00	2,96%
Gastos anticipados	1583,56	1953,75	-370,19	-18,95%
<b>Activos No Corrientes</b>	<b>21926,927</b>	<b>19584,39162</b>	<b>2342,54</b>	<b>11,96%</b>
Activos Fijos	37055,817	33310,98662	3744,83	11,24%
(-) Depreciaciones acumulados	15128,89	13726,595	1402,30	10,22%
(=)Suma Activo	<b>51036,017</b>	<b>48312,38162</b>	<b>2723,64</b>	<b>5,64%</b>
<b>PASIVO</b>	<b>12932,74</b>	<b>10238,26</b>	<b>2694,48</b>	<b>26,32%</b>
<b>Pasivo Corriente</b>	<b>12932,74</b>	<b>10238,26</b>	<b>2694,48</b>	<b>26,32%</b>
Cuentas por pagar	6417,63	5388,2	1029,43	19,11%
Prestamos Laborales por pagar	4667,9	3503,86	1164,04	33,22%
Impuestos por pagar	1847,21	1346,2	501,01	37,22%
(=)Suma Pasivo	<b>12932,74</b>	<b>10238,26</b>	<b>2694,48</b>	<b>26,32%</b>
<b>CAPITAL</b>	<b>38103,277</b>	<b>38074,12162</b>	<b>29,16</b>	<b>0,08%</b>
Capital suscrito y pagado	21118,86	21118,86	0,00	0,00%
Reserva legal	3801,01	5239,235	-1438,23	-27,45%
Ganancia del periodo	13183,407	11716,02662	1467,38	12,52%
(=)Suma Capital	<b>38103,277</b>	<b>38074,12162</b>	<b>29,16</b>	<b>0,08%</b>
<b>(=) Suma Pasivo + Capital</b>	<b>51036,017</b>	<b>48312,38162</b>	<b>2723,64</b>	<b>5,64%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

**Interpretación:**

Según La aplicación y análisis horizontal al estado de situación financiera, se observó que en el rubro de cuentas por cobrar a clientes aumento en un 13,47% en el periodo del 2014 al 2015 los cuales representan en dólares \$622,79.

De igual modo en los pasivos, el rubro más representativo son los impuestos por pagar ya que lograron aumentar en 37,22% del 2014 al 2015, los cuales en dólares representan en dólares \$ 501,01.

En lo que respecta al capital de la compañía, se observa que logro un incremento de 0,08%, el cual nos dice que se la compañía logro mantener sus operaciones e incrementar su capital por el rubro de ganancia del periodo con un 12,52%, el cual representa en dólares \$ 1467,38.

## Aplicación porcentual y análisis horizontal Estado de Resultados

### Cuadro N° 116 Aplicación porcentual y análisis horizontal Estado de Resultados

Estado de Resultados Rosas Dávila  
Correspondiente al 31 de diciembre del 2015-2014  
(Valores expresados en \$ Dólares)

	2015	2014	AUMENTO O DISMINUCIÓN	%
<b>INGRESOS</b>	<b>121911,69</b>	<b>105285,75</b>	<b>16625,94</b>	<b>15,79%</b>
Comisión por venta de seguros	113459,82	97108,21	16351,61	16,84%
Comisión por cobros	5682,43	5175,32	507,11	9,80%
Sobre comisiones	2769,44	3002,22	-232,78	-7,75%
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>121911,69</b>	<b>105285,75</b>	<b>16625,94</b>	<b>15,79%</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>99882,53</b>	<b>85707,82</b>	<b>14174,71</b>	<b>16,54%</b>
Gastos de personal	76357,86	63905,38	12452,48	19,49%
Gastos de promoción y mercadeo	5312,56	4345,81	966,75	22,25%
Suministros	3906,54	3723,75	182,79	4,91%
Comunicaciones	3055,27	2915,90	139,37	4,78%
Honorarios y servicios varios	3054,32	2945,89	108,43	3,68%
Depreciaciones	2804,59	3023,75	-219,16	-7,25%
Mantenimientos	1749,76	1665,42	84,34	5,06%
Relaciones Públicas	1242,15	964,32	277,83	28,81%
Seguros y fianzas	1029,03	968,68	60,35	6,23%
Impuestos	673,54	601,54	72,00	11,97%
Cuotas y suscripciones	534,68	504,42	30,26	6,00%
Cuentas incobrables	162,23	142,96	19,27	13,48%
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>99882,53</b>	<b>85707,82</b>	<b>14174,71</b>	<b>16,54%</b>
<b>Ganancia del ejercicio</b>	<b>22029,16</b>	<b>19577,93</b>	<b>2451,23</b>	<b>12,52%</b>
15% Participación trabajadores	3304,37	2936,69	367,69	12,52%
-) Impuesto sobre la renta	4847,52	4308,57	538,94	12,51%
-) Reserva Legal	693,86	616,63	77,23	12,52%
(= Ganancia neta después impuestos y reserva legal)	<b>13183,41</b>	<b>11716,04</b>	<b>1467,37</b>	<b>12,52%</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

**Interpretación:**

Mediante la aplicación porcentual y análisis horizontal del estado de resultados de la compañía, se observó que el rubro más representativo de ingresos es del comisión por venta de seguros, el cual se logró incrementar un 16,84% del 2014 al 2015, por un valor en dólares de \$ 16351,61 lo cual es positivo para la compañía.

Sin embargo no se deja de lado una disminución en las sobre comisiones de -7,75% por un monto de \$ 232,78.

Con respecto a los gastos de operación el rubro más representativo por su aumento es de gastos de personal de un 19,49% lo cual en dólares es \$ 12452,48. Por otra parte existió una disminución en las depreciaciones en porcentaje de 7,25% por un valor en dólares de \$ 219,16.

### **3.6 Desarrollo de la propuesta de seguridad y salud ocupacional**

#### **Introducción**

En la compañía Rosas Dávila RD & Asociados, la cultura de la prevención y el riesgo de accidentes se encuentra un tanto rezagado, poco o nada se reporta, no existe un control más minucioso y las inspecciones escapan ciertos puntos de importancia. Haciendo que se pierda información para la prevención de riesgos en el desarrollo de las actividades diarias.

Por ello es importante detallar claramente en el presente manual algunas medidas de seguridad y salud ocupacional, para de esta forma prevenir los riesgos de trabajo, teniendo en cuenta que el riesgo siempre va a estar presente en todas las actividades que se realizan a diario, pero este riesgo se podrá mitigar o disminuir, si se toma en cuenta, las debidas medidas necesarias de precaución en los lugares de trabajo.

#### **Finalidad de la prevención de riesgos laborales**

La prevención de riesgos laborales sirve para eliminar los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

- *Para trabajar en condiciones seguras*
- *Para cumplir con las normas vigentes y evitar sanciones por incumplimiento*
- *Para mejorar notablemente la gestión de la empresa*
- *Para mejorar la satisfacción de los trabajadores y con ello la motivación, aumentando con ello la productividad y aumentando los beneficios de la empresa*
- *Componentes de la prevención de riesgos laborales*

#### **Seguridad en el trabajo**

Esta técnica de prevención consiste en identificar, evaluar y controlar los factores de riesgos laborales, relacionados con la estructura de la compañía, sus instalaciones, equipos, procesos,

señalando las medidas para su prevención, con el objeto de eliminar o mitigar los accidentes de trabajo

### **Higiene laboral**

Esta técnica de prevención ayuda a prevenir la aparición de enfermedades profesionales estudiando, valorando y modificando convenientemente el medio físico, químico o biológico

### **Ergonomía y Psicología aplicada**

La ergonomía es la técnica preventiva que tiene por objetivo adecuar el trabajo al personal, mientras la psicología estudiara aquellos factores de naturaleza psicosocial y organizativa en el trabajo.

### **Medicina en el trabajo**

Tiene por objeto vigilar la salud de los trabajadores mediante la detección a tiempo de las repercusiones de las condiciones de trabajo, identificación e trabajadores sensibles a ciertos riesgos y adaptación de la tarea al personal.

### **Alcance de la propuesta**

La presente propuesta está destinada a todo el personal que labora en la compañía Rosas Dávila RD& Asociados, así como también para los usuarios. En todas las áreas, administrativas, operativas y de apoyo.

- *Personal*
- *Medio Ambiente*
- *Instalaciones*

### **De la prevención de los riesgos**

### **De los factores de riesgo físico**

### **Ruido y vibraciones**

Se debe inspeccionar las fuentes cercanas de ruido, que puedan afectar directa o indirectamente al trabajo. Además de las condiciones de aislamiento de las partes generadoras y operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo, se manejarán barreras que separen las áreas, comprobando las distancias de seguridad, implementando las medidas de control, proporcionando protección auditiva adecuada a los trabajadores.

### **Iluminación**

En todos los espacios de trabajo y tráfico del personal, deberán estar adecuadamente alumbradas sea con luz natural o artificial durante las actividades diurno y nocturno, el nivel de iluminación estará acorde con las tareas que se realicen

### **Ventilación**

La ventilación adecuada es de gran importancia, así como los extractores y sistemas de aire acondicionados, que permitan que el personal de la entidad realice sus actividades en un ambiente confortable.

### **Factores de Riesgos Ergonómicos**

Los factores de riesgo ergonómico están relacionados con: sobreesfuerzo físico, levantamiento manual d objetos, movimientos corporales repetitivos, posición forzada (de pie, sentada, encorvada), uso de pantallas de visualización, etc.

### **Posturas forzadas y pantallas de visualización de datos**



Los principales riesgos asociados al uso habitual de equipos con pantalla de visualización son los trastornos musculoesquelético, la fatiga visual y la fatiga mental. La prevención de estos problemas requiere el acondicionamiento ergonómico de los principales elementos materiales del puesto: el equipo informático, el diseño físico del puesto, el medio ambiente físico, los programas de ordenador y la organización del trabajo.

- *La pantalla debe proporcionar una buena legibilidad, estabilidad en la imagen y estar libre de parpadeos. Asimismo, deberá disponer de dispositivos de orientación y estar protegido contra reflejos molestos.*
- *El teclado debe ser separable de la pantalla y disponer de un soporte para las manos, las superficies visibles no deberán ser reflectantes y los símbolos de las teclas debe ser claramente legibles.*
- *En cuanto al diseño físico del puesto, deberá considerar la variabilidad de las dimensiones antropométricas de los usuarios para lo cual el mobiliario y demás elementos integrantes del puesto deben ser ajustables.*
- *En relación con el medio ambiente, se debe preservar la existencia de la iluminación general cuyo nivel sea suficiente para la tarea pero sin que llegue a reducir excesivamente el contraste en la pantalla.*
- *Organizar el trabajo de manera adecuada con el fin de evitar los problemas de tipo psicosocial y su contribución al estrés y a la fatiga mental.*

### **Factores de riesgo psicosociales**

Los factores de riesgo psicosociales están relacionados con: turnos rotativos, trabajo nocturno, trabajo a presión, alta responsabilidad, sobrecarga mental, minuciosidad en la tarea, trabajo

monótono, inestabilidad en el empleo, déficit en la comunicación, desmotivación e insatisfacción laboral.

La compañía deberá gestionar las condiciones necesarias para mantener un ambiente de trabajo satisfactorio

- *La rotación del personal en turnos y debe ser analizada en base a las condiciones de cada trabajador y sus competencias.*
- *Distribución de las operaciones en base al principio de trabajo en equipo y una adecuada comunicación.*
- *Gestión del talento humano de acuerdo a los procedimientos de selección, inducción y capacitación del personal*
- *Esquema de trabajo que facilite un adecuado ambiente psicológico.*

## CAPÍTULO IV

### 4. ANALISIS DE IMPACTOS

#### 4.1 Introducción

En el presente capítulo se analizan los impactos que podrían generarse a través de la implementación del proyecto “Manual Integral de Procesos y Funciones para la compañía Rosas Dávila RD & Asociados”. Agencia Asesora Productora de Seguros, por lo cual se utilizará una matriz de impactos, donde se determine cuantitativa y cualitativamente las incidencias y factores que se producen. A través de ello se identificarán cuáles fueron los impactos positivos y negativos de los siguientes ámbitos;

- Empresarial
- Económico
- Educativo
- Social
- Ambiental

#### 4.2 Nivel de impacto

La evaluación de impactos según *Rodríguez, Marcela Scavuzzo, Jose Taborda y Alberto (2011)* afirman que “permiten medir, mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos que puede generar un proyecto sobre su población y conocer si ellos son realmente atribuibles a su intervención. Y su evaluación del impacto es tema ampliamente tratado a escala nacional e internacional que incluye no solo resultados, sino también aquellos que no se previeron, tanto efectos positivos como negativos que se pudieran presentar luego de la implementación de un determinado proyecto. “*Rodríguez et al. (2011)* refieren que es importante categorizarla de la siguiente manera:

- ❖ Tipo de acción que genere cambio
- ❖ Intensidad con que se manifiesta el cambio por las acciones del proyecto.
- ❖ Significado refiriéndose a la importancia, utilizado para evaluar el impacto según clasificación del índice.
- ❖ Magnitud o grado de alteración generado por las actividades sobre las condiciones o características

Los impactos que podrían generarse a través del presente proyecto, se analizarán mediante una matriz, misma que señala un valor para cada indicador que se presenta. Para identificar la intensidad de los efectos que se podrían producir, por la implementación del proyecto.

La siguiente matriz de priorización, según lo antes expuesto, permitirá determinar el alcance de los mismos, mediante una ponderación valorada de -3 hasta 3, para determinar la alteración ya sea favorable o desfavorable resultante del proyecto.

De esta manera se evaluará de la siguiente forma:

- a) Alto cuando el riesgo hace altamente vulnerable a la entidad o unidad (impacto y probabilidad)
- b) Medio cuando el riesgo presenta vulnerabilidad media (impacto alto- probabilidad baja o viceversa)
- c) Bajo cuando el riesgo presenta vulnerabilidad baja (impacto y probabilidad baja)

En el presente caso se establecen los niveles según las necesidades de la organización y proyecto, para volverla más exacta y precisa, justificando la elección del número de niveles como la forma de aplicarlos a la valoración de impactos, los valores numéricos propuestos en el presente cuadro, son solamente un ejemplo personalizado al proyecto en concreto simplemente siendo

“bajo-medio-alto”, positivo o negativo, para fijar los umbrales de división que permitan determinar las decisiones y actuación frente a ellas.

**Cuadro N° 117 Cuadro de Nivel de Impacto**

VALOR	NIVEL DE IMPACTO
-3	IMPACTO NEGATIVO ALTO
-2	IMPACTO NEGATIVO MEDIO
-1	IMPACTO NEGATIVO BAJO
0	IMPACTO NEUTRAL O NULO
1	IMPACTO POSITIVO BAJO
2	IMPACTO POSITIVO MEDIO
3	IMPACTO POSITIVO ALTO

**Fuente:** Evaluación de proyectos según “Rodríguez et al. (2011)

**Elaborado por:** Autor de la obra

### Impacto Empresarial

Mediante la implementación del manual integral de procesos y funciones, la agencia asesora productora de seguros “Rosas Dávila RD & Asociados”, mejorará su gestión empresarial en la parte Administrativa, Operativa y de apoyo, volviéndola más productiva y eficiente, por medio de la inducción y adiestramiento de los manuales propuestos.

**Cuadro N° 118 Impacto Empresarial**

	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
<b>NIVEL DE IMPACTO</b>								
<b>INDICADORES</b>								
Mejora en gestión administrativa, operacional, y operativa.						X		2
Mejora en la distribución de funciones							X	3
Conocimiento de los procesos							X	3
<b>TOTAL</b>						2	6	8

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

**Nivel de Impacto**  $\frac{\text{TOTAL NIVEL DE IMPACTO}}{\text{INDICADORES}}$

**Nivel de Impacto** =  $\frac{8}{3} = 2,67$  **Impacto Positivo Medio**

### **Mejora en gestión administrativa, operacional, y operativa.**

El manual integral de procesos y funciones diseñado, proporcionara una guía de inducción y adiestramiento a todo el personal, sobre cómo se debe desarrollar su gestión Administrativa, Operacional, Contable y Financiera, para cumplir de una manera más adecuada con sus actividades laborales, de tal manera que sea una compañía más eficiente y productiva para lograr el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Mediante la matriz se determinó un nivel de impacto medio positivo, ya que parte de una propuesta compleja, la cual abarca muchos procesos y funciones, por lo que se aplicarán manuales que están estrechamente relacionados y redundantemente aplicados en la actividad diaria de la compañía . Mediante ello se logrará un desarrollo más armónico de los procesos y funciones con un buen funcionamiento y cumplimiento de metas.

Se lo considera como un impacto medio positivo, ya que mediante una adecuada implementación de los manuales y posteriormente una capacitación de la misma a todos los colaboradores, la compañía mejorara considerablemente su productividad y eficiencia. Todo ello dependerá mucho de la aceptación y buena acogida que tenga la misma.

### **Mejora en la distribución de funciones**

Mediante la matriz elaborada, se determinó un nivel alto positivo, ya que a través de la implementación del manual integral de funciones, se detallara de una manera clara cuales son las funciones que debe cumplir cada empleado dentro de la compañía.

Se lo considera como un impacto alto positivo, ya que se propone un manual de funciones, mismo que describe a detalle las áreas, cargo, funciones, responsabilidades, perfiles y competencias que cada trabajador debe tener en claro. Para gestionar al talento humano y su actuación en el trabajo.

### **Conocimiento de los procesos**

Se ha considerado un nivel alto positivo para este indicador, ya que mediante la implementación del manual integral de procesos se obtendrá una mayor eficiencia de la compañía, porque en ella, se establecerán los procesos y procedimientos de cada una de las áreas, los mismos que instruirán al personal de una manera fácil, clara y eficiente.

Se consideró un impacto alto positivo, ya que se presentara un manual completo de los procesos que se realizan en cada una de las áreas de la compañía, mejorando notablemente el conocimiento e inducción en los procedimientos a seguir en el trabajo.

### **Impacto Económico**

Mediante la implementación del manual integral de procesos y funciones, se propone mejorar eficientemente su gestión empresarial, lo cual le permita obtener ventajas competitivas y mejorar la rentabilidad de la compañía

#### ***Cuadro N° 119 Impacto Económico***

	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
<b>INDICADORES</b>								
Compañía más Competitiva						X		2
Rentabilidad de la compañía						X		2
Facilidad en los procesos de cobro						X		2

<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
--------------	----------	----------

**Fuente:** Personal de la compañía  
**Elaborado por:** Autor de la obra

**Nivel de Impacto**       $\frac{\text{TOTAL NIVEL DE IMPACTO}}{\text{INDICADORES}}$

**Nivel de Impacto** =  $\frac{6}{3} = 2$  **Impacto Positivo Medio**

### **Compañía más Competitiva**

Se consideró un nivel medio positivo, ya que al momento de implementar y trabajar bajo lo propuesto en los manuales, la compañía conseguirá mejorar eficientemente su trabajo, las mismas que le brindaran ventajas competitivas para satisfacer a sus clientes.

Es un impacto medio positivo, ya que dependerá el grado de aceptación de los trabajadores, y principalmente si se llevan a cabalidad todo lo propuesto en los manuales.

### **Rentabilidad de la compañía**

Mediante la matriz de impacto elaborada, se consideró un nivel medio positivo, ya que en un futuro, la compañía logrará mejorar su gestión Administrativa, Operativa, Contable y Financiera con la implementación del proyecto.

De esta manera, se fortalecerá notablemente las operaciones. Mismas que se transmitirán a sus clientes a través de un mejor servicio que satisfagan sus necesidades.

El nivel de impacto es medio positivo, ya que la rentabilidad de la compañía depende de muchos factores. Sin embargo no se deja de lado el hecho de que una empresa más eficiente y eficaz, es mucho más rentable.



## Facilidad en los procesos de cobro

El nivel determinado es medio positivo, ya que en los manuales se pone a conocimiento cada uno de los procesos y procedimientos que se realizan dentro del área de cobranzas, para servir como medio de consulta y apoyo al personal a cargo de esta área, para desarrollar su trabajo con mayor eficiencia.

El nivel de impacto es medio positivo, ya que contribuirá a la empresa, a mejorar notablemente sus procesos. Entre una de ellas, el área de cobranzas, donde se describen a detalle cada uno de los procedimientos a seguir, y por los cuales está bajo responsabilidad el ejecutivo de cobranzas. Logrando con ello, más facilidad, mayor rapidez y mejor identificación de los pasos en cada uno de los procesos.

## Impacto Educativo

Este proyecto tiene un impacto educativo, debido a que se propone un manual integral de procesos y funciones como una guía de estudio para futuros estudiantes, empresas similares y usuarios, a los cuales les interese conocer sobre este tema.

### Cuadro N° 120 Impacto Educativo

	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
<b>NIVEL DE IMPACTO</b>								
<b>INDICADORES</b>								
Medios de consulta e investigación							X	3
Adiestramiento e inducción al personal							X	3
Selección y ubicación del personal idóneo						X		2
<b>TOTAL</b>						2	6	8

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

**Nivel de Impacto**       $\frac{\text{TOTAL NIVEL DE IMPACTO}}{\text{INDICADORES}}$

**Nivel de Impacto =  $\frac{8}{3} = 2,67$  Impacto Positivo Medio**

### **Medios de consulta e investigación**

A través de la matriz de impacto realizada, se ha determinado un nivel alto positivo, en vista de que el presente proyecto proporcionará una guía física y digital de consulta, dirigida a la compañía y usuarios que busquen conocer de manera integral cuales son los procesos y funciones que se desarrollan dentro de una agencia asesora productora de seguros.

De este modo se lo considera con un nivel de impacto medio positivo, ya que dependerá de igual manera, de la voluntad y buena intención que tengan los usuarios por aprender y conocer sobre este tema.

### **Adiestramiento e inducción al personal**

Se ha considerado un nivel alto positivo, ya que el manual servirá como una guía de inducción y adiestramiento al personal describiendo de una manera fácil y comprensible los pasos y operaciones que se deben seguir para realizar adecuadamente las funciones.

Se lo considera como un nivel de impacto medio positivo, ya que tiene similitud a la anterior indicador.

### **Selección y ubicación del personal idóneo**

Se determinó un nivel de impacto medio positivo, ya que dentro del manual de funciones, se define la denominación y requisitos de los cargos que componen a la estructura organizacional, por lo que facilitará a la compañía, la orientación y ubicación del personal, delimitando claramente las funciones y responsabilidades que les corresponden.

Se considera un impacto medio positivo, ya que en los manuales se describen cada uno de los puestos de trabajo del personal, así como sus perfiles, experiencia, capacidades entre otras, las cuales permiten identificar un los puestos adecuadamente según los indicadores antes señalados, pero no se lo considera completamente positivo ya que no se puede identificar perfectamente para que exactamente son buenos y tienen deseos de trabajar, por lo que quedan afuera muchos otros indicadores.

### Impacto Socio- Cultural

A través de la implementación del presente proyecto, lo que se busca es fortalecer la calidad del servicio que ofrece la compañía, mejorar el ambiente de trabajo y buscar un mayor reconocimiento en el mercado de seguros.

#### *Cuadro N° 121 Impacto Social*

	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
<b>INDICADORES</b>								
Mayor calidad del servicio							X	3
Ambiente de trabajo						X		2
Reconocimiento social de la compañía						X		2
Organización de trabajo						X		2
<b>TOTAL</b>						<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

**Nivel de Impacto**  $\frac{\text{TOTAL NIVEL DE IMPACTO}}{\text{INDICADORES}}$

**Nivel de Impacto** =  $\frac{9}{4} = 2,25$  **Impacto Positivo Medio**

### **Mayor calidad del servicio**

A través de la elaboración de la matriz de impactos, se consideró un nivel alto positivo, en vista de que el presente proyecto mejorará considerablemente los procesos que se desarrollan en la compañía. Y con ello brindará un servicio de mejor calidad la cual satisfaga las necesidades y supere las perspectivas de los clientes.

Se considera un impacto alto positivo, ya que a través de la implementación de los manuales, El servicio que se brindara será más eficiente y de mayor calidad.

### **Ambiente de trabajo**

Para este indicador se ha determinado un nivel de impacto medio positivo, ya que a través de la implementación del presente proyecto y con colaboración de los empleados, el ambiente de trabajo se volverá más confortable, porque los trabajadores se sentirán mucho más comprometidos e identificados con la empresa y como resultado de ello su trabajo será mucho más óptimo.

Se considera un impacto medio positivo, ya que el ambiente de trabajo, depende de muchos factores, pero se puede decir que, una buena implementación de los manuales, mejorara considerablemente el ambiente y las relaciones que se llevan a cabo en el lugar de trabajo.

### **Reconocimiento social de la compañía**

Se ha considerado un nivel medio positivo, ya que a través de la implantación del proyecto, la compañía brindará un mejor servicio a sus clientes, con lo que será un referente de prestigio y reconocimiento en el mercado de seguros.

Se considera un impacto medio positivo, ya que el reconocimiento social de la compañía, se lo gana de muchas maneras. Sin embargo si se lleva a cabo todo lo planteado en la propuesta y los manuales, se mejorará toda la compañía. Logrando con ello referencia y más prestigio por parte de la sociedad.

### **Organización de trabajo**

Se ha considerado un nivel medio positivo, ya que el proyecto se convertirá en una guía de trabajo, para mayor organización de trabajo creando un hábito y cultura de saberes dentro de la compañía, por lo que se encontrara más fácil el desarrollo de los procedimientos y funciones, para brindar un mejor servicio a sus clientes.

### **Impacto Ambiental**

Mediante la implementación del manual integral de procesos y funciones, la agencia asesora productora de seguros “Rosas Dávila RD & Asociados”, mejorará su gestión empresarial en la parte Administrativa, Operativa y de apoyo, volviéndola más productiva y eficiente, por medio de la inducción y adiestramiento de los manuales propuestos.

#### ***Cuadro N° 122 Impacto Ambiental***

	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>INDICADORES</b>								
Reciclaje de desperdicios						X		
Concientización al ambiente						X		
<b>TOTAL</b>						<b>4</b>		

**Fuente:** Personal de la compañía

**Elaborado por:** Autor de la obra

**Nivel de Impacto**

**TOTAL NIVEL DE IMPACTO**  
**INDICADORES**

**Nivel de Impacto =  $\frac{4}{3} = 2$  Impacto Positivo Medio**

### **Reciclaje de desperdicios.**

La empresa en este sentido, está consciente de los daños que se podrían ocasionar al ambiente por las actividades que realiza, por lo que se ha establecido una política ambiental, la cual se difunde a todo el personal de la compañía, para darle el debido tratamiento a los desechos por papeles e implementos de trabajo.

El manual integral de procesos y funciones diseñado, no producirá mayor impacto, ya que se trata de una utilización de bajo consumo de papel, además de que se lo imprimirá por una sola vez, para uso exclusivo del personal.

Por ende se lo considera como un impacto medio positivo, ya que la compañía mejorara considerablemente su productividad y eficiencia. Con una mínima utilización de recursos, que afecten al ambiente.

### **Concientización al ambiente**

Mediante la matriz elaborada, se determinó un nivel alto positivo, ya que en la compañía, se realizan charlas sobre este tema, para motivar a los empleados a tener una cultura mucho más amigable y sana con el ambiente.

Por ello se lo considera como un impacto medio positivo, porque mediante la concientización a los empleados se forman nuevas ideologías en el futuro para el bienestar de la sociedad y el ambiente

## Impacto General del Proyecto

*Cuadro N° 123 Impacto General del Proyecto*

	-3	-2	-1	0	1	2	3	TOTAL
<b>INDICADORES</b>								
Impacto Empresarial						X		2
Impacto Económico						X		2
Impacto Educativo						X		2
Impacto Social						X		2
Impacto Ambiental						X		2
<b>TOTAL</b>						<b>10</b>		<b>10</b>

Fuente: Personal de la compañía

Elaborado por: Autor de la obra

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{\text{TOTAL NIVEL DE IMPACTO}}{\text{INDICADORES}}$$

$$\text{Nivel de Impacto} = \frac{10}{5} = 2 \text{ Impacto Positivo Medio}$$

Mediante la matriz de impactos elaborada se determinó que el proyecto tiene un nivel positivo medio de impacto.

### Análisis

Mediante el análisis general de todo el proyecto, se llegó a determinar que el impacto que podría generarse tras la implementación del proyecto, es medio positivo, por lo cual la implementación del manual integral de procesos y funciones es viable por muchas razones, entre ellas está; mejorar la gestión empresarial, la economía de todos sus colaboradores. Proporcionar medios educativos e investigativos para la compañía y la sociedad que busque conocer sobre el tema, y además incrementar el reconocimiento social de la compañía dentro del mercado de seguros.

## CONCLUSIONES

Mediante el diagnóstico realizado en el primer capítulo, se llegó a la conclusión de que la compañía presenta ciertas debilidades, entre una de las principales, la falta de un manual integral de procesos y funciones, el cual le describa y sirva como medio de orientación al personal en sus actividades, ocasionando una disminución en la rentabilidad de la compañía.

Para la elaboración del proyecto, se procedió a la conceptualización de términos que se suscitaron durante la realización del mismo por medios físicos y digitales, mismos que debieron ser aclarados por el desconocimiento y la falta de comprensión.

La elaboración de los presentes manuales, servirán como una guía informativa de inducción y adiestramiento para todos los directivos y trabajadores de la compañía de la siguiente manera; un manual administrativo como guía informativa, la misma que les permita conocer cuál es la razón de ser de la compañía, describiendo la filosofía y estructura organizacional. Un manual de procesos y funciones como medio de inducción y capacitación al personal para proveer respuesta a las actividades que se deben seguir en la realización de funciones. Un manual contable y financiero detalla claramente el plan de cuentas utilizado por la compañía y su dinámica de registro. Y el manual financiero donde se procedió a realizar un análisis de los estados financieros con índices más utilizados, para conocer su gestión empresarial.

Se llegó a la conclusión de que el nivel de impacto que se podría generar tras la implementación del proyecto es medio positivo, ya que contribuirá al bienestar de la compañía, sus empleados y la sociedad.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda la implementación del proyecto, ya que permitirá a la compañía mejorar la gestión empresarial, con el fin de volverla más competitiva y productiva, aumentando con ello la rentabilidad de la misma y sus colaboradores.

Se recomienda que los manuales desarrollados sean difundidos a todo el personal de la compañía a través de capacitaciones y talleres sobre el uso y aplicación de estos documentos, con el fin de que todo el personal se sienta involucrado e identificado con el logro de objetivos y metas.

A través de la implementación del manual, se conocerán cuáles los procesos de contratación, selección e inducción del nuevo personal acompañado de los requisitos y perfiles que se deben analizar y cumplir para que se adapten a las necesidades de la compañía.

Por último, se recomienda desarrollar periódicamente un seguimiento y evaluación de la implementación del proyecto, para determinar cuáles han sido los cambios positivos o negativos que se han logrado fortalecer, para desarrollar posibles estrategias nuevas que contribuyan al mejoramiento continuo de la compañía.

**BIBLIOGRAFIAS Y LINCORAFIA**

Fincowsky, E. B. (2014). Mexico D. F: McGRAW-HILL.

Gonzales, R. A. (2007). *La investigacion en la practica educativa: Guia metodologica de investigacion para el diagnóstico y evaluacion de los centros docentes*. Madrid, España.

JOSE CERRAGA, S. (2012). *Los Metodos de la Investigacion*. Madrid: Diaz de Santos Albasanz

Londoño, C. A. (2008). *Manual de seguros*. Madrid .

Trigine, F. G. (2006). *Manual de Gestion y Desarrollo de las personas en las Organizaciones*. Madrid , España: Diaz de Santos S.A.

Vargas, C. S. (2011). *webnode.es*. Recuperado el 20 de 07 de 2015, de [files.investigacion-educativa9.webnode.es/200000018-d3ca1d4c57/metodologia%20de%20investigacion.pdf](http://files.investigacion-educativa9.webnode.es/200000018-d3ca1d4c57/metodologia%20de%20investigacion.pdf)

Angel Maldonado, J. (2011). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. B - EUMED.

Eggers, M. F. (2012). *Teoría de las organizaciones*. Buenos Aires: Editorial Maipue.

García, A. A. (2014). *Manual de organización para la empresa "Esteticaunisex Olivia"*. Recuperado el 10 de 06 de 2016, de [http://biblioteca.itson.mx/dac\\_new/tesis/793\\_teran\\_garcia.pdf](http://biblioteca.itson.mx/dac_new/tesis/793_teran_garcia.pdf)

Mejía Delgado, H. (2011). *Seguros en la propiedad horizontal*. Bogota Colombia: Ecoe Ediciones.

Pardo Álvarez, J. M. (2012). *Configuración y usos de un mapa de procesos*. Madrid España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

Pavía Sánchez, I. (2012). *Organización empresarial y de recursos humanos (UF0517)*. Andalucía , España: IC Editorial.

Sánchez, Dolores, Sixto, ignacio. (2012). *Gestión de sistemas de información y archivo (MF0987\_3)*. Madrid, España: Editorial CEP, S.L.

Tarango, J. P. (2012). *Productos y servicios financieros y de seguros básicos*. Cano Pina.

Martínez Pedrós, D. M. (2012). *Metas estratégicas*. Madrid , España: Ediciones Díaz de Santos.

CAROLINA Rendón Huertas, D. G. (15 de Junio de 2007). *epositorio.utp.edu.co*. Recuperado el 15 de Junio de 2015, de <http://hdl.handle.net/11059/469>

L., M. B. (15 de 03 de 2007). *bvs.sld.cu*. Recuperado el 09 de 06 de 2015, de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_3\\_07/aci07307.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci07307.htm)

*Ley General de Seguros Codificación* . (2014). Recuperado el 22 de 07 de 2015, de [www.superbancos.gob.ec](http://www.superbancos.gob.ec):

[http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley\\_general\\_seguros\\_12\\_sept\\_14.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_general_seguros_12_sept_14.pdf)

SOLANO, J. B. (20 de 07 de 2012). <http://repositorio.ute.edu.ec>. Recuperado el 20 de 07 de 2015, de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3443/1/51268\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/3443/1/51268_1.pdf)

*www.sbs.gob.ec.* (2014). Recuperado el 22 de 07 de 2015, de [http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva\\_codificacion/todos/L2\\_XI\\_cap\\_II.pdf](http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L2_XI_cap_II.pdf)

Zambrano, Y. E. (Enero de 2011). *dspace.ups.edu.ec.* Recuperado el 25 de 05 de 2015, de Estudio de factibilidad para la creación de una empresa dedicada a la producción y comercialización de pollos broilers en el cantón Junin, provincia de Manabí: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/5026>

Anrango, C. E. (2011 ). *Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del instituto ecuatoriano de seguridad social de Chimborazo.* Recuperado el 10 de 06 de 2016, de Tesis de grado: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1799/1/82T00129.pdf>

Diego Ayora, O. S. (2013). *Manual de funciones para "bienes raíces catedral " basado en el sistema de gestión por competencias.* Recuperado el 10 de 06 de 2016, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3351/1/Tesis.pdf>

N, B. M. (2014). *Manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante y marisquería la Hueca del sabor de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi.* Recuperado el 10 de 06 de 2016, de Universidad Técnica del norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2946/1/02%20ICA%20707%20TESIS.pdf>

## ANEXOS

## Anexo N° 1 Entrevista aplicada Gerente General



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA**

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA COMPAÑÍA, “ROSAS DÁVILA RD & ASOCIADOS”, AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS.

**Objetivo:**

Conocer la situación actual de la empresa, en su contexto integral, para conocer e identificar el cumplimiento de objetivos y metas.

**1.- La compañía tiene premeditadamente misión, visión, y de tenerla describa si se encuentra actualizada**

.....

.....

**2.- La compañía tiene establecidos principios y valores en los cuales basarse.**

.....

.....

**3.- Existe algún tipo de documento físico donde conste la estructura organizacional y funcional de la compañía por áreas y puestos.**

.....  
.....  
**4.- Dispone de algún manual en donde se detallen a claridad los procesos y funciones que realizan cada una de las áreas**

.....  
.....  
**5.- Conoce a detalle cada uno de los procesos que realizan las áreas, y con esto el nivel de eficiencia de los procesos.**

.....  
.....  
**6.- Ha tenido la compañía problemas recurrentes referente a:**

**Administrativos:**

.....  
**Procesos agregadores de valor:**

.....  
**Con la competencia:**

.....  
.....  
**7.- Considera de utilidad la implementación de un manual integral de funciones y procesos para la compañía.**

.....  
.....  
**8.- La compañía cuenta con Reglamentos internos y si cuenta detállelos.**

.....  
.....

**9.-En qué medidas se cumplieron las metas de ventas:**

.....  
.....

**10.- Como se manejan los recursos económicos y financieros de la compañía**

.....  
.....

**11.- Como es el manejo de la actividad contable de la compañía**

.....  
.....

**12.- la compañía dispone de algún sistema que permita llevar a cabo la actividad contable**

.....

**13.-Dentro de la compañía se realiza de manera premeditada un presupuesto?**

.....  
.....

## Anexo N° 2 Encuesta aplicada a la compañía respecto a la permanencia de los empleados



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA “ROSAS DÁVILA RD & ASOCIADOS”, AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS. PARA CONOCER LA ANTIGUEDAD

### Objetivo:

La presente encuesta, tiene como finalidad conocer la situación actual en la empresa respecto, a la antigüedad que tiene el personal, para conocer y determinar la relación que existe con otros factores.

### Instrucciones:

- Lea detenidamente todas las preguntas de la encuesta
- Marque con una X en la respuesta que crea que es la más correcta
- Responda todas las preguntas de una manera verídica, ya que es importante realizar un análisis real de la compañía.

	<b>Variables</b>	<b>Opciones</b>	<b>Operaciones</b>
1.-	Genero	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	



2.-	Edad	25 o menos <input type="checkbox"/> 26-35 años <input type="checkbox"/> 36-45 años <input type="checkbox"/> 46 o mas <input type="checkbox"/>	
3.-	Nivel Académico	Secundaria <input type="checkbox"/> Preparatoria <input type="checkbox"/> Licenciatura <input type="checkbox"/> Ingeniería <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/>	
4.-	Puesto que ocupa	Gerente <input type="checkbox"/> Jefe de departamento <input type="checkbox"/> Ejecutivo <input type="checkbox"/> Apoyo <input type="checkbox"/>	
5.-	Tiempo que lleva de servicio	0 -6 meses <input type="checkbox"/> 6 m – 1 año <input type="checkbox"/> 1 – 4 años <input type="checkbox"/> 4 – 8 años <input type="checkbox"/>	
6.-	Permanencia en el puesto	0 -6 meses <input type="checkbox"/> 6 m – 1 año <input type="checkbox"/> 1 – 4 años <input type="checkbox"/> 4 – 8 años <input type="checkbox"/>	

### Anexo N° 3 Encuesta a empleados sobre ambiente laboral



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COMPAÑÍA “ROSAS DÁVILA RD & ASOCIADOS”, AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS.

#### Objetivo:

La presente encuesta, tiene como finalidad conocer la situación actual en la empresa respecto al ambiente laboral, para conocer y determinar la perspectiva que tienen los empleados sobre la satisfacción en el trabajo.

#### Instrucciones:

- *Lea detenidamente todas las preguntas de la encuesta*
- *Marque con una X en la respuesta que crea que es la más correcta*
- *Responda todas las preguntas de una manera verídica, ya que es importante realizar un análisis real de la compañía.*

Nro.	Aspecto a estudiar	Siempre	De vez en cuando	Casi nunca	Nunca
	<b>Relaciones entre trabajadores y a los jefes.(comunicación)</b>				
1.-	Su jefe tiene charlas con usted de forma periódica sobre la calidad del trabajo que usted realiza y da consejos e ideas de cómo mejorarlo.				
2.-	Su jefe comunica claramente la estrategia de				

	la compañía y la forma en que se relaciona ella con los objetivos de la empresa.				
	<b>Cooperación entre áreas</b>				
3.-	La coordinación que se tiene entre las distintas áreas de la compañía es adecuada.				
4.-	Es para usted fácil lograr la cooperación de otras áreas con la se relaciona su área.				
	<b>Pertenencia (la imagen que la persona tienen de la empresa)</b>				
5.-	Piensa que pertenecer a la compañía es algo positivo para su desarrollo personal y profesional				
6.-	Se siente identificado con los objetivos y valores de la compañía				
	<b>Recibo de incentivos.( capacitación, seguridad, beneficios)</b>				
7.-	La compañía le ofrece beneficios por el cumplimiento de objetivos relacionados con su área de trabajo				
8.-	El plan de salud y seguridad que le proporciona la compañía son las idóneas.				
9.-	La capacitación que le brinda la compañía se ajusta al desempeño de sus funciones.				

## Anexo N° 4 Entrevista aplicada a los procesos agregadores de valor



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA**

ENTREVISTA APLICADO A LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR (COMERCIAL, EMISIÓN, COBRANZAS Y SINIESTROS), “ROSAS DÁVILA RD & ASOCIADOS”, AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS.

### **Objetivo:**

La presente entrevista, tiene como finalidad conocer la situación actual de los procesos y funciones que realizan y se dan lugar en cada una de las áreas de la compañía.

### **Instrucciones:**

Lea detenidamente todas las preguntas de la encuesta y responda todas las preguntas de una manera verídica, ya que es importante realizar un análisis real de la compañía.

- *Número y nombres de los procesos agregadores de valor*

.....  
 .....

- *Caracterización de productos y servicios*

.....  
 .....

### **Funciones del personal a cargo de las siguientes áreas:**

#### **Área Comercial**

.....  
 .....

**Área de suscripción, Emisión y operación**

.....  
.....

**Área de Cobranzas y administración**

.....  
.....

**Área de Siniestros e indemnizaciones**

.....  
.....

**Procesos del personal a cargo de las siguientes áreas:**

**Área Comercial**

.....  
.....

**Área de Suscripción, Emisión y operación**

.....  
.....

**Área de Cobranzas y administración**

.....  
.....

**Área de Siniestros e indemnizaciones**

.....  
.....

**Flujo gramas de Procedimientos**

.....  
.....



## Anexo N° 5 Encuesta aplicado a los clientes de la compañía

### UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

#### CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, “ROSAS DÁVILA RD & ASOCIADOS”, AGENCIA ASESORA PRODUCTORA DE SEGUROS.

#### Objetivo:

La presente encuesta, tiene como finalidad conocer las perspectivas que tienen los clientes de la compañía sobre la satisfacción del producto ofrecido.

#### Instrucciones:

- Lea detenidamente todas las preguntas de la encuesta
- Marque con una X en la respuesta que crea que es la más correcta
- Responda todas las preguntas de una manera verídica, ya que es importante realizar un análisis real de la compañía.

	Variables	Opciones	Operaciones
1.-	Por qué motivo eligió el bróker de seguros Rosas Dávila RD & Asociados.	Confianza <input type="checkbox"/> Precio <input type="checkbox"/> Respaldo de compañías <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	

2.-	Qué tipo de seguro utiliza	Accidentes <input type="checkbox"/> Ahorro y Jubilación <input type="checkbox"/> Dinero y valores <input type="checkbox"/> Equipo electrónico <input type="checkbox"/> Fianzas <input type="checkbox"/> Fidelidad <input type="checkbox"/> Incendio y líneas aliadas <input type="checkbox"/> Responsabilidad civil <input type="checkbox"/> Robo y asalto <input type="checkbox"/> Salud y asistencia médica <input type="checkbox"/> Transporte Inter <input type="checkbox"/> Vehículos <input type="checkbox"/> Vida <input type="checkbox"/>	
3.-	Cuánto tiempo lleva adquiriendo los productos/servicios de la compañía	De 1 a 6 mese <input type="checkbox"/> 6 meses a 1 año <input type="checkbox"/> De 1 a 3 años <input type="checkbox"/> Más de 3 años <input type="checkbox"/> No ha utilizado <input type="checkbox"/>	

**Anexo N° 6 Grado de satisfacción del cliente en las áreas agregadoras de valor**

<b>Grado de satisfacción en las áreas de la compañía</b>				
	1 deficiente	2 regular	3 bueno	4 Muy bueno
	<b>Comercial</b>			1    2    3    4
	Calidad en la atención			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<b>Emisión, suscripción y negociación</b>			1    2    3    4
	Calidad en la atención			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<b>Cobranzas</b>			1    2    3    4
	Calidad en la atención			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<b>Siniestros</b>			1    2    3    4
	Calidad en la atención			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>



Anexo N° 7 Fotografías a la compañía Rosas Dávila



