



UF - INSTITUTO TECNOLÓGICO UNIVERSITARIO DE FORMACIÓN

CARRERA:

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN CONTABILIDAD

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE
CONTABILIDAD DE UNA COMPAÑÍA BROKER DE SEGUROS EN
ECUADOR**

AUTORA:

VALERIA LISSETTE MARTÍNEZ MORA

TUTOR:

MSC. EDITH VANESSA BONÍN CAMPOS, CPA.

GUAYAQUIL – ECUADOR

2023 - 2024

Declaración De Responsabilidad Del Egresado

Yo, Valeria Lissette Martínez Mora, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnología Superior en Contabilidad, titulado: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE UNA COMPAÑÍA BROKER DE SEGUROS EN ECUADOR”**, es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.

.....
Valeria Lissette Martínez Mora

C.C.: 094095374-8

Reconocimiento De Firma

Certificación Del Tutor

MsC. Edith Vanessa Bonín Campos, CPA, en calidad de Tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnología Superior en Contabilidad, cuyo tema es: **“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE UNA COMPAÑÍA BROKER DE SEGUROS EN ECUADOR”**, fue elaborado por la Srta. Valeria Lisette Martínez Mora, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.

.....

MsC. Edith Vanessa Bonín Campos, CPA
Tutora del Trabajo de Titulación

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación primeramente a Dios por regalarme cada día de mi vida, a mi madre Julia Mora Arias, por ser mi gran pilar y apoyo incondicional, a mi abuelito Julio Mora, quien me dejó un gran legado que la pobreza o la riqueza, los triunfos o los fracasos no son frutos de la mala o buena suerte sino de cómo cada persona construya su destino, a mi abuelita Luzmila Arias quien con sus grandes historias me demostró que por muy difícil que sea el camino con amor y dedicación todo es posible, a mis amigos y demás familiares que de una u otra manera siempre están conmigo.

Valeria L. Martínez Mora

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme salud y sabiduría todos los días para poder seguir alcanzando mis metas, a mi mamá y mis abuelitos que con su dedicación y sacrificio han sido mi mayor inspiración. Cada logro que alcanzo es un reflejo del amor y la guía que han proporcionado en mi vida.

A cada uno de los docentes que compartieron sus conocimientos y experiencias durante todo este proceso y en especial a la excelente tutora que me fue asignada, quien con mucha dedicación y motivación supo guiarme durante todo este proceso el cual lo he culminado con mucho éxito.

Valeria Lissette Martínez Mora

Índice de Contenido

PORTADA	i
Declaración De Responsabilidad Del Egresado	1
Reconocimiento De Firma	2
Certificación Del Tutor	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de Contenido	6
Índice de Figuras	11
Índice de Tablas	12
Resumen	13
Abstract	14
Introducción	15
1. Capítulo 1 Fundamentación	17
1.1 Marco histórico	17
1.1.1 Breve reseña histórica de los manuales de procedimientos	17
1.1.2 Breve reseña histórica de las empresas de seguros	18
1.1.3 Breve reseña histórica de la compañía de seguros X	20

1.2 Marco teórico	22
1.2.1 Contabilidad	22
1.2.2 Manuales	23
1.2.3 Procedimientos	24
1.2.4 Manuales de procedimientos	25
1.2.5 Empresas de seguro.....	26
1.3 Marco Conceptual	29
1.4 Marco legal.....	30
1.4.1 Constitución de la República de Ecuador 2008	30
1.4.2 Plan Nacional de Desarrollo 2021 - 2025.....	32
1.4.3 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones	32
1.4.4 Código Tributario	33
1.4.5 Ley General de Seguros	34
1.4.6 Código de Trabajo.....	36
1.4.7 Norma Ejercicio de Actividades de Asesores Productores De Seguros.....	36
2. Capítulo II Metodología empleada.....	38
2.1 Marco Metodológico	38
2.1.1 Tipos de investigación	38
2.1.2 Investigación descriptiva	38

2.1.3 Investigación explicativa	38
2.1.4 Métodos principales utilizados en la investigación	38
2.2 Métodos teóricos	39
2.2.1 Analítico – Sintético	39
2.2.2 Inductivo – Deductivo	40
2.2.3 Histórico – Lógico	40
2.3 Métodos Empírico	40
2.3.1 Encuesta	40
2.3.2 Entrevista	41
2.3.3 Observación	41
2.4 Método Estadístico	41
2.4.1 Estadístico – Descriptivo	41
2.5 Enfoque de la investigación	41
2.5.1 Enfoque cualitativo	42
2.5.2 Enfoque cuantitativo	42
2.6 Análisis de los resultados	42
2.6.1 Análisis de las encuestas	42
2.6.2 Pregunta de las encuestas	43
2.6.3 Análisis de la entrevista	49

2.6.4 Fases de la entrevista	50
2.6.5 Análisis de la Observación	50
2.7 Herramientas de Análisis	51
2.7.1 Análisis FODA	51
2.7.2 Análisis CAPA	52
3. Capítulo III Desarrollo de la propuesta	54
3.1 Características y desarrollo de la propuesta	54
3.1.1 Título de la propuesta	54
3.1.2 Objetivo de la propuesta	54
3.1.3 Descripción de la propuesta	54
3.2 Factibilidad.....	54
3.2.1 Operativa	54
3.2.2 Legal	55
3.2.3 Financiera	55
3.3 Fases de la propuesta.....	57
3.3.1 Cronograma de Actividades	57
3.3.2 Fase 1.- Diagnóstico de necesidades	57
3.3.3 Fase 2.- Organigrama y Perfiles ocupacionales	58
3.3.4 Fase 3.- Estructurar el Manual de procedimientos	65

3.3.5 Fase 4.- Socialización	66
3.3.6 Fase 5.- Evaluación	67
3.4 Resultados Esperados	67
3.5 Conclusiones	68
3.6 Recomendaciones	69
Bibliográficas	70
Anexos.....	73
Anexos 1 Encuesta	73
Anexos 2 Entrevista 1	74
Anexos 3 Entrevista 2	76
Anexos 4 Entrevista 3	78
Anexos 5 Ficha de Observación.....	80
Anexos 6 Fotografía de la entrevista 1	81
Anexos 7 Fotografía de la entrevista 2.....	81
Anexos 8 Fotografía de la entrevista 3.....	82
Anexos 9 Manual de Procedimientos.....	83

Índice de Figuras

<i>Figura 1 Mercado de seguros en Ecuador</i>	288
<i>Figura 2 Métodos empleados para la investigación</i>	39
<i>Figura 3 Respuesta pregunta 1</i>	43
<i>Figura 4 Respuesta pregunta 2</i>	44
<i>Figura 5 Respuesta pregunta 3</i>	45
<i>Figura 6 Respuesta pregunta 4</i>	46
<i>Figura 7 Respuesta pregunta 5</i>	47
<i>Figura 8 Respuesta pregunta 6</i>	488
<i>Figura 9 Organigrama</i>	58

Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Tabulación datos pregunta 1</i> _____	43
<i>Tabla 2 Tabulación datos pregunta 2</i> _____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Tabla 3 Tabulación datos pregunta 3</i> _____	45
<i>Tabla 4 Tabulación datos pregunta 4</i> _____	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
<i>Tabla 5 Tabulación datos pregunta 5</i> _____	47
<i>Tabla 6 Tabulación datos pregunta 6</i> _____	487
<i>Tabla 7 Equipos y materiales</i> _____	486
<i>Tabla 8 Listado de materiales</i> _____	56
<i>Tabla 9 Desglose de actividades - Cronograma</i> _____	57
<i>Tabla 10 Perfil Ocupacional 1</i> _____	59
<i>Tabla 11 Perfil Ocupacional 2</i> _____	60
<i>Tabla 12 Perfil Ocupacional 3</i> _____	61
<i>Tabla 13 Perfil Ocupacional 4</i> _____	62
<i>Tabla 14 Perfil Ocupacional 5</i> _____	63
<i>Tabla 15 Perfil Ocupacional 6</i> _____	64

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo implementar los manuales de procedimientos para el departamento de contabilidad de una compañía bróker de seguros ubicado en la ciudad de Guayaquil, en la actualidad la compañía bróker de seguros necesita mejorar ciertos aspectos de manejo y funcionamiento del personal y los procesos que se realizan dentro de la compañía, por ello es necesario crear un manual integral de procesos y funciones para la compañía, es esencial tener definido las funciones que le compete a cada uno de los empleados, y de cómo se deben realizar y seguir los procedimientos, por lo que se pretende lograr un desarrollo y fortalecimiento empresarial e integral en las distintas áreas con el fin de establecerse y tener más reconocimiento en el mercado. La creación de un manual de procedimientos en el área de contabilidad de un bróker de seguros se justifica por diversas razones que van desde la eficiencia operativa hasta el cumplimiento normativo.

Palabras claves:

Implementar- Manuales de procedimientos- bróker- integral- mercado- eficiencia

Abstract

This research aims to implement the procedures manuals for the accounting department of an insurance brokerage company located in the city of Guayaquil, currently the insurance brokerage company needs to improve certain aspects of management and operation of personnel and processes that are performed within the company, Therefore it is necessary to create a comprehensive manual of processes and functions for the company, it is essential to have defined the functions that are incumbent on each of the employees, and how to perform and follow the procedures, so it is intended to achieve a business development and strengthening and comprehensive in different areas in order to establish itself and have more recognition in the market. The creation of a procedures manual in the accounting area of an insurance broker is justified for various reasons ranging from operational efficiency to regulatory compliance.

Keywords:

Implement- procedure manuals- bróker- integral- market- efficiency

Introducción

Este documento representa una herramienta fundamental en nuestra búsqueda constante de la excelencia operativa y la eficiencia en todas las áreas de una organización. A través de los procedimientos y la implementación de un sólido sistema de control interno, aspiramos a optimizar nuestras operaciones y garantizar la calidad en cada tarea que llevamos a cabo.

En un mundo empresarial dinámico y desafiante, la necesidad de procesos eficientes y consistentes es más relevante que nunca. Este manual no solo actúa como una guía detallada para la realización de diversas actividades, sino que también sirve como un recurso integral que refleja nuestros valores, principios y el compromiso con la mejora continua. (Villacis, 2014)

En la actualidad diversas organizaciones a nivel mundial se manejan mediante procesos, para lo cual este manual define claramente los roles y responsabilidades asociados con cada procedimiento, proporcionando una estructura sólida que facilite el desarrollo de eficacia en todas las áreas de cada operación, al mismo tiempo son guías operativas para el proceso que se asigna a una persona o actividad dentro de una organización. (Vergara, 2017)

La implementación efectiva de los manuales de procedimientos es un paso crucial para garantizar que las operaciones de la organización sigan las pautas establecidas y se logren los objetivos deseados, alinea los procedimientos con los sistemas y procesos existentes en la organización, integra el manual con otras herramientas y sistemas de gestión que se utilicen en la organización. Establece mecanismos de supervisión para asegurar el cumplimiento de los procedimientos. (Diana, 2018)

Los manuales de procedimientos forman parte de las normas y políticas, de manera sistemática y coherente a las necesidades dentro de una actividad específica para lograr que se cumplan las metas esperadas, productividad y protección en las operaciones. La importancia de contar con un programa de revisión constante sobre los sistemas, métodos y procedimientos dentro de las entidades, permite que surja un área especializada en desarrollar esos pasos, por lo que los

manuales de procedimientos contables tienen su función por cada departamento de la compañía con la finalidad de alcanzar una buena información contable. (Padrón, 2022)

Para tener una mejor definición la implementación efectiva de los manuales de procedimientos implica no solo la creación y distribución de documentos, sino también la integración activa en la cultura y las prácticas diarias de la organización. Es un proceso que se requiere para la mejora continua, donde las sugerencias y experiencias prácticas se utilicen para actualizar y optimizar los procedimientos.

Problema Científico

¿Cómo se puede elaborar un manual de procedimientos efectivo para el departamento de contabilidad de una compañía de bróker de seguros en Ecuador, que establezca un marco normativo y operativo capaz de optimizar la ejecución de las tareas contables en el año 2024, garantizando la consistencia en los registros financieros, cumplimiento de regulaciones fiscales y facilitando la adaptación de nuevos empleados al sistema contable de la compañía?

Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos para el departamento de contabilidad de una compañía de bróker de seguros en Ecuador, para el establecimiento de un marco normativo y operativo que optimice la ejecución de las tareas contables en el 2024.

El capítulo I se describe lo que es el Marco teórico, por consiguiente, se pretende conocer acerca de la compañía, es decir, se detalla la descripción del trabajo con relación al tema, enfocando las teorías y conceptos de las mismas. Así mismo, se identificará la problemática para definir los objetivos de este proyecto. El capítulo II se basa en los tipos de investigación, métodos de investigación, diseño de muestreo, diseño de recolección de datos donde se detallarán y definirán los conceptos y herramientas a aplicarse en el desarrollo de nuestra investigación con el objetivo de que se facilite su comprensión. El capítulo III se establece el análisis de las respuestas de las entrevistas realizadas al Gerente General, Jefe de Asesores de Seguros y al Jefe del Departamento Financiero de la compañía, la discusión de los resultados, la propuesta del manual de

procedimientos con el fin de mejorar su situación actual, finalizando con las conclusiones y recomendaciones, agregando las referencias bibliográficas.

1. Capítulo 1 Fundamentación

1.1 Marco histórico

1.1.1 Breve reseña histórica de los manuales de procedimientos

La historia de los manuales de procedimientos se remonta a los inicios del siglo XX, cuando las organizaciones empezaron a darse cuenta de la necesidad de establecer procesos y procedimientos formales para mejorar la eficiencia, la consistencia y la calidad de sus operaciones. A lo largo del tiempo, los manuales de procedimientos han evolucionado en respuesta a los cambios en la tecnología, la gestión y las demandas del entorno empresarial. (Diana, 2018)

Los manuales de procedimientos comenzaron a centrarse en la calidad y la satisfacción del cliente, adoptando enfoques como el control estadístico de procesos y la certificación ISO. Se prestó más atención a la mejora continua y a la adaptabilidad de los procedimientos. Con la llegada de la era digital, los manuales de procedimientos se trasladaron cada vez más a formatos electrónicos y plataformas en línea. Se enfatizó la accesibilidad, la actualización continua y la integración de los manuales con sistemas de gestión empresarial. También se ha producido un cambio hacia la simplicidad y la flexibilidad en la redacción de manuales, con un enfoque en la comprensión fácil y rápida. (Torres., 2019)

En la actualidad muchas de las compañías optan por la necesidad de operar con eficiencia, esto quiere decir que establecen el uso de manuales de normas, procedimientos y políticas contables necesarios para construir un sistema financiero confiable, coherente y acorde al propósito que requiere la misma, de acuerdo con su estructura, cantidad de operaciones, recursos, demanda de productos y servicios por parte de los clientes o usuarios. (Padrón, 2022)

Las compañías suelen estar sujetas a regulaciones estrictas. La falta de un manual de procedimientos puede llevar a la no conformidad con los requisitos legales y regulatorios. Esto quiere decir que la compañía puede recibir sanciones, multas. La falta de documentación

estructurada puede dificultar en las auditorías internas y externas. La auditoría es esencial para evaluar la eficacia de los controles internos y garantizar el cumplimiento de las políticas y regulaciones establecidas. Es importante que toda compañía considere desarrollar un manual de procedimientos del control interno que defina claramente los procesos, establezca controles internos adecuados y garantice el cumplimiento normativo. Además, de revisar y actualizar regularmente el manual para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial y regulatorio. (Rodríguez, 2022)

Los manuales de procedimientos establecen estándares y procesos específicos que deben seguirse en las operaciones diarias, esto ayuda a garantizar la consistencia en la ejecución de tareas y minimiza la variabilidad en los resultados. Proporcionan una guía paso a paso para realizar tareas y procesos, lo que contribuye a la eficiencia operativa. Los estándares de procedimientos reducen el tiempo necesario para entrenar a nuevos empleados y mejora la productividad al optimizar la ejecución de actividades cotidianas. Al seguir procedimientos bien definidos, las organizaciones pueden mantener altos niveles de calidad en la producción de bienes o servicios. Los manuales ayudan a identificar y corregir problemas rápidamente, asegurando que se cumplan los estándares de calidad. Sirven como una herramienta de comunicación clara y transparente dentro de la organización. Los manuales definen roles, responsabilidades y procesos, lo que facilita la comprensión de la estructura organizativa y la asignación de tareas. (Rodríguez, 2022)

1.1.2 Breve reseña histórica de las empresas de seguros

En nuestro país, la actividad aseguradora empezó a ser regulada jurídicamente, a partir de 1909, ya que hasta esa fecha no existía control en tales operaciones, En diciembre de 1933 se expidió una ley que concedía a la Superintendencia de Bancos cierto control sobre la actividad de seguros y señalaba que “las compañías de seguros deben cooperar al desarrollo de la economía nacional, mediante inversiones en el país de sus capitales y reservas” (Ayala, 2003)

El origen del sector asegurador en Ecuador se remonta la época Republicana. Las primeras compañías aparecieron de forma rudimentaria, y lo hicieron como agentes o sucursales con pocos

recursos, de aseguradoras extranjeras, para dar cobertura a riesgos muy básicos, entre ellos el seguro contra incendio. (Ayala, 2003)

Se establecieron las primeras compañías de seguros en Ecuador, las cuales se centraban principalmente en ofrecer seguros de vida y marítimos para respaldar las actividades comerciales. Durante las primeras décadas del siglo XX, la industria de seguros en Ecuador experimentó un crecimiento gradual, la demanda de seguros se incrementó con el tiempo, impulsada por el desarrollo económico y comercial del país, se implementaron regulaciones más estrictas para supervisar la industria de seguros en Ecuador. Estas medidas buscaban proteger a los asegurados y garantizar la estabilidad financiera de las aseguradoras, luego se produjo una consolidación en el sector con la entrada de nuevas compañías y la expansión de las existentes, por lo que a medida que Ecuador avanzaba hacia la globalización y experimentaba cambios en su estructura económica, las compañías de seguros se adaptaron diversificando sus productos y servicios, además de los seguros tradicionales de vida y marítimos, se introdujeron pólizas para automóviles, salud, propiedades y otros sectores. (Villacis, 2014)

La función de la compañía de bróker de seguro, se dedica a brindar el servicio personal y profesional a las personas naturales y jurídicas en Asesoría para la Contratación de Pólizas de Seguros, con el propósito de salvaguardar su patrimonio. Los Programas de Seguros, tanto corporativos como personales, en ramos generales, de vida y asistencia médica, a continuación, se detallan sus servicios:

- **SEGUROS GENERALES:** Incendio, robo y asalto, responsabilidad civil, vehículos, lucro cesante, transporte de importaciones, equipo y maquinarias.
- **SEGUROS TÉCNICOS:** Equipo electrónico, rotura de maquinaria, montaje de maquinaria para contratistas, casco aéreo, casco marítimo, obras civiles.
- **SEGUROS DE FIANZA:** Garantía Aduanera, Fidelidad, buen uso de anticipo, cumplimiento de contrato, seguro de crédito a exportaciones.
- **SEGUROS DE VIDA ACCIDENTES Y GASTOS MEDICOS:** Vida individual, vida en grupo, accidentes personales, asistencia médica corporativo.

El gobierno ecuatoriano ha continuado fortaleciendo las regulaciones y la supervisión del sector de seguros para garantizar la solidez financiera y la transparencia. La regulación se ha adaptado para abordar los desafíos emergentes y proteger los intereses de los asegurados.

La historia de las compañías de seguros en Guayaquil, Ecuador, se ha desarrollado a lo largo de los años, reflejando la evolución del sector asegurador en esta importante ciudad. Aunque la información específica puede no estar detallada, se pueden observar tendencias generales en la historia de las compañías de seguros en Guayaquil el crecimiento económico de Guayaquil contribuyó al desarrollo del sector asegurador en la ciudad. Las compañías de seguros se diversificaron para ofrecer cobertura en diversos sectores, incluyendo seguros de vida, salud y propiedades, además de los tradicionales seguros marítimos. La oferta de una variedad de pólizas, desde seguros de automóviles y salud hasta seguros patrimoniales, permitió a las aseguradoras adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad. (Maria Aguirre, 2019)

1.1.3 Breve reseña histórica de la compañía de seguros X

La compañía bróker de seguros fue constituida y fundada en la ciudad de Guayaquil, en septiembre de 1988, está conformada por distintas áreas y departamentos en la parte administrativa, mediante escritura pública notarizada en la ciudad de Guayaquil, a través de la Resolución No.SCVS-INS-2018-0024 emitida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el Artículo 1.- Los intermediarios de reaseguros, los peritos de seguros y los asesores productores de seguros, están obligados a obtener una credencial o autorización ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros a efectos de desarrollar sus actividades. La credencial obtenida para operar en los ramos en los que se encuentre acreditado el responsable técnico, según lo definido en el artículo 2 del presente reglamento, constituye autorización suficiente para que una persona jurídica de las enunciadas precedentemente pueda ejercer sus actividades, siempre que su objeto social y otros requisitos se ajusten a la ley y demás regulaciones. La credencial o autorización tiene el carácter de desmaterializada, es decir, su vigencia y validez no están condicionadas a la existencia de un documento físico, sino que se verifican mediante consultas al registro en el portal web institucional. Para el caso de los agentes de seguros con relación de dependencia, sólo podrán

calificarse en los ramos para los que esté autorizada la compañía de seguros empleadora. (Diana, 2018)

La compañía bróker de seguro cuenta con una capacidad de 15 empleados en la Matriz principal ubicada en la ciudad de Guayaquil, los cuales forman parte de diferentes departamentos encargados como Presidencia, Gerencia General, Subgerente, Asesorías, Siniestros, Ventas, Contabilidad, donde ofrecen los servicios de seguros de Ramos generales ya sea individuales o corporativos, por consiguiente tiene sucursales en Galápagos, Puerto Baquerizo Moreno (San Cristóbal) y Puerto Ayora (Santa Cruz), cuentan con oficinas de Asesorías y Atención al cliente, ofreciendo el servicio de seguros para todo tipo de embarcaciones marítimas y coberturas de ramos generales.

En la actualidad la compañía bróker de seguro necesita mejorar ciertos aspectos; tanto en el manejo y funcionamiento del personal y los procesos que se realizan dentro de la compañía, por ello es necesario crear un manual integral de procesos y funciones para la compañía, es esencial tener definido las funciones que le compete a cada uno de los empleados, y de cómo se deben realizar y seguir los procedimientos, por lo que se pretende lograr un desarrollo y fortalecimiento empresarial e integral en las distintas áreas con el fin de establecerse y tener más reconocimiento en el mercado. La creación de un manual de procedimientos en el área de contabilidad de un bróker de seguros se justifica por diversas razones que van desde la eficiencia operativa hasta el cumplimiento normativo. (Maria Aguirre, 2019)

La falta de un manual de procedimientos del control interno en una compañía de bróker de seguros puede generar diversas problemáticas que afectan la eficiencia operativa, la gestión de riesgos y la integridad financiera de la compañía. Algunas de las problemáticas más comunes son los riesgos Financieros y Contables, esto puede afectar la precisión de los estados financieros y aumentar el riesgo de pérdidas financieras no detectadas. También podemos identificar los riesgos Operativos, que, sin un manual de procedimientos claro, la compañía puede estar expuesta a mayores riesgos operativos. La falta de pautas formales puede dar lugar a errores, malentendidos

y omisiones en la ejecución de tareas críticas, lo que aumenta la posibilidad de pérdidas financieras y daño a la reputación. (Rodríguez, 2022)

1.2 Marco teórico

1.2.1 Contabilidad

La contabilidad se evidencia a través de la anotación adecuada de las transacciones económicas efectuadas por un ente mercantil a partir de documentos que se generan o expiden, su desarrollo ha sido fundamental para el funcionamiento de las sociedades y la gestión empresarial. A lo largo del tiempo, se han establecido varios principios contables, como el principio de costo histórico, el principio de compañía en marcha, el principio de realización, y el principio de consistencia.

Estos principios proporcionan pautas para la preparación de informes financieros coherentes y confiables. La regulación gubernamental y la supervisión de la contabilidad han aumentado a lo largo del tiempo para garantizar la integridad del sistema financiero. La introducción de software de contabilidad ha simplificado y automatizado numerosos procesos, mejorando la eficiencia y reduciendo errores en la gestión financiera, como prueba evidente del hecho, los libros que se hayan previsto dentro del sistema deben estar diseñados convenientemente a fin de permitir el registro preciso, claro y objetivo que se constituya en fuente de información idónea. (Ayala, 2003)

Es la Ciencia que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o compañía para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad. La contabilidad facilita la planificación financiera al proporcionar datos históricos y proyecciones futuras. Los presupuestos y estados financieros permiten a la compañía establecer metas financieras realistas y desarrollar estrategias para alcanzarlas. (Vergara, 2017)

Los informes financieros precisos y la documentación adecuada aseguran que la compañía cumpla con los requisitos legales y fiscales locales e internacionales, proporciona transparencia sobre las actividades financieras de la compañía. Esto no solo genera confianza entre los inversores,

accionistas y partes interesadas, sino que también demuestra la rendición de cuentas de la administración en la gestión de los recursos financieros. Los informes financieros permiten evaluar el desempeño de la compañía a lo largo del tiempo. Comparando datos financieros entre diferentes períodos, la administración puede identificar áreas de mejora, medir el impacto de estrategias comerciales y ajustar en consecuencia. Ayuda a la gestión eficiente de los recursos financieros, controlando gastos, identificando costos innecesarios y optimizando la asignación de recursos para mejorar la eficiencia operativa. influye en el establecimiento de precios de productos o servicios al proporcionar información sobre costos y márgenes de ganancia. Esto es esencial para la competitividad en el mercado. (Padrón, 2022)

1.2.2 Manuales

Establece la frecuencia y el proceso para revisar y actualizar el manual contable para garantizar que esté al día con los cambios en la compañía, las regulaciones contables y las mejores prácticas. Incluye referencias a leyes, regulaciones y normativas contables específicas que afectan a la compañía. Esto ayuda a garantizar el cumplimiento con los requisitos legales y regulatorios. (Villacis, 2014)

El manual contable consiste en normas o instrucciones sobre prácticas, procedimientos y políticas contables en una organización que incluye el plan de cuentas, descripción y clasificación. Son documentos que proporcionan una guía detallada y estructurada sobre los procedimientos y políticas contables que una organización sigue para registrar, clasificar y presentar su información financiera. Estos manuales son esenciales para asegurar la consistencia, precisión y conformidad con los principios contables y normativas aplicables. (Vergara, 2017)

Un manual es un instrumento de información en el que se recogen, de forma secuencial y cronológica las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones del departamento contable. Describen los procedimientos específicos que deben seguirse para registrar transacciones financieras en los libros contables. Esto puede incluir la documentación necesaria, los formatos de entrada de datos y los plazos para el registro. Especifica cómo se organiza y estructura el sistema contable de la compañía. Esto puede incluir el plan de cuentas, la asignación

de responsabilidades y roles dentro del equipo contable, para garantizar una contabilidad adecuada. (Diana, 2018)

El objetivo principal de los manuales contables es proporcionar una guía detallada y coherente para todos los aspectos relacionados con la contabilidad dentro de una organización, contribuyendo así a la eficiencia operativa y la integridad de la información financiera. El manual es proporcionar tareas a cada uno de los empleados de la sociedad, asegurar el cumplimiento de las políticas internas y asegurar la fiabilidad e integridad de la información financiera.

Una definición más precisa que forma parte de un conjunto de instrucciones y explicaciones escritas sobre distintas materias, tanto políticas, métodos, plan de cuentas, trabajos de un sistema de contabilidad o de un sistema de cómputo, etc.

1.2.3 Procedimientos

Estos procedimientos son pasos específicos que los empleados deben seguir para realizar sus funciones de manera consistente y eficiente. Los procedimientos deben incluir información sobre la comunicación interna y externa relacionada con la tarea o proceso. Esto puede incluir la notificación a partes interesadas, la presentación de informes y cualquier otra forma de comunicación relevante. Es esencial incluir la documentación necesaria asociada con cada paso del procedimiento. Esto puede incluir formularios, registros, informes, o cualquier otro tipo de documentación que respalde la realización de la tarea. (Ayala, 2003)

Los procedimientos son descripciones detalladas y secuenciales de las actividades específicas que deben llevarse a cabo para realizar una tarea o alcanzar un objetivo particular dentro de una organización. Especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. (Vergara, 2017)

Estos procedimientos están diseñados para garantizar la precisión y la integridad de la información financiera, así como para cumplir con los principios contables y las regulaciones financieras. Documentar y registrar todas las transacciones financieras de la compañía, como ventas, compras, ingresos y gastos, esto incluye la asignación de cuentas contables específicas para cada transacción, procedimientos para emitir facturas a clientes, registrar los ingresos generados y gestionar la cobranza de cuentas pendientes, incorporar políticas de crédito y plazos de pago, definir los pasos para registrar las facturas de proveedores, llevar a cabo reconciliaciones y gestionar los pagos a proveedores dentro de los términos acordados. (Torres., 2019)

Los procedimientos abarcan especificar los pasos para preparar los informes financieros, como el estado de resultados, el balance general y el flujo de efectivo, asegurando la coherencia y la conformidad con los principios contables. Establecer procedimientos para la presentación y aprobación de gastos relacionados con viajes y representación, garantizando la conformidad con las políticas establecidas. La implementación efectiva de procedimientos contables ayuda a garantizar la consistencia en la recopilación, registro y presentación de información financiera, lo que a su vez contribuye a una gestión financiera eficiente y a la toma de decisiones informadas. (Torres., 2019)

1.2.4 Manuales de procedimientos

Los manuales de procedimientos están organizados de manera lógica, presentando la información en un orden secuencial o por áreas funcionales. Esto facilita la comprensión y aplicación de los procedimientos. Proporcionan detalles específicos sobre cada paso del proceso, incluyendo instrucciones precisas, formularios necesarios, y cualquier otro dato relevante para la ejecución correcta de la tarea. Establecen claramente los objetivos y metas que se deben lograr mediante la ejecución de los procedimientos descritos en el manual. Esto ayuda a alinear las actividades con los objetivos organizacionales. (Ayala, 2003)

El manual de procedimiento es un documento escrito que proporciona información detallada sobre los métodos y pasos específicos que deben seguirse para llevar a cabo tareas o actividades dentro de una organización. Estos manuales son herramientas fundamentales en la

gestión empresarial y suelen abordar aspectos operativos, administrativos y técnicos el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades. (Villacis, 2014)

Los manuales de procedimiento son documentos detallados que proporcionan instrucciones paso a paso sobre cómo llevar a cabo tareas específicas dentro de una organización. A diferencia de los manuales de procesos, que abarcan un conjunto más amplio de actividades y flujos de trabajo, los manuales de procedimiento se centran en describir de manera detallada las acciones precisas que deben realizarse para completar una tarea o alcanzar un objetivo específico. (Villacis, 2014)

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se puede decir que un manual de procedimientos es un documento de apoyo para el personal de una entidad, en el cual contiene políticas, controles un detalle exhaustivo de todas las actividades a realizarse en una tarea específica, es la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente. (Vergara, 2017)

Se especifica claramente el propósito o el resultado deseado de la tarea o procedimiento descrito en el manual. Señala cualquier documentación necesaria para respaldar la ejecución del procedimiento, como formularios, registros u otros documentos relacionados. Estos manuales son valiosos para garantizar la consistencia en la ejecución de tareas específicas, proporcionar orientación a los empleados y ayudar en la formación de nuevos miembros del equipo. También son útiles en situaciones en las que la precisión y la uniformidad son críticas, como en entornos de trabajo altamente regulados o en operaciones donde la seguridad es una preocupación principal.

1.2.5 Empresas de seguro

Una compañía seguros es la que brinda el servicio al asegurado tratándose directamente a la persona, bien u objeto y/o como sus intereses aparezcan, se hace acreedor mediante el pago de

una remuneración (prima) de una prestación, a diferencia de un bróker de seguros también conocido como corredores de seguros, agentes asesores, productores de seguros, estas son las personas que desempeñan el papel de intermediarios entre el cliente y la aseguradora, otorgan un servicio personalizado con el fin de facilitar los distintos procedimientos al cliente. (Chamorro, 2020)

Es importante señalar que muchas compañías aseguradoras a nivel internacional, cuentan con su propia especialidad y presencia en distintos segmentos del mercado de seguros entre las cuales podemos mencionar su principal rol:

AIG (AMERICAN INTERNATIONAL GROUP): Con sede en Estados Unidos, es una de las mayores aseguradoras y provee una amplia variedad de seguros, incluyendo seguros de propiedad, accidentes y vida.

ALLIANZ: Con sede en Alemania, Allianz es una de las principales compañías de servicios financieros y seguros a nivel mundial. Ofrece seguros de vida, salud, propiedad y accidentes.

AXA: Con origen en Francia, AXA es una compañía global de seguros y gestión de activos, proporcionando servicios en áreas como seguros de vida, salud, propiedad y accidentes.

PING AN INSURANCE: Basada en China, Ping An es una de las aseguradoras más grandes del mundo y ofrece una amplia gama de servicios, desde seguros de vida y salud hasta seguros de propiedad y accidentes.

ZURICH INSURANCE GROUP: Con sede en Suiza, Zurich opera a nivel internacional y ofrece seguros generales y de vida, así como servicios financieros.

PRUDENTIAL FINANCIAL: Una compañía estadounidense que brinda servicios financieros y seguros, con enfoque en seguros de vida y anualidades.

GENERALI GROUP: Con origen en Italia, Generali es una de las aseguradoras más grandes del mundo y ofrece seguros de vida, salud, propiedad y accidentes.

METLIFE: Con sede en Estados Unidos, MetLife es una de las principales aseguradoras de vida a nivel mundial, ofreciendo también servicios financieros y de empleados.

En Ecuador, hay varias compañías aseguradoras que ofrecen una amplia gama de servicios. Algunas de las compañías de seguros más destacadas a nivel nacional en Ecuador son:

SEGUROS SUCRE: Es una de las aseguradoras más antiguas y grandes de Ecuador, ofreciendo una amplia gama de seguros, incluyendo seguros de vida, salud, automóviles y propiedades.

PICHINCHA CÍA. DE SEGUROS: Parte del Grupo Pichincha, es una importante compañía de seguros que proporciona servicios como seguros generales, de vida y salud.

ALIANZA SEGUROS: Ofrece diversos tipos de seguros, desde seguros generales hasta seguros de vida y salud. Es conocida por su presencia y solidez en el mercado ecuatoriano.

CHUBB SEGUROS: es conocida por ofrecer una amplia gama de productos y servicios de seguros, incluyendo seguros de propiedad y accidentes, seguros de responsabilidad civil, seguros de vida, seguros de salud y otros productos especializados.

EQUINOCCIAL SEGUROS: Forma parte del Grupo DKP y ofrece una variedad de seguros, incluyendo seguros de automóviles, vida y salud.

LIBERTY SEGUROS: Presente en Ecuador, Liberty Seguros brinda servicios en seguros generales y ofrece opciones para hogar, automóviles y compañías.

Según estas cifras y datos del mercado, estas compañías de seguros en el Ecuador tienen una tendencia creciente de alta competencia y altos niveles de estándares por lo que desarrollan estrategias con los porcentajes de prima teniendo resultados rentables y una fuente de ingresos importantes.






	2022 09		Market Share 2022 09	Market Share 2021 09	Δ Market Share
↑	1	 EQUINOCCIAL	11,5%	8,2%	↑ 3,36%
↑	2	 PICHINCHA	10,6%	9,4%	↑ 1,18%
↓	3	 CHUBB SEGUROS ECUADOR	9,4%	9,8%	↓ -0,47%
↑	4	 HISPANA	9,0%	4,4%	↑ 4,53%
↑	5	 ASEGURADORA DEL SUR	6,8%	4,1%	↑ 2,68%
↑	6	 ZURICH SEGUROS ECUADOR	6,5%	5,7%	↑ 0,72%
↓	7	 AIG METROPOLITANA	5,6%	5,8%	↓ -0,21%
↑	8	 LATINA SEGUROS	5,4%	3,2%	↑ 2,26%
↑	9	 ECUATORIANO SUIZA	4,8%	3,9%	↑ 0,94%
↑	10	 MAPFRE ATLAS	3,8%	3,7%	↑ 0,06%

Figura 1 Mercado de seguros en Ecuador

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador

1.3 Marco Conceptual

✓ **Bróker de seguros**

Un bróker de seguros, también conocido simplemente como "corredor de seguros" o "intermediario de seguros", es un profesional o una entidad que actúa como intermediario entre el cliente (ya sea una persona, compañía u organización) y las compañías de seguros. El papel principal de un bróker de seguros es ayudar a los clientes a encontrar y adquirir pólizas de seguro que se ajusten a sus necesidades específicas.

✓ **Póliza de Seguros**

Una póliza de seguros es un contrato legal entre una compañía de seguros y un asegurado (individuo, compañía u organización). Este contrato estipula los términos y condiciones de la cobertura de seguro, incluyendo los riesgos cubiertos, los límites de la cobertura, las primas a pagar y otros detalles relevantes. La póliza de seguros es el documento escrito que certifica la existencia del contrato y proporciona detalles específicos sobre la relación contractual.

✓ **Prima**

La prima de seguros es el costo que un asegurado debe pagar a una compañía de seguros para adquirir y mantener una póliza de seguro. Este pago se realiza de manera regular, generalmente en forma de cuotas mensuales, trimestrales o anuales, y representa la compensación que la aseguradora recibe por asumir el riesgo y proporcionar la cobertura especificada en la póliza. La prima es un componente fundamental en el funcionamiento de los contratos de seguros y su monto puede variar según diversos factores.

✓ **Ramos Generales**

Se refiere a un tipo específico de seguro que abarca una amplia variedad de riesgos y categorías de cobertura. En este sentido, los ramos generales se centran principalmente en seguros de vida y de salud. Los ramos generales incluyen una gama diversa de pólizas diseñadas para proteger contra pérdidas y daños relacionados con propiedades, responsabilidades y otros riesgos no vinculados directamente a la vida o salud de las personas.

1.4 Marco legal

La constitución establece un amplio catálogo de derechos y garantías, reconociendo derechos civiles y políticos, así como derechos económicos, sociales y culturales.

1.4.1 Constitución de la República de Ecuador 2008

TITULO VI

REGIMEN DE DESARROLLO

Capítulo cuatro

Soberanía económica

Sección primera

Sistema económico y política económica

Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

Art. 301.- Sólo por iniciativa de la Función Ejecutiva y mediante ley sancionada por la Asamblea Nacional se podrá establecer, modificar, exonerar o extinguir impuestos. Sólo por acto normativo de órgano competente se podrán establecer, modificar, exonerar y extinguir tasas y contribuciones. Las tasas y contribuciones especiales se crearán y regularán de acuerdo con la ley.

Sección octava

Sistema financiero

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las instituciones del sistema financiero privado, así como las empresas privadas de comunicación de carácter nacional, sus directores y principales accionistas, no podrán ser titulares, directa ni indirectamente, de acciones y participaciones, en empresas ajenas a la actividad financiera o comunicacional, según el caso. Los respectivos organismos de control serán los encargados de regular esta disposición, de conformidad con el marco constitucional y normativo vigente. Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

Capítulo sexto

Trabajo y producción

Sección quinta

Intercambios económicos y comercio justo

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

1.4.2 Plan Nacional de Desarrollo 2021 - 2025

Ejes, objetivos y Políticas para crear oportunidades

Objetivos del eje Económico

Objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.

Objetivo 2: Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional.

Objetivo 4: Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente.

Objetivos del eje Social

Objetivo 7: Potenciar las capacidades de la ciudadanía y promover una educación innovadora, inclusiva y de calidad en todos los niveles.

Objetivo 8: Generar nuevas oportunidades y bienestar para las zonas rurales, con énfasis en pueblos y nacionalidades.

1.4.3 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

LIBRO III

DEL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS Y DE LA DEMOCRATIZACIÓN DE LA PRODUCCIÓN.

Título I

Del Fomento a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Capítulo I

Del Fomento y Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES. - La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una

empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

1.4.4 Código Tributario

Libro Primero

DE LO SUSTANTIVO TRIBUTARIO

Título I

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 1.- Ámbito de aplicación. - (Reformado por el Art. 67 de la Ley s/n, R.O. 587-3S, 29-XI-2021). - Los preceptos de este Código regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y los contribuyentes o responsables de aquellos. Se aplicarán a todos los tributos: nacionales, provinciales, municipales o locales o de otros entes acreedores de los mismos, así como a las situaciones que se deriven o se relacionen con ellos.

Tributo es la prestación pecuniaria exigida por el Estado, a través de entes nacionales o seccionales o de excepción, como consecuencia de la realización del hecho imponible previsto en la ley, con el objetivo de satisfacer necesidades públicas. Los tributos son: impuestos, tasas y contribuciones especiales.

Art. 3.- Poder tributario. - Sólo por acto legislativo de órgano competente se podrán establecer, modificar o extinguir tributos. No se dictarán leyes tributarias con efecto retroactivo en perjuicio de los contribuyentes.

Las tasas y contribuciones especiales se crearán y regularán de acuerdo con la ley.

El presidente de la República podrá fijar o modificar las tarifas arancelarias de aduana.

Art. 6.- Fines de los tributos. - Los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso sociales y procurarán una mejor distribución de la renta nacional.

Art. 9.- Gestión tributaria. - La gestión tributaria corresponde al organismo que la ley establezca y comprende las funciones de determinación y recaudación de los tributos, así como la resolución de las reclamaciones y absolución de las consultas tributarias.

1.4.5 Ley General de Seguros

EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACION DE LA LEY GENERAL DE SEGUROS

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 Compañías, Valores y Seguros.

Art. 3.- Son empresas que realicen operaciones de seguros las compañías anónimas constituidas en el territorio nacional y las sucursales de empresas extranjeras, establecidas en el país, en concordancia con lo dispuesto en la presente Ley y cuyo objeto exclusivo es el negocio de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos en base a primas. Las empresas de seguros podrán desarrollar otras actividades afines o complementarias con el giro normal de sus negocios, excepto aquellas que tengan relación con los asesores productores de seguros, intermediarios de seguros y peritos de seguros con previa autorización de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Art. 7.- Son asesores productores de seguros: a) Los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una empresa de seguros se dedican a gestionar y obtener contratos de seguros, se regirán por el contrato de trabajo suscrito entre las partes y no podrán prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora por clase de seguros; y, los agentes de seguros, personas naturales que a nombre de una o varias empresas de seguros se dedican a obtener contratos de seguros, se regirán por el contrato mercantil de agenciamientos suscrito entre las partes; 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 prepagada autorizada a operar en el país.

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 Compañías, Valores y Seguros.

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 Compañías, Valores y Seguros.

Capítulo IV

De los reaseguros

Art. 27.- Las empresas de seguros deberán sujetarse para la contratación de los reaseguros a principios de solvencia y prudencia financieras, así como también a principios de seguridad y oportunidad. Las empresas de seguros deberán contratar los reaseguros con empresas reaseguradoras en forma directa o a través de intermediarias de reaseguros autorizadas a operar en el país o registradas en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, según sea el caso. La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros expedirá las normas para el registro de las reaseguradoras e intermediarios de reaseguros no establecidos en el país.

1.4.6 Código de Trabajo

TÍTULO PRELIMINAR

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

Art. 79.- Igualdad de remuneración. - A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación en razón de nacimiento, edad, sexo, etnia, color, origen, 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.

1.4.7 Norma Ejercicio de Actividades de Asesores Productores De Seguros

Mediante el Registro Oficial No. 483, de fecha 8 de mayo 2019, resolución No. SCVS-INS-2019-006 “La Norma para el ejercicio de las actividades de los asesores productores de seguros, peritos de seguros intermediarios de reaseguros” emitido por el Ab. Víctor Anchundia Places Superintendente de Compañías, Valores y Seguros” indica:

Art.1.- La presente resolución se aplicará para el ejercicio de las actividades de los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, así como el mecanismo para otorgar, suspender y revocar las credenciales y certificados de autorizaciones por cada seguro.

Art.2.- A efectos de la presente norma, se entenderá por:

2.1.- Asesores productores de seguros. – Se clasifican de la siguiente forma:

- a. Agentes de seguros sin relación de dependencia,
- b. Agentes de seguros con relación de dependencia; y,
- c. Agencias Asesoras productoras de seguros.

Los agentes de seguros con relación de dependencia son personas naturales que a nombre de una o varias compañías de seguros o de salud integral prepagada autorizadas a operar en el país, se dedican a gestionar y obtener contratos de seguros. Se registrarán por el contrato de trabajo suscrito entre las partes y no podrán prestar tales servicios en más de una entidad aseguradora por clase de seguros. Las agencias asesoras productoras de seguros son personas jurídicas cuyo único objeto social es gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de salud

integral prepagada autorizadas a operar en el país. Su denominación social deberá contener la expresión “Agencia Asesora Productora de Seguros”.

Art. 3.- La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros conferirá una credencial y certificados de autorización por seguros a los asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, personas naturales y jurídicas, sin los cuales no podrán ejercer sus actividades.

Art. 4.- La credencial y los certificados de autorización por seguros tienen el carácter de desmaterializados; es decir, su validez no está condicionada a la existencia de un documento físico. El órgano de control mantendrá un listado de las personas naturales y jurídicas a quienes se haya otorgado credenciales y certificados de autorización por seguros para ejercer como asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, denominado “Índice de credenciales y certificados de autorización por seguros”, que se publicará en el portal web institucional.

Art. 5.- Una vez procesada la solicitud y verificado el cumplimiento de los requisitos señalados en esta norma, se señalará día y hora para que los petitionarios rindan la evaluación de conocimientos, de acuerdo con el cuestionario de preguntas elaborado y publicado en el portal web institucional por el organismo de control. El puntaje mínimo requerido para aprobar será del setenta y cinco por ciento (75%). Quienes reprobren las evaluaciones, podrán rendirlas nuevamente luego de un plazo no menor a 30 días, contado a partir de la fecha de la evaluación reprobada. Si reprobren en la segunda oportunidad, podrán postular nuevamente luego de transcurridos por lo menos seis meses, contados a partir de la última evaluación reprobada.

Art. 6.- Las credenciales y los certificados de autorización por seguros tendrán una vigencia indefinida. Sin embargo, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, mediante resolución debidamente motivada, podrá disponer la actualización del registro de los certificados de autorización por seguros. Para el efecto, se realizará una convocatoria general, que será publicada en el portal web institucional. A quienes no realicen el referido proceso de actualización se les revocará las credenciales y los certificados de autorización por seguros.

Art. 7.- Para ejercer la actividad como agentes de seguros con relación de dependencia, los interesados deberán obtener previamente las credenciales y los certificados de autorización por seguros en los cuales deseen operar, que deberán ser los mismos para los que la aseguradora esté

autorizada. Para el efecto, los representantes legales de la empresa de seguros deberán solicitarlos, adjuntando los correspondientes contratos de trabajo debidamente registrados ante la autoridad competente, así como el aviso de entrada del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

2. Capítulo II Metodología empleada

2.1 Marco Metodológico

Esencialmente en este capítulo se implementará la descripción a detalle de la metodología empleada que proporcionará una estructura general para la elaboración del manual de procedimientos en la compañía bróker de seguros.

2.1.1 Tipos de investigación

Los tipos de estudio que se implementará en la investigación puede adoptar diferentes formas según el contexto y los objetivos específicos de los cuales es conveniente elegir los métodos descriptiva y explicativa.

2.1.2 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es fundamental para obtener una comprensión detallada del manual de procedimientos más específicos y establecer una base confiable para la toma de decisiones.

2.1.3 Investigación explicativa

La investigación explicativa tiene como objetivo principal comprender las relaciones de causa y efecto esto quiere decir que la compañía bróker de seguros podrá identificar cuál será el beneficio para la compañía implementar el manual de procedimientos.

2.1.4 Métodos principales utilizados en la investigación

Los métodos que implementaremos para esta investigación serán los siguientes:

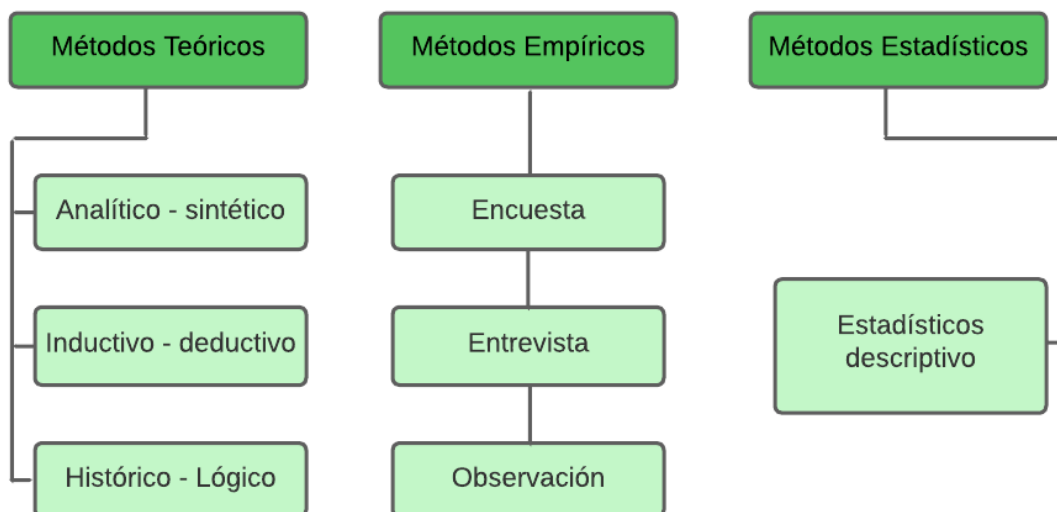


Figura 2 Métodos empleados para la investigación
Fuente: Investigación Online; Elaborado por Autora

2.2 Métodos teóricos

Estos métodos son aplicados de la siguiente manera:

2.2.1 Analítico – Sintético

El método analítico se realiza por medio del conocimiento y clasificación de los distintos elementos esenciales que forman parte de ella. Esto quiere decir que este método se aplicó el análisis y se sintetizó mediante la información proporcionada de los diferentes criterios de autores considerados como referencia en esta investigación.

Según la Ing. María Eugenia Vivanco Vergara estudiante de Maestría Universidad Internacional SEK de la República del Ecuador es importante que se desarrolle de manera eficiente el control interno y el manual de procedimientos para mejora dentro de una compañía bróker de seguros, ya que facilita el manejo contable y mejora el rendimiento.

De acuerdo con la revista digital elaborada por Amelia Leocadio, aplicar el control interno nos beneficia en el manejo de las tareas, ya que así podemos obtener información precisa,

sistemática y ordenada, mediante el cual las tareas pueden ser asignadas a las distintas operaciones o actividades que se realizan la compañía.

2.2.2 Inductivo – Deductivo

En el método inductivo de la investigación, parte de lo particular o individual hasta lo general, donde se razona una reflexión enfocada en el fin. Podemos observar que este método nos permite generalizar los casos específicos y ayuda a progresar en el conocimiento de las realidades estudiadas. Es decir que establece directrices basadas en estudios similares dando paso como resultado un manual de procedimientos contables.

2.2.3 Histórico – Lógico

Para desarrollar este método Histórico lógico se lo va emplear al momento de elaborar el marco histórico ya que es de vital importancia conocer el origen y la evolución que ha experimentado desde su existencia hasta la actualidad de la compañía bróker de seguros, el cual permite evaluar los aciertos y desfase que ha experimentado en cuanto al implementar los manuales de procedimientos.

2.3 Métodos Empírico

Los métodos empíricos están dados por las diferentes herramientas de obtención de información que nos permitirá obtener resultados concretos, reales y medibles.

- La Encuesta
- La Entrevista
- La Observación

2.3.1 Encuesta

Es una técnica utilizada para la recolección de información mediante el uso de un cuestionario elaborado con seis preguntas cerradas de tipo dicotómicas, dicha recopilación se ejecutará para obtener datos importantes, donde se buscar conocer la opinión de quince

colaboradores dentro de la compañía, donde se podrá determinar la claridad y utilidad de los manuales, y su contribución a la consistencia y calidad del trabajo.

2.3.2 Entrevista

La entrevista es una técnica de investigación que se utilizó para conocer la información que se tiene como finalidad detectar los puntos estratégicos que se quiere conocer, dicha entrevista se llevará a cabo a nivel de gerencias mediante una conversación entre tres personas de las cuales tenemos al Gerente General de la compañía bróker de seguros, luego al Gerente de Asesores de Seguros y por último al Jefe del Departamento de Financiero.

2.3.3 Observación

En este proceso, se pudo evidenciar que el departamento contable de la compañía bróker de seguros es necesario implementar el manual de procedimientos, por lo que es una herramienta valiosa para evaluar cómo se aplican y siguen los procesos documentados en la práctica, llevar un mejor control y eficiencia en los diferentes departamentos que coordinan sus actividades siguiendo los procedimientos.

2.4 Método Estadístico

2.4.1 Estadístico – Descriptivo

En este método podemos obtener la tabulación de los resultados en base a las encuestas realizadas, para luego generar gráficos y tablas para una interpretación más clara de la información recopilada.

2.5 Enfoque de la investigación

El presente trabajo de Investigación tiene un enfoque de tipo mixto, ya que se emplea información tanto cualitativa como cuantitativa, a través de las diferentes herramientas de obtención de información, tales como observación, encuestas, entrevistas.

2.5.1 Enfoque cualitativo

En este enfoque se busca proporcionar descripciones detalladas de los procedimientos, lo que permite una comprensión profunda de cómo se llevan a cabo las tareas, esto quiere decir que se interpreta los roles y responsabilidades de las personas involucradas en los procedimientos, y cómo estas funciones se relacionan entre sí.

2.5.2 Enfoque cuantitativo

Se basa en la aplicación de métodos y técnicas de medición numérica para analizar, evaluar y mejorar los procesos organizativos, también cuantificar y medir de manera objetiva diferentes aspectos de los procedimientos por lo cual se aplica la tabulación en base a la información proporcionada por las personas encuestadas en la compañía bróker de seguros.

2.6 Análisis de los resultados

2.6.1 Análisis de las encuestas

Una vez realizada las encuestas a los diferentes colaboradores de la compañía bróker de seguros en la ciudad de Guayaquil, procedemos a realizar la tabulación de los datos mediante el cual usamos Microsoft Excel para poder generar las diferentes tablas con las gráficas, lo que nos permite evidenciar y tener un mejor resultado acerca de dichas encuestas.

2.6.2 Pregunta de las encuestas

1.- ¿Considera que es necesario para la empresa tener un manual de procedimientos?

Respuestas a pregunta	Cantidad personas	Porcentajes
Si	13	87%
No	2	13%
Total General	15	100%

Tabla 1 Tabulación datos pregunta 1

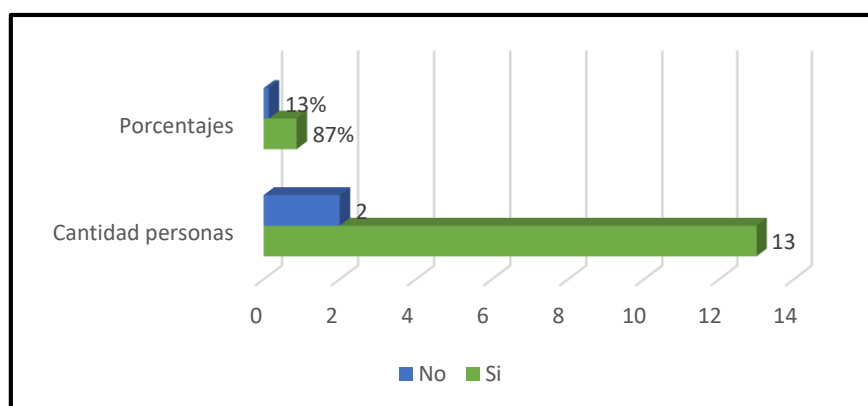


Figura 3 Respuesta pregunta 1

Fuente: Elaborado por Autora

Análisis:

Con estos resultados obtenidos podemos observar que tenemos un que el 87% de los colaboradores encuestados consideran que la compañía debe tener un manual de procedimientos, lo que en números equivale a 13 personas, y por otro lado tenemos que un 13% equivalente a 2 personas no consideras que se implemente dichos manuales.

2.- ¿Dispone la compañía de manuales con un detalle claro de procesos y funciones?

Respuestas a pregunta	Cantidad personas	Porcentajes
Si	12	80%
No	3	20%
Total General	15	100%

Tabla 2 Tabulación datos pregunta 2

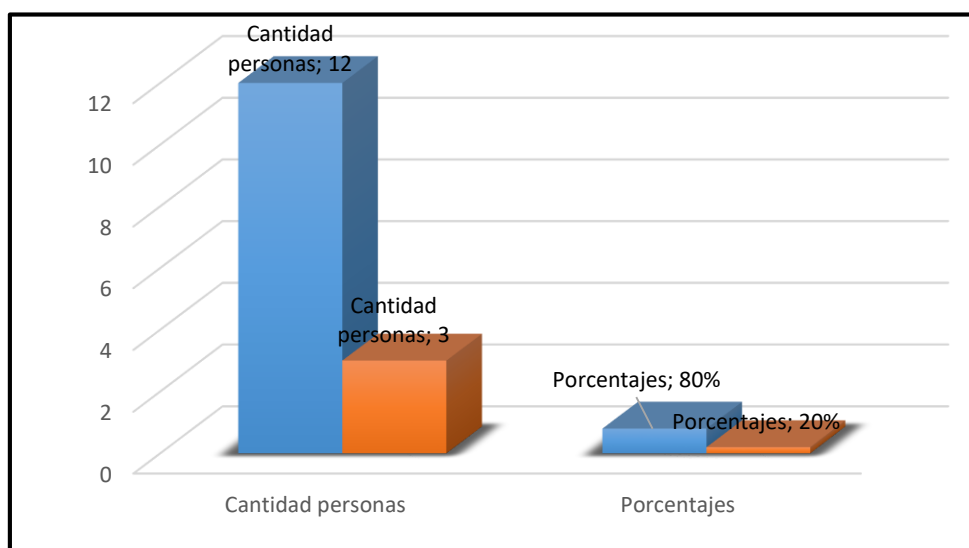


Figura 4 Respuesta pregunta 2

Fuente: Elaborado por Autora

Análisis:

En la siguiente gráfica nos detalla que el 80% de las personas indicaron que la compañía cuenta con los manuales claros y específicos para cada área esto quiere decir 12 personas, mientras que el otro 20% dijeron que no tenía los manuales claros por lo que sus funciones no están bien definidas en el área contable.

3.- ¿Conoce a detalle el manejo de los procesos de cada una de las áreas de trabajo?

Respuestas a pregunta	Cantidad personas	Porcentajes
Si	10	67%
No	5	33%
Total General	15	100%

Tabla 3 Tabulación datos pregunta 3

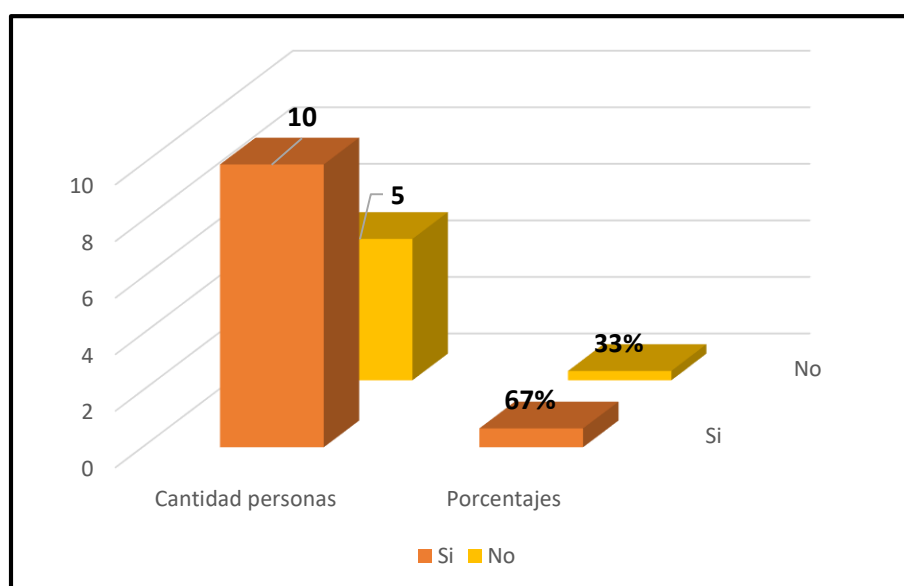


Figura 5 Respuesta pregunta 3

Fuente: Elaborado por Autora

Análisis:

Con estos datos proporcionados podemos identificar que el 67% de los colaboradores conoce a detalle sus tareas y funciones, lo que equivale que solo 10 personas cumplen sus funciones a cabales, mediante los manuales de procedimientos, a diferencia de que el 33% del resto de los colaboradores no conocen sus funciones a detalle, lo que quiere decir que 5 personas no conocen sus funciones.

4.- ¿Consideras que los manuales de procedimientos contribuyen a mantener la consistencia y calidad para realizar tus tareas de manera eficiente?

Respuestas a pregunta	Cantidad personas	Porcentajes
Si	9	60%
No	6	40%
Total General	15	100%

Tabla 4 Tabulación datos pregunta 4

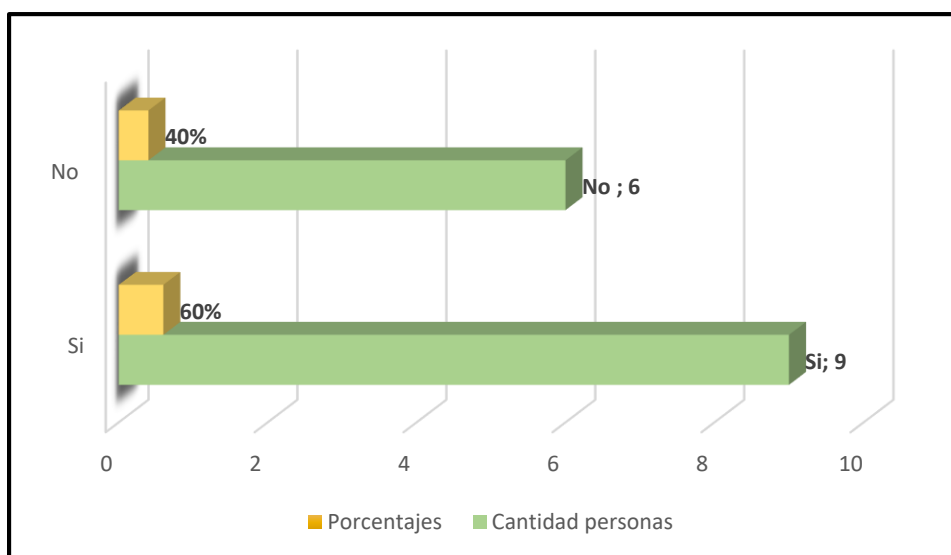


Figura 6 Respuesta pregunta 4

Fuente: Elaborado por Autora

Análisis:

En esta gráfica, nos indica que el 60% de los colaboradores optan que es de gran beneficio que la compañía cuente con los manuales de procedimientos ya que son herramientas importantes para mantener la consistencia y la calidad en la ejecución de tareas de manera eficiente, a diferencia que el 40% de los colaboradores indican que solo cumplen los manuales por sus tareas encomendadas.

5.- ¿Cree usted que la actualización periódicamente de los manuales de procedimientos es necesario para un mejor rendimiento de la compañía?

Respuestas a pregunta	Cantidad personas	Porcentajes
Si	14	93%
No	1	7%
Total General	15	100%

Tabla 5 Tabulación datos pregunta 5

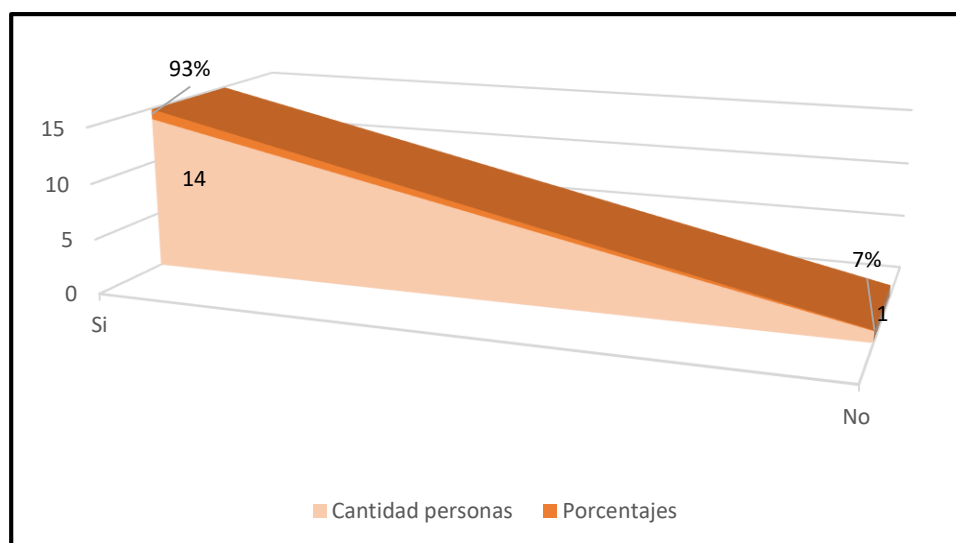


Figura 7 Respuesta pregunta 5

Fuente: Elaborado por Autora

Análisis:

Mediante la gráfica podemos identificar que el 93% de los colaboradores eligieron que están de acuerdo con la actualización periódicamente de los manuales de procedimientos por lo que la compañía experimentaría cambios debido a factores como la evolución de la tecnología, cambios en la estructura organizativa, nuevos requisitos normativos, entre otros. Con dicha actualización permite reflejar con precisión estos cambios para mantener la relevancia y la eficiencia por lo que sería una herramienta clave para la formación de nuevos empleados.

6.- ¿Considera usted que la compañía deba evaluar mensualmente al personal para asegurar el cumplimiento de los manuales de procedimientos?

Respuestas a pregunta	Cantidad personas	Porcentajes
Si	11	73%
No	4	27%
Total General	15	100%

Tabla 6 Tabulación datos pregunta 6

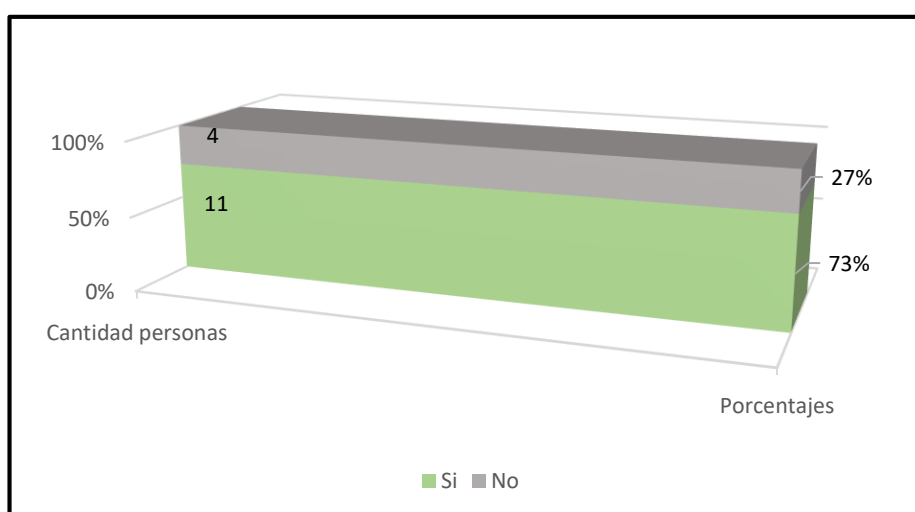


Figura 8 Respuesta pregunta 6

Fuente: Elaborado por Autora

Análisis:

El 73% de los colaboradores decidieron estar de acuerdo con la decisión de evaluar mensualmente al personal para asegurar el cumplimiento de los manuales de procedimientos, lo que dependerá de la situación específica de la empresa y de sus objetivos organizacionales. Mientras que el 27% restante eligieron no estar de acuerdo de que se realice dichas evaluaciones, por lo que podría crear tensiones innecesarias.

2.6.3 Análisis de la entrevista

La entrevista es una herramienta de recopilación de información o intercambio de idea, lo que nos permitirá la definición de objetivos, la selección de participantes y la planificación de preguntas relevantes, que se llevará a cabo de forma oral con una comunicación directa y de manera programada, mediante cinco preguntas abiertas al Gerente General de la compañía bróker de seguros quien nos compartirá sus experiencias y perspectivas en cuanto al tema de los manejos administrativos y contables dentro de la compañía, Es evidente que reconoce la importancia de implementar el manual de procedimientos en la empresa y cómo esto puede impactar positivamente en la eficiencia operativa y la toma de decisiones estratégicas. Al destacar la participación de los empleados en el desarrollo del manual, demuestra un enfoque colaborativo que puede mejorar la aceptación y la eficacia dentro de la compañía. Además, al mencionar la necesidad de capacitación continua, muestra una comprensión clara de la importancia de asegurarse de que los empleados estén bien informados y actualizados sobre los procedimientos.

Tenemos el punto de vista del Gerente de Asesores de Seguros quien tiene los conocimientos acerca de las pólizas de ramos generales, lo que nos refleja una comprensión clara de la evaluación del rendimiento del equipo de asesores de seguros, así como de las áreas que necesitan desarrollo y mejora. Además, destacas la importancia de la satisfacción del cliente y la gestión del tiempo, lo cual es esencial en el ámbito de los servicios financieros. También reconoce los desafíos comunes en la gestión del tiempo, lo cual es crucial para maximizar la eficiencia en el ámbito de las ventas y la atención al cliente.

Y por último al Jefe del Departamento de Financiero quien nos dará una versión más a detalle de los beneficios de trabajar con el manual de procedimientos, es de suma importancia tener procedimientos estandarizados mediante un manual, lo cual es crucial para la coherencia y eficiencia en las operaciones diarias. La descripción del proceso de cierre de periodos contables refleja un enfoque completo y preciso para garantizar la integridad de los registros financieros. Además, reconoce los desafíos asociados con la preparación de informes financieros, especialmente en términos de plazos ajustados, lo cual es un aspecto clave a tener en cuenta. También enfatizas la importancia del control de gastos a través de presupuestos detallados y

monitoreo regular, lo cual es esencial para el sistema financiero de la empresa. Finalmente, al resaltar la oferta de oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en el campo contable, demuestra un compromiso con el crecimiento y la mejora continua de tu equipo.

2.6.4 Fases de la entrevista

La entrevista está clasificada en tres principales fases, de las cuales cada una tiene un objetivo específico y detallado desde su inicio a fin.

- **Fase inicial:** Esto implica que el entrevistador establece una conexión inicial con el entrevistado a través de un saludo amistoso y una breve presentación, estableciendo así una base para la interacción las preguntas abiertas permiten al entrevistador obtener respuestas más detalladas y fomentan la apertura por parte del entrevistado.
- **Fase de desarrollo o cuerpo:** Se destaca que el análisis se lleva a cabo en relación con el mercado. Esto implica evaluar cómo la compañía bróker de seguros implementa los manuales de procedimientos en el departamento contable, entendiendo las dinámicas competitivas y las tendencias del sector, tanto interna como externa con el mercado a nivel de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- **Fase de cierre:** Esta fase se posiciona como la parte previa a la despedida, es decir, ocurre justo antes de finalizar la entrevista. Esto sugiere que la información destacada se presenta en un momento estratégico, posiblemente para reforzar los aspectos clave de la conversación antes de cerrar la interacción. Este enfoque se alinea con la idea de centrarse en los aspectos más relevantes para la toma de decisiones estratégicas o para comprender mejor la situación empresarial.

2.6.5 Análisis de la Observación

La observación se realizó el día 24 de enero del 2024 aproximadamente a las 14:00hs la autora de la tesina visitó las instalaciones de la compañía bróker de seguros en el departamento de

contabilidad de dicha compañía se encontró la novedad que no cuentan con manuales de procedimientos ya que se puede revelar varias situaciones y desafíos que podrían afectar la eficiencia y la efectividad de las operaciones. Sin manuales de procedimientos, es probable que exista una falta de estandarización en la forma en que se realizan las tareas contables. Los empleados pueden tener diferentes enfoques para llevar a cabo las mismas funciones, lo que podría generar inconsistencias y dificultades para la coherencia en los resultados. La ausencia de manuales aumenta el riesgo de errores. Los empleados pueden no tener pautas claras sobre cómo realizar ciertas tareas, lo que podría llevar a malentendidos, omisiones y errores en los registros contables. Sin procedimientos bien definidos, el departamento podría enfrentar desafíos en términos de cumplimiento normativo y regulatorio. La falta de documentación clara puede hacer que sea difícil demostrar que se están siguiendo prácticas adecuadas. A pesar de los desafíos, la observación también puede brindar oportunidades para mejoras significativas. Identificar áreas específicas donde se necesitan procedimientos que pueden ser el primer paso para establecer un conjunto de manuales que mejoren la eficiencia y la consistencia.

2.7 Herramientas de Análisis

Para el proceso de análisis de situación tanto interno como externo utilizaremos las herramientas de análisis DAFO (FODA), y CAPA.

2.7.1 Análisis FODA

Se menciona explícitamente que el análisis se realiza a nivel de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA). Este enfoque estructurado implica examinar los aspectos internos y externos de la compañía para identificar sus puntos fuertes y débiles, así como las oportunidades y amenazas del entorno.

Fortalezas

- ♦ Ofrecer la mejor opción de seguro para que el cliente escoja de acuerdo a sus necesidades.
- ♦ El personal de la compañía bordea edades estables lo cual permite una integración favorable.

- ♦ La calidad y el servicio que ofrece la compañía con la atención al cliente es muy eficiente.

Debilidades

- ♦ La compañía no dispone de un Manual de procedimientos para las funciones generales de los colaboradores.
- ♦ No cuenta con una cantidad razonable de colaboradores lo que genera una acumulación de trabajo.
- ♦ Se constata que hay gran rotación de los puestos de trabajos.
- ♦ No hay mucha comunicación entre los colaboradores y jefes.

Oportunidades

- ♦ Incremento económico en la compañía y los colaboradores.
- ♦ Mejoramiento de la eficacia en la compañía.
- ♦ Analizar el crecimiento y expansión en el mercado

Amenazas

- ♦ Diferencia de precios de coberturas en los ramos generales.
- ♦ La competencia en el mercado de seguros puede representar una amenaza.
- ♦ La evolución tecnológica en el sector de seguros puede representar desafíos.

2.7.2 Análisis CAPA

Este análisis, nos permite identificar varios factores de los cuales se puede detectar y prevenir a tiempo, realizando un seguimiento continuo y revisiones periódicas para evaluar las acciones correctivas y preventivas, junto con estos pasos específicos y responsabilidades, debe estar documentado en los manuales de procedimientos de la compañía, lo que garantiza la consistencia y la aplicación adecuada del proceso en el departamento financiero.

Corregir Debilidades

- ◆ Elaboración de manuales de procedimientos para mejorar la calidad y desempeño de los trabajos encomendados por cada departamento.
- ◆ Realizar capacitaciones a los colaboradores en todas las áreas de trabajo.
- ◆ Estipular tiempos de finalización de procesos en cada solicitud de trabajo.
- ◆ Revisar periódicamente los movimientos financieros para evitar errores a futuro.

Afrontar amenazas

- ◆ Adaptarse a nuevas tecnologías, para mejoras de los servicios que ofrece la compañía.
- ◆ Actualización de políticas y procedimientos.
- ◆ Implementar acciones correctivas para abordar los diferentes procedimientos.
- ◆ Establecer mecanismos de monitoreo continuo para evaluar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas.

Potenciar fortalezas

- ◆ Identificar los procesos y procedimientos que contribuyen directamente a las fortalezas identificadas y buscar maneras de mejorarlos aún más.
- ◆ Incluir programas de capacitación y desarrollo para fortalecer aún más las habilidades y competencias.
- ◆ Fomentar un ambiente de innovación y creatividad.

Aprovechar oportunidades

- ◆ Identificar oportunidades emergentes junto con los riesgos potenciales.
- ◆ Establecer un sistema para identificar y desarrollar nuevos productos y servicios.
- ◆ Mejorar la eficiencia operativa puede liberar recursos para invertir en áreas que generen crecimiento y ventajas competitivas.
- ◆ Explorar oportunidades de alianzas estratégicas con otras empresas del sector.

3. Capítulo III Desarrollo de la propuesta

3.1 Características y desarrollo de la propuesta

3.1.1 Título de la propuesta

Manual de procedimientos para el departamento de contabilidad de una compañía de bróker de seguros en Ecuador.

3.1.2 Objetivo de la propuesta

Implementar un manual de procedimientos para el departamento de contabilidad de una compañía de bróker de seguros en Ecuador, para el establecimiento de un marco normativo y operativo que optimice la ejecución de las tareas contables en el 2024.

3.1.3 Descripción de la propuesta

Este manual de procedimientos se llevará a cabo, una vez recogida la información a través de las encuestas, las cuales evidenciaron la necesidad de implementar el Manual de procedimientos en el departamento de Contabilidad con la finalidad de acortar tiempo, agilizar procesos contables. Es una herramienta fundamental para garantizar la eficiencia, consistencia y calidad en las operaciones de la compañía de seguros. Esta propuesta tiene como objetivo la implementación del manual para documentar los procesos claves dentro de la organización, proporcionando una guía clara y detallada para los colaboradores del área contable.

3.2 Factibilidad

Se ha evaluado la viabilidad de implementar un Manual de Procedimientos en ciertas áreas específicas de acuerdo al estudio realizado como parte del proyecto.

3.2.1 Operativa

La parte operativa es factible ya que tiene como objetivo principal implementar este manual para mejorar los procesos y operaciones de la compañía, lo que quiere decir que existe un ambiente

propicio para la ejecución del manual y un compromiso tanto de los colaboradores como del gerente general para llevar a cabo este proyecto con éxito.

3.2.2 Legal

En base al marco legal está amparado por la Constitución de la República del Ecuador en el Capítulo cuarto Soberanía económica Sección primera Sistema económico y política económica donde indica el artículo 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

En la Sección octava del Sistema financiero en el artículo 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

En el Plan de creación de oportunidades en el objetivo 2 indica que el artículo 2.2 promover un adecuado entorno de negocios que permita la atracción de inversiones y las asociaciones público o privadas, como también cabe indicar que en el artículo 4.5 generar condiciones macroeconómicas optimas que propicien en crecimiento económico, inclusivo y sostenible.

3.2.3 Financiera

Es factible de forma financiera ya que la compañía no tiene ningún impedimento económico por lo que no es necesario realizar la inversión en materiales, ya que la compañía cuenta con los siguientes recursos necesarios para la implementación del manual de procedimientos:

Equipos y Materiales

Cantidad	Equipos y materiales
1	Laptop
2	Resmas de papel
1	Impresora
20	Carpeta
20	Vinchas
20	Lápiz
1	Proyector
1	Pizarra acrílica

Tabla 7 Equipos y materiales

Además, se dialogó con el Gerente General y se dio a conocer que se dará la capacitación para el personal, lo cual va a ser impartida por la autora de la tesina quien es colaboradora de la compañía bróker de seguros, por lo tanto, a la compañía no le va a generar ningún costo adicional, más bien es un beneficio para al tener a los colaboradores capacitados, lo que dará como resultado obtener los beneficios y lograr cumplir los objetivos establecidos para la compañía.

Listado de Materiales

Cantidad	Materiales	Costo Unitario	Total
20	impresiones B/N	\$ 0,10	\$ 2,00
20	Carpeta	\$ 0,40	\$ 8,00
20	Vinchas	\$ 0,20	\$ 4,00
20	Lápiz	\$ 0,80	\$ 16,00
3	Marcador	\$ 1,00	\$ 3,00
Subtotal			\$ 33,00
IVA 12%			\$ 3,96
Total			\$ 36,96

Tabla 8 Listado de materiales

3.3 Fases de la propuesta

Para ejecutar la siguiente propuesta es necesario tomar en consideración las siguientes fases:

- ✓ Fase 1 – Diagnóstico de necesidades
- ✓ Fase 2 – Creación de Perfiles Ocupacionales
- ✓ Fase 3 – Estructurar el Manual de Procedimientos
- ✓ Fase 4 – Socialización del Manual de Procedimientos
- ✓ Fase 5 – Evaluación

3.3.1 Cronograma de Actividades

Se realizó el cronograma de actividades para poder identificar cada fase de los procesos.

Fases	Actividades	Diciembre				Enero				Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Diagnóstico de necesidades												
2	Creación de Perfiles Ocupacionales												
3	Estructurar el Manual de Procedimientos												
4	Socialización del Manual de Procedimientos												
5	Evaluación												

Tabla 9 Desglose de actividades - Cronograma

3.3.2 Fase 1.- Diagnóstico de necesidades

Se realizó las entrevistas con empleados de diferentes departamentos y niveles jerárquicos para identificar las áreas en las que se percibe la necesidad de estandarizar procedimientos. Esta información será fundamental para diseñar e implementar el manual de manera efectiva, abordando las necesidades específicas de la organización y maximizando los beneficios para todos los colaboradores.

3.3.3 Fase 2.- Organigrama y Perfiles ocupacionales

Para establecer los perfiles ocupacionales fue necesario elaborar el respectivo organigrama del departamento, ya que de ello se desprenden los puestos requeridos.

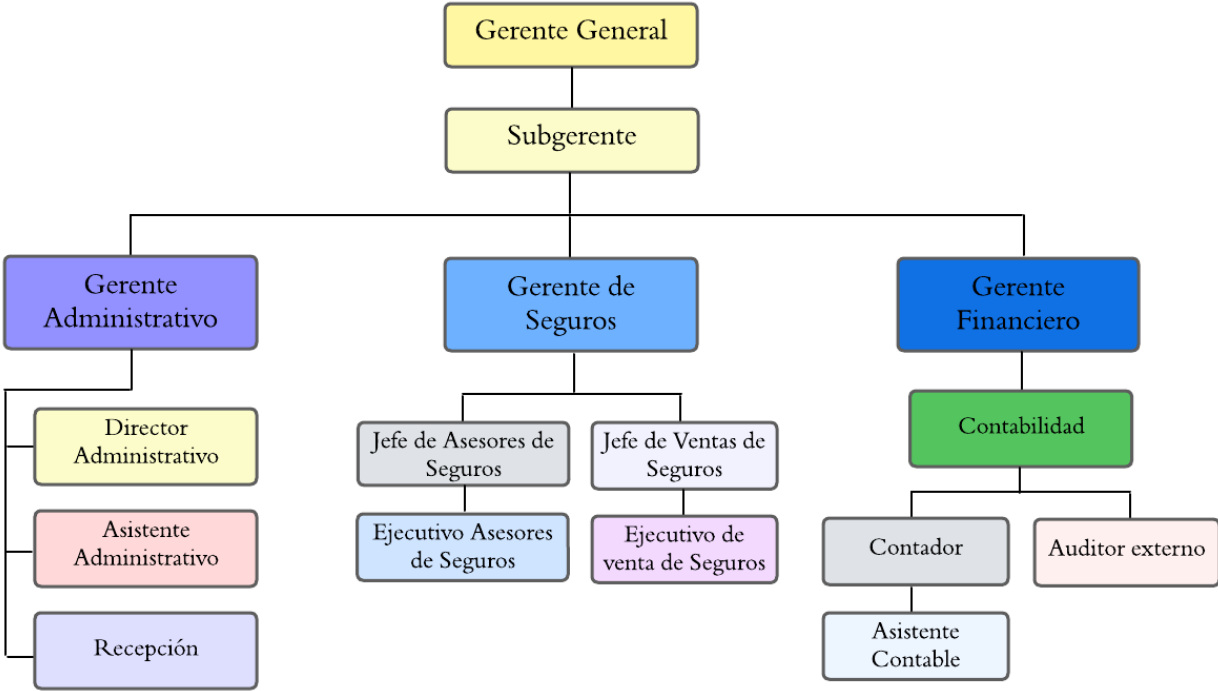


Figura 10 Organigrama
Fuente: Elaborado por Autora

PERFIL OCUPACIONAL No.1

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Gerente Administrativo
Dependencia:	Gerencia
Numero de cargos:	01

REQUISITOS MINIMOS	
Requisitos de formación:	Profesional en Administración de empresas, Economía o carreras afines
Requisitos de experiencia:	Dos años de experiencias profesional relacionado con el cargo

OBJETIVO PRINCIPAL
Se encarga de evaluar la información económica que precisa la Dirección general para establecer las estrategias de la empresa, prepara, analiza e interpreta estados financieros para la toma de decisiones. Desarrolla auditorias como parte de las actividades contables.

FUNCIONES ESENCIALES
1- Controla las actividades a la función contable, de acuerdo a las directrices corporativas, en cuanto al registro de las operaciones, analiza estados financieros oportunamente y correctamente dando cumplimiento a las obligaciones fiscales.
2- Organiza y controla las operaciones contables relacionadas con todos los procesos de la empresa.
3- Dirigir la preparación, análisis, evaluación de la información contables para presentar de manera oportuna a su superior inmediato.
4- Colaborar en la preparación del Balance General proyectado y demás información financiera para el plan operativo.
5- Coordinar la elaboración de las diferentes declaraciones e informes tributarios garantizando su exactitud y presentación oportuna.
6- Asesorar y colaborar en la elaboración de cálculos financieros que soporten los proyectos. Proyectos y estudios de la caja.

Tabla 11 Perfil Ocupacional 1

PERFIL OCUPACIONAL No.2

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Asistente Administrativo
Dependencia:	Jefe área de Administración
Numero de cargos:	01

REQUISITOS MINIMOS	
Requisitos de formación:	Técnico en Administración de empresas, Ingeniero Comercial o carreras afines
Requisitos de experiencia:	Dos años de experiencias profesional relacionado con el cargo

OBJETIVO PRINCIPAL	
Se encarga de apoyar en el área de administración y finanzas en el proceso de pago a los proveedores o servicios que necesite la empresa, prepara toda la documentación física para los archivos contables.	

FUNCIONES ESENCIALES	
1- Gestiona las facturas o boletas desde la recepción hasta el ingreso.	
2- Revisa que los informes o compras que pasen a pago cuenten con toda la documentación requerida.	
3- Gestiona y revisa actos de contratos, actas de recepción, o cualquier orden de compra.	
4- Informa en el plazo definido en el procedimiento a las áreas correspondientes sobre facturas que no han sido pagadas por falta de antecedentes.	
5- Preparar todos los respaldos correspondientes a las rendiciones de gastos mensuales de los distintos accionistas.	
6- Preparar carpetas y cajas con la información necesarias para llevar el control de proveedores y orden de egresos.	

Tabla 12 Perfil Ocupacional 2

PERFIL OCUPACIONAL No.3

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Jefe de ventas
Dependencia:	Gerencia
Numero de cargos:	1

REQUISITOS MINIMOS	
Requisitos de formación:	Profesional en Administración de empresas, Ingeniero Comercial, Economistas o carreras afines
Requisitos de experiencia:	Dos años de experiencias profesional relacionado con el cargo

OBJETIVO PRINCIPAL
Planear, diseñar, supervisar y evaluar las ventas del servicio de la empresa, mediante estrategias de marketing y objetivos de mercado, para lograr la mayor rentabilidad de ventas, así como orientar el desarrollo de las actividades de ventas, de acuerdo con los lineamientos, políticas, procedimientos establecidos.

FUNCIONES ESENCIALES
1- Coordinar y aumentar el porcentaje de ventas en función al plan estratégico organizacional.
2- Planificación y supervisar el trabajo del equipo de ventas.
3- Analizar los problemas para aumentar la eficiencia de la operación y proponer soluciones rentables para la empresa.
4- Análisis del volumen de ventas, costos y utilidades.
5- Conocer las necesidades de los diferentes tipos de clientes.
6- Reclutamiento, selección y capacitación de los empleados del departamento de ventas.

Tabla 13 Perfil Ocupacional 3

PERFIL OCUPACIONAL No.4

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Jefe Financiero
Dependencia:	Gerencia
Numero de cargos:	01

REQUISITOS MINIMOS	
Requisitos de formación:	Contador Público Autorizado CPA, Ingeniero Comercial, Economía o carreras afines
Requisitos de experiencia:	Dos años de experiencias profesional relacionado con el cargo

OBJETIVO PRINCIPAL	
<p>Es el responsable máximo de las áreas de finanzas, administración y contabilidad de la empresa, define y elabora con la dirección general cada una de las políticas financieras y contables de la empresa, así como los planes de inversiones y los aspectos de tributación, supervisa normalmente las funciones de contabilidad, control presupuestario, tesorería, análisis financiero, las auditorias y en muchos casos los sistemas de proceso de datos.</p>	

FUNCIONES ESENCIALES	
1- Elabora, directa o indirectamente, la documentación contable requerida por los organismos oficiales.	
2- Participa en la creación del plan general de desarrollo anual en coordinación a nivel gerencial.	
3- Participa en la elaboración del presupuesto de ingresos y egresos de la empresa.	
4- Realiza y aprueba el pago de honorarios, impuestos, mantenimiento, renta y demás gastos relacionados con la actividad de la empresa.	
5- Lleva la contabilidad financiera y se encarga de emitir la información correspondiente.	
6- Mensualmente proporciona al despacho contable información necesaria para la elaboración de la contabilidad fiscal.	

Tabla 14 Perfil Ocupacional 4

PERFIL OCUPACIONAL No.5

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Ejecutivo Ventas de Seguros
Dependencia:	Gerente de Seguros
Numero de cargos:	01

REQUISITOS MINIMOS	
Requisitos de formación:	Superior, técnicos o Universitarios carrera Administración comercial o Ventas.
Requisitos de experiencia:	Un año de experiencia profesional relacionado con el cargo

OBJETIVO PRINCIPAL
Responsable de ofrecer los diversos servicios de seguros, realizar la negociación de contratos, la organización de visitar profesionales y muchas otras cosas que conectan la empresa con el cliente. No obstante, la función principal, es cumplir con eficiencia y eficacia las metas de ventas y crecimiento de cartera de clientes.

FUNCIONES ESENCIALES
1- Tener dominio las características del producto a comercializar.
2- Detectar oportunidades de negocio con valor agregado, dando una respuesta efectiva a las necesidades de los clientes.
3- Generar oportunidades de ventas y fidelización mediante coordinación de reuniones o visitas.
4- Investigar y obtener información de las condiciones de mercado para establecer la posición comparativa de la compañía.
5- Atender de forma personal y telefónica a los clientes de la cartera que tiene asignada.
6- Brindar asesoría a los clientes de los servicios e identificar y satisfacer las necesidades del cliente, cumpliendo con las metas de venta y objetivos de crecimiento.

Tabla 15 Perfil Ocupacional 5

PERFIL OCUPACIONAL No.6

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo:	Asistente Contable
Dependencia:	Jefe Financiero
Numero de cargos:	01

REQUISITOS MINIMOS	
Requisitos de formación:	Superior, técnicos o Universitarios carrera Administración comercial, Contador
Requisitos de experiencia:	Un año de experiencia profesional relacionado con el cargo

OBJETIVO PRINCIPAL
Realizar actividades administrativas de archivo, control y elaboración de correspondencia, digitar y registrar las transacciones contables de las operaciones de la compañía y verificar su adecuada contabilización, elaborar nómina y liquidación de seguridad social.

FUNCIONES ESENCIALES
1- Verificar y garantizar la calidad de las diferentes actividades y funciones de los auxiliares contables.
2- Realizar las tareas relacionadas con la revisión de declaraciones de IVA, retención en la fuente, pagos a proveedores.
3- Elaborar la integración del presupuesto de ingresos y egresos de la compañía, conforme a las disposiciones técnicas del contador.
4- Revisar la secuencia numérica de los documentos, asegurándose que toda la información del mes sea procesada correctamente.
5- Elaborar conciliaciones bancarias comprobando la veracidad de las partidas conciliatorias y asegurándose que el saldo en los libros sea razonable.
6- Apoyar en general la gestión del área contable, de acuerdo con las instrucciones del jefe inmediato.

Tabla 16 Perfil Ocupacional 6

3.3.4 Fase 3.- Estructurar el Manual de procedimientos

1- Identificación

El presente manual de procedimientos está compuesto por los siguientes datos:

- **Nombre de la Institución:** Compañía Bróker de Seguros en Guayaquil.
- **Proceso:** Manual de Procedimientos para el departamento contable de la compañía Bróker de Seguros.
- **Lugar y fecha de elaboración:** Guayaquil, 31 de enero del 2024
- **Número de páginas:** Página 1 de 10
- **Versión:** 1.0

2: Índice - Contenido

Es una lista detallada de los temas, capítulos o secciones que se encuentran en el contenido del documento del Manual de procedimientos.

3: Objetivo

Desarrollar un Manual de procedimientos que establezca los pasos y procesos específicos que deben seguirse para acortar tiempo en los procesos contables de la compañía de bróker de seguros.

4: Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos

Los procesos establecidos en este manual serán aplicados para el departamento contable en función de ellos se debe cumplir con todos los procedimientos señalados para que se realicen los registros con eficiencia y eficacia.

5: Responsables

Se refiere a las tareas, deberes y obligaciones específicas que están asociadas con el puesto de trabajo dentro del departamento contable.

6: Políticas o normas de operación

La definición de criterios o directrices específicas que se establecen de manera clara y explícita para guiar y facilitar la realización de las operaciones que se llevan a cabo en el área.

7: Procedimientos

Se refiere a cada una de las operaciones que desarrollan los colaboradores de la compañía bróker de seguros, de forma narrativa y secuencial.

8: Diagrama de Flujo del Proceso

Los diagramas o flujogramas son representaciones visuales que muestran de manera gráfica la secuencia en que se llevan a cabo las operaciones dentro de un procedimiento específico. Esto significa que visualmente muestran el orden en que se realizan las diferentes tareas.

9: Glosario

Es una lista de términos y sus definiciones que se incluye al final de una obra para ayudar al lector a comprender mejor el contenido y el contexto en el que se utilizan esos términos.

3.3.5 Fase 4.- Socialización

Se realizará un programa de capacitación de dos días para los colaboradores, durante el cual se presentará el manual de procedimientos impreso en carpetas y se les explicará cómo deben aplicarlo en su trabajo. El propósito principal de esta capacitación es asegurarse de que no haya errores o deficiencias en el departamento contable por lo que se busca mejorar los tiempos para agilizar los procesos contables. El programa de capacitación tiene como objetivo principal mejorar la calidad y eficiencia del servicio ofrecido a los clientes mediante la implementación efectiva del manual de procedimientos por parte de los empleados.

3.3.6 Fase 5.- Evaluación

El manual de procedimientos comenzará a aplicarse en la tercera semana del mes de febrero del presente año, donde se realizarán adaptaciones según sea necesario, luego se convocará al Gerente General y a los colaboradores para acordar y evaluar el nuevo manejo de los procesos. Se establecerán indicadores quincenales, para el cumplimiento de los tiempos. Estos indicadores se utilizarán para monitorear el desempeño y tomar decisiones de mejora continua. Se estima que el proceso de adaptación para lograr una efectividad del 100%, sin cambios en el personal, tomará entre 2 y 3 meses, según lo pronosticado durante el periodo.

3.4 Resultados Esperados

La implementación de manuales de procedimientos en el departamento contable de la compañía puede generar una serie de resultados esperados que contribuyan al mejoramiento de la eficiencia, la precisión y la eficacia en las operaciones financieras. El manual está diseñado para mejorar el cumplimiento de las tareas y apunta a alcanzar un mínimo del 80% en el proceso de acortar tiempos para el manejo contable. Esto se logra a través de la revisión y actualización continua de los procedimientos para garantizar su efectividad. Se menciona que la autora del manual espera haber contribuido de manera significativa a la compañía, mediante la optimización de sus procesos. Esto implica ejecutar correctamente los procesos, eliminar la desorganización en los documentos y mejorar la capacidad de agilizar los procesos requeridos.

El propósito principal de elaborar un Manual de Procedimientos es establecer directrices para coordinar las actividades relacionadas con los procesos fundamentales, con la implementación se busca mejorar la comunicación interna dentro del departamento contable y con otras áreas de la compañía. Todos los colaboradores tendrán acceso a la misma información y seguirán los mismos procesos, lo que facilita la colaboración y coordinación entre equipos. En el departamento contable de la compañía se puede conducir a una serie de beneficios que incluyen mayor consistencia, calidad, eficiencia, cumplimiento normativo, facilitación de la capacitación y mejora en la comunicación interna. Estos resultados contribuyen a un mejor desempeño general del departamento y a la optimización de las operaciones financieras de la empresa.

3.5 Conclusiones

El manual de procesos proporciona una estructura organizativa clara y bien definida para la compañía. Esto es crucial para tomar decisiones informadas y realizar transformaciones de manera efectiva. La creación del manual permite que la compañía tome conciencia de la importancia del trabajo realizado en esta área específica. Reconocer la relevancia de estos procesos es fundamental para la mejora continua. Un manual de procesos contribuye a mejorar la estructura y el rendimiento del personal. Proporciona pautas claras y definidas, lo que crea un entorno de trabajo más organizado y fomenta una mayor responsabilidad entre los empleados.

El éxito en la implementación del manual depende de la capacidad de la compañía para manejar los cambios en el entorno competitivo de manera efectiva. Esto destaca la importancia de la flexibilidad y la capacidad de adaptación. La gestión de calidad busca simplificar el trabajo y fomentar la participación de todos los departamentos en la búsqueda de la mejora continua. La ausencia de un manual detallado que describa los procedimientos y pasos a seguir en el Departamento contable, dificulta el control efectivo de la recuperación de cartera y el registro contable. Este manual debería servir como una guía clara para el personal, proporcionando lineamientos sobre cómo realizar las tareas de manera correcta y eficiente. Aunque el personal cumple con los requisitos mínimos del puesto, cada individuo se centra en tareas específicas, lo que limita su comprensión global del proceso de cobranzas. Esta falta de conocimiento integral conduce a que algunas actividades no se realicen correctamente debido a la falta de comprensión sobre cómo se integran dentro del proceso general.

3.6 Recomendaciones

Se recomienda registrar diariamente cada transacción realizada, con el fin de llevar un seguimiento efectivo de las actividades contables. Esto contribuiría a reflejar con mayor precisión la realidad financiera de la compañía en los estados financieros. Se propone la creación de un manual que detalle los procedimientos del departamento. Este manual debe incluir la descripción de las actividades a realizar en cada fase de operación, así como los tiempos estimados para su ejecución. El objetivo principal es reducir errores durante la ejecución de las actividades y permitir que las personas asignadas puedan corregirlos de manera inmediata.

Se enfatiza nuevamente la importancia de adoptar el manual propuesto, indicando que este documento contiene todos los procesos y controles necesarios para garantizar el funcionamiento óptimo de los procesos contables. Esto sugiere que se considera que el manual proporciona una guía completa y detallada para el personal encargado de realizar tareas contables, establece controles y procesos claros, por lo que también resalta la necesidad de optimizar recursos, reducir costos, mitigar riesgos financieros y apoyar la implementación de un manual de procesos contables como una herramienta integral para mejorar la gestión contable dentro de la compañía. Una vez elaborado, el manual debe ser aplicado y ejecutado por todo el personal del departamento. Se destaca la importancia de realizar un monitoreo constante para asegurarse de que el manual se siga correctamente. Además, se menciona la necesidad de actualizar el manual según las necesidades que surjan durante el desarrollo de las operaciones, lo que sugiere un enfoque de mejora continua.

Bibliográficas

(5 de octubre de 2022). Obtenido de PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2021-2025: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf

Ayala, L. L. (1 de Julio de 2003). *Tesis*. Obtenido de Repositorio UISEK: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/50/3/Tesis%20Empresas%20de%20Seguros%20en%20el%20Ecuador.pdf

Chamorro, Á. R. (1 de Junio de 2020). *Revista investigativa*. Obtenido de Revista UISrael: https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/366/321#toc

Codigo Tributario - SRI. (10 de 08 de 2023). Obtenido de https://www.studocu.com/ec/document/universidad-andina-simon-bolivar-ecuador/tributario/sri-codigo-tributario-2023-08-10/68636532

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (25 de Enero de 2021). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Cosede. (23 de noviembre de 2006). *cosede.gob.ec*. Obtenido de Ley General de Seguros : chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/LEY-GENERAL-SEGUROS.pdf

Diana, B. F. (18 de Abril de 2018). *tesis*. Obtenido de Dspace.esoch: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/11959/1/52T00492.pdf

Maria Aguirre, N. V. (17 de Junio de 2019). La evolución del mercado asegurador. *Revista Espacios*, pág. 13.

Ministerio de Trabajo - Codigo de trabajo . (15 de Marzo de 2022). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec>: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/01/LEY_ORGANICA_PARA_LA_PROMOCION_DE_L_TRABAJO.pdf

NORMA EJERCICIO DE ACTIVIDADES DE ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS. (8 de Mayo de 2019). Obtenido de Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/Resolucion_SCVS_INS_2019_006NAPS.pdf

Padrón, N. C. (15 de marzo de 2022). *Portal amelica*. Obtenido de Portal amelica: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/644/6443097007/html/>

REGLAMENTO DE INVERSIONES DEL CODIGO ORGANICO DE LA PRODUCCION. (29 de Diciembre de 2019). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/Literal-3.-Reglamento-del-Codigo-Organico-de-la-Produccion-Comercio-e-Inversiones-COPCI.pdf

- Rodríguez, J. A. (30 de agosto de 2022). *Tesis* . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25287/1/Manual%20de%20procedimientos%20contables%20y%20administrativos.%20%281%29.pdf: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25287/1/Manual%20de%20procedimientos%20contables%20y%20administrativos.%20%281%29.pdf
- Torres., K. N. (17 de Septiembre de 2019). *scielo*. Obtenido de Revista San Gregorio: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000100149
- Vergara, M. E. (1 de junio de 2017). *revista científica scielo*. Obtenido de Revista Universidad y Sociedad: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Villacis, A. C. (18 de Marzo de 2014). *Tesis* . Obtenido de Repositorio UCSG: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1446/1/T-UCSG-PRE-ECO-CECO-5.pdf

Anexos

Anexos 1 Encuesta

Encuesta para identificar los beneficios de los manuales de procedimientos de una compañía bróker de seguros

Objetivo: Obtener la perspectiva de la importancia de los manuales de procedimientos para el departamento contable de una compañía bróker de seguros en Guayaquil.

Preguntas:

1.- ¿Considera que es necesario para la empresa tener un manual de procedimientos?

Si _____ No _____

2.- ¿Dispone la compañía de manuales con un detalle claro de procesos y funciones?

Si _____ No _____

3.- ¿Conoce a detalle el manejo de los procesos de cada una de las áreas de trabajo?

Si _____ No _____

4.- ¿Consideras que los manuales de procedimientos contribuyen a mantener la consistencia y calidad para realizar tus tareas de manera eficiente?

Si _____ No _____

5.- ¿Cree usted que la actualización periódicamente de los manuales de procedimientos es necesario para un mejor rendimiento de la compañía?

Si _____ No _____

6.- ¿Considera usted que la compañía deba evaluar mensualmente al personal para asegurar el cumplimiento de los manuales de procedimientos?

Si _____ No _____

Gracias por su amable colaboración.

Anexos 2 Entrevista 1

Profesión: Ingeniero en Administración de empresas

Cargo: Gerente General

Años de experiencia: 25 años

1. ¿La compañía dispone de algún manual de procedimientos en cada departamento?

Respuesta: En la actualidad, la compañía no dispone de un manual de procedimientos formalizado en cada departamento. Estamos explorando la posibilidad de desarrollar manuales específicos para cada área con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y garantizar la consistencia en los procesos internos. Agradeceríamos cualquier comentario o sugerencia que puedas tener respecto a esta iniciativa.

2. ¿Cómo afecta la falta de un manual de procedimientos a la toma de decisiones estratégicas en la empresa?

Respuesta: La ausencia de un manual de procedimientos nos retrasa al momento de tomar decisiones estratégicas de manera significativa. La falta de estos manuales son clave fundamental para la comprensión y ejecución de los procesos en las diferentes áreas de la empresa, por lo que estamos analizando seriamente en implementar los procedimientos claramente definidos, para que facilite la identificación de áreas de mejoras y la gestión de las decisiones con los objetivos a largo plazo de la empresa

3. ¿Cuál sería su enfoque ideal para desarrollar un manual de procedimientos efectivo?

Respuesta: Mi enfoque ideal para desarrollar un manual de procedimientos efectivo sería un proceso que involucre a todos los departamentos relevantes de la empresa y que fomente la participación principal con los colaboradores.

4. ¿Qué áreas específicas de la empresa podrían beneficiarse más de la implementación de un manual?

Respuesta: La implementación de un manual de procedimientos puede beneficiar diversas áreas de la empresa al proporcionar claridad, consistencia y eficiencia en la ejecución de cada tarea y proceso. En definitiva, el área financiera, un manual de procedimientos puede mejorar la consistencia en la preparación de informes financieros, el manejo de presupuestos y la gestión de cuentas. Esto contribuirá a la precisión y cumplimiento normativo.

5. ¿Cómo planificaría la capacitación del personal una vez que se implemente el manual de procedimientos?

Respuesta: La planificación de la capacitación del personal es la mejor inversión para la compañía ya que es crucial para garantizar la comprensión y la adopción efectiva de los procesos. Realizar una evaluación de necesidades para identificar las áreas en las que los colaboradores pueden requerir mayor comprensión o entrenamiento específico en relación con los procedimientos, implementar una plataforma de aprendizaje en línea donde los colaboradores puedan acceder a módulos de capacitación, videos explicativos y recursos adicionales de manera continua y lo más importante realizar evaluaciones periódicas para medir la comprensión y retención de los procedimientos, esto ayudará a identificar áreas que puedan necesitar refuerzo adicional.

Anexos 3 Entrevista 2

Profesión: Asesor de seguros

Cargo: Gerente de asesores de seguros

Años de experiencia: 20 años

1. ¿Cómo calificaría el rendimiento general de su equipo de asesores de seguros en el último año?

Respuesta: La calificación del rendimiento general de nuestro equipo de asesores de seguros en el último año se basa en una evaluación global de factores clave, como el cumplimiento de objetivos, la satisfacción del cliente, la retención de clientes y la calidad de las recomendaciones.

2. ¿Hay áreas específicas en las que cree que se necesita más capacitación o desarrollo?

Respuesta: Sí, existe la percepción de que hay áreas específicas en las que se podría beneficiar de más capacitación y desarrollo para fortalecer las habilidades y conocimientos de nuestro equipo de asesores de seguros. Mejorar el conocimiento técnico de nuestros productos y servicios para que los asesores estén completamente equipados para abordar las necesidades y preguntas de los clientes de manera más efectiva. Proporcionar técnicas de ventas avanzadas y habilidades de asesoramiento para mejorar la capacidad de ofrecer soluciones personalizadas y adaptarse a las necesidades de los clientes.

3. ¿Cómo evalúa la calidad de las relaciones que su equipo mantiene con los clientes?

Respuesta: Se realiza una evaluación continua de la satisfacción del cliente mediante encuestas, lo que nos permite saber de manera directa el servicio de calidad que se está ofreciendo, también se busca personalizar los servicios según las necesidades individuales de cada cliente, lo que contribuye a construir relaciones más sólidas y duraderas. Nuestro servicio de manejo de reclamaciones y la resolución de problemas es una prioridad para mantener la confianza del cliente incluso en situaciones difíciles, por lo que las opiniones y sugerencias de los clientes son valoradas y se utilizan para mejorar continuamente nuestros servicios y fortalecer las relaciones.

4. ¿Cuáles son las metas clave que ha establecido para su equipo de asesores de seguros?

Respuesta: Lograr y superar las metas de ventas establecidas, asegurando un rendimiento sólido en la generación de ingresos y contribuyendo al crecimiento de la empresa, para lo cual se busca mejorar continuamente los niveles de satisfacción del cliente mediante la prestación de servicios de alta calidad, la atención personalizada y la resolución efectiva de consultas y problemas.

5. ¿Cuáles son los mayores desafíos en términos de gestión del tiempo para su equipo?

Respuesta: Los mayores desafíos en el ámbito de ventas, es la gestión efectiva del tiempo durante el proceso de la negociación y cierre de acuerdos es fundamental, pero a veces puede ser un desafío, en otro ámbito es la gestión de un volumen elevado de tareas y responsabilidades, especialmente durante periodos de alta demanda, lo que requiere una eficiente asignación de tiempo y recursos.

Anexos 4 Entrevista 3

Profesión: Contador

Cargo: Jefe del Departamento de Financiero

Años de experiencia: 15 años

1. ¿Cómo describiría el manejo de la administración de la compañía sin un manual de procedimientos?

Respuesta: Sin un manual que establezca procedimientos estándar, cada miembro del equipo puede cumplir directrices diferentes, lo que lleva a la falta de estandarización en la ejecución de tareas y procesos.

2. ¿Cómo se gestiona el cierre de periodos contables en la empresa?

Respuesta: La gestión del cierre de periodos contables se lo realiza mediante una serie de pasos para garantizar la precisión y la integridad de los registros financieros, luego se realiza una revisión exhaustiva de todas las transacciones registradas durante el periodo contable esto incluye comprobantes de ingresos, facturas, pagos, y cualquier otra transacción financiera y finalizamos con los ajustes contables para corregir cualquier error o discrepancia identificada durante la revisión.

3. ¿Qué desafíos enfrenta al preparar reportes financieros y estados contables?

Respuesta: Las fechas límite para la presentación de informes financieros pueden generar presión de plazos, por lo que al momento de preparar informes en un tiempo limitado puede aumentar la posibilidad de existir errores.

4. ¿Cuáles son los principales enfoques para el control de gastos en la empresa?

Respuesta: Lo primordial es establecer presupuestos detallados y realistas para cada departamento y área de la empresa, realizar monitoreo regular del desempeño en comparación con el presupuesto ayuda a identificar desviaciones y tomar medidas correctivas.

5. ¿La empresa ofrece oportunidades de capacitación y desarrollo profesional en el campo contable?

Respuesta: La importancia de la capacitación y el desarrollo profesional en el campo contable, nos favorece para poder crecer en el ámbito laboral y profesional, tener oportunidades continuas de aprendizaje para nuestro equipo contable con el objetivo de fortalecer sus habilidades, mantenerse actualizados con las mejores prácticas de la industria y fomentar el crecimiento profesional.

Anexos 5 Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN				
Lugar: Compañía Bróker de Seguros en Guayaquil				
Fecha: 23 de enero del 2024				
Hora: 14:00				
No.	Aspectos a observar	Rangos		
		Siempre	A veces	Nunca
1	Dentro de la compañía existen manuales de procedimientos			
2	Se proporciona alguna guía o documento que describa los procesos operativos			
3	Se transmite la información sobre los procedimientos a los colaboradores			
4	Están claramente definidos los roles y responsabilidades de cada colaborador en sus respectivas áreas			
5	Coordinan reuniones mensuales con los colaboradores para explicar los procesos de trabajo			
6	La compañía realiza con frecuencia capacitaciones al personal de trabajo			
7	Existe alguna plataforma digital que facilite la búsqueda y actualización de la información contenida en los manuales			
8	Los procedimientos descritos en los manuales reflejan con precisión su ejecución			
9	Los manuales de procesos cumplen con los requisitos normativos y legales pertinentes			
10	Se proporciona pautas claras para lidiar con situaciones inesperadas o excepcionales.			

Anexos 6 Fotografía de la entrevista 1



Anexos 7 Fotografía de la entrevista 2



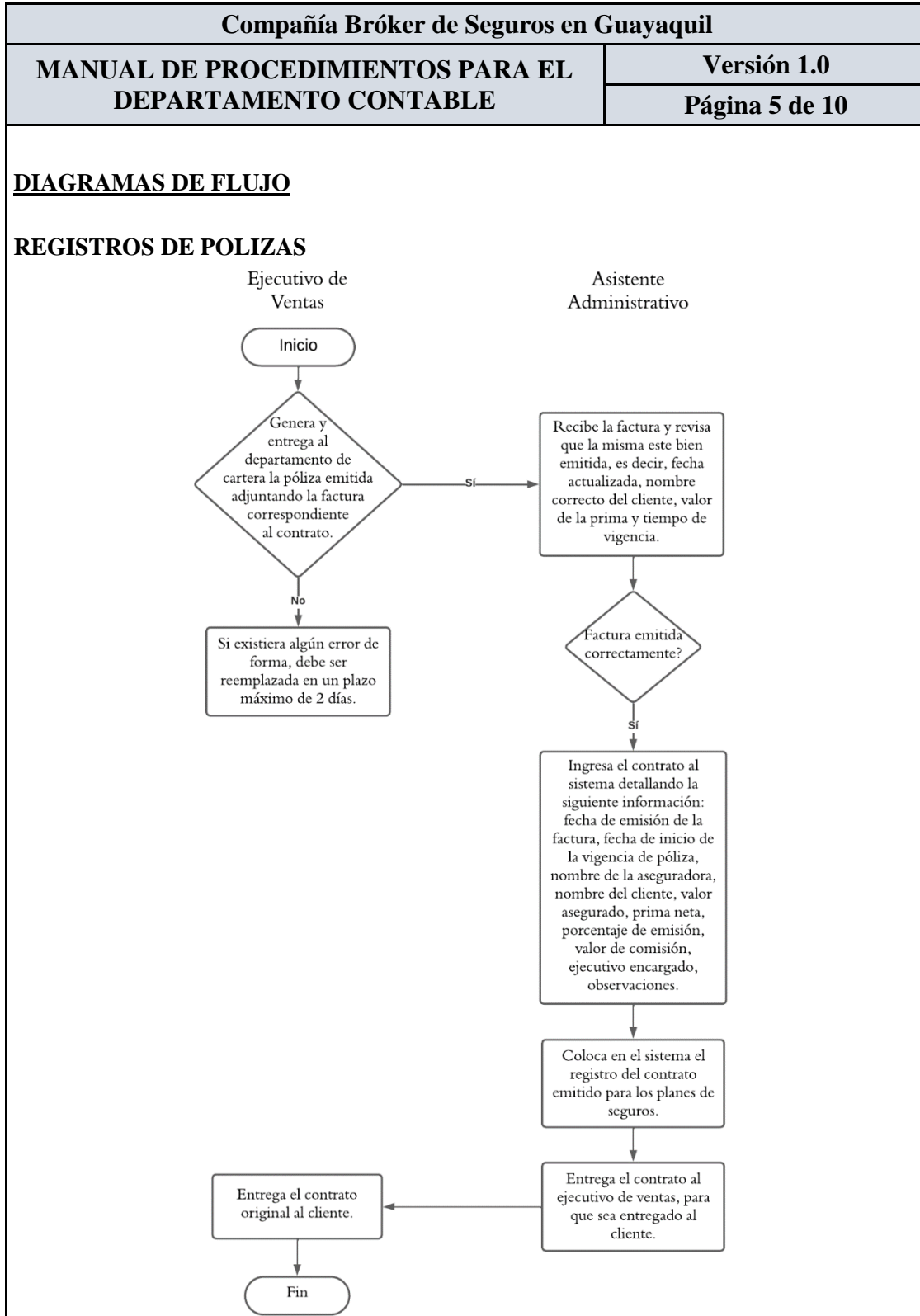
Anexos 8 Fotografía de la entrevista 3

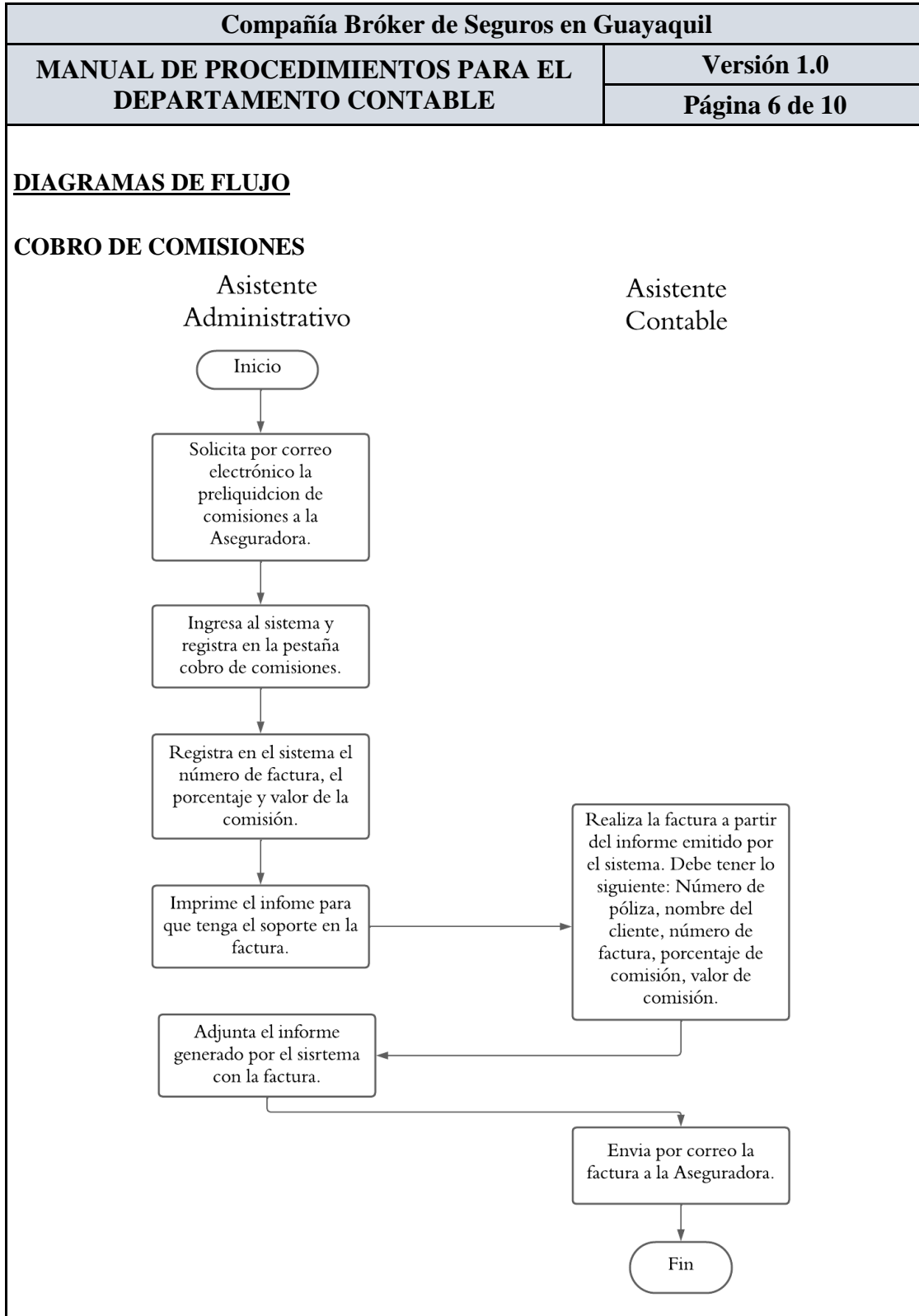


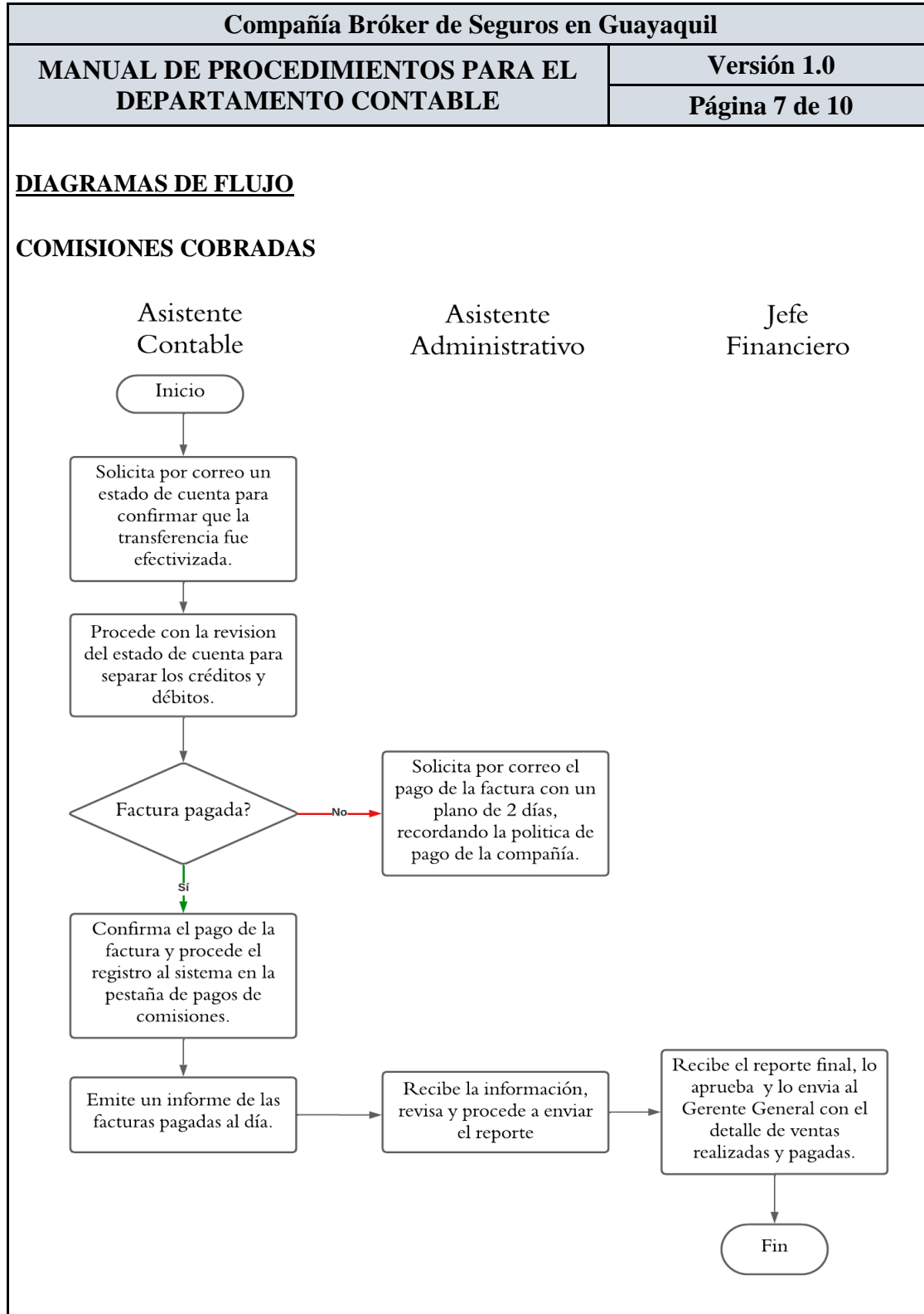
Compañía Bróker de Seguros en Guayaquil	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE	Versión 1.0
	Página 2 de 10
MISION	
<p>Facilitar la ejecución precisa y eficiente de todas las actividades contables, proporcionando lineamientos claros y detallados que promuevan la consistencia, la transparencia y el cumplimiento normativo. Nuestra misión es garantizar la integridad y la precisión de la información financiera, contribuyendo así al éxito financiero y operativo de la empresa.</p>	
VISION	
<p>Ser reconocido como el principal recurso y guía para el Departamento Contable, proporcionando un marco sólido y actualizado que permita adaptarse ágilmente a los cambios en el entorno empresarial y normativo. Nuestra visión es ser líderes en la estandarización de procesos contables, impulsando la excelencia y la eficiencia en la gestión financiera de la empresa.</p>	
OBJETIVO	
<p>Establecer un conjunto de directrices y acciones específicas para mejorar los procesos contables dentro de la compañía.</p>	
POLITICAS	
<p>1- Todos los clientes deben recibir mediante correo electrónico la información de sus pólizas emitidas hasta el 4 día de cada mes.</p>	
<p>2- Todas las preliquidaciones de comisiones recibidas por parte de los ejecutivos de ventas, deben ser reportadas inmediatamente al departamento contable para la emisión de la factura correspondiente y remitidas por correo electrónico hasta el 8 día de cada mes</p>	
<p>3- Cada ejecutivo de ventas debe entregar un reporte de cartera de clientes con pólizas contratadas en un máximo de 3 días</p>	




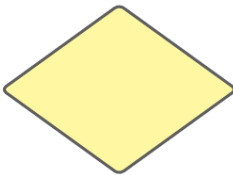
Compañía Bróker de Seguros en Guayaquil	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE	Versión 1.0
	Página 3 de 10
<p><u>PROCEDIMIENTOS</u></p> <p>REGISTROS DE POLIZAS</p> <p>1- Una vez concluida la negociación con el cliente, el ejecutivo de ventas genera y entrega al departamento contable la póliza emitida adjuntando la documentación del contrato.</p> <p>2- El ejecutivo de ventas procede con la entrega del contrato al asistente administrativo, donde verifica los siguientes datos: fecha actualizada, nombre correcto del cliente, valor de la prima, tiempo de vigencia.</p> <p>3- Si en el contrato existiera algún error de forma, debe ser reemplazada en un plazo máximo de 2 días, para que el ejecutivo de ventas proceda con la entrega del documento y la póliza al cliente.</p> <p>4- El asistente administrativo una vez recibida la información del contrato, ingresa dicha información al sistema de la Aseguradora en un plazo máximo de 2 días, con los siguientes datos: fecha de inicio de vigencia de la póliza, fecha de vencimiento de la póliza, nombre de la Aseguradora, nombre del cliente, valor asegurado, prima neta, fecha de pago de prima, porcentaje de comisión, valor de la comisión, ejecutivo encargado, observaciones.</p> <p>5- El sistema crea un nuevo registro para los contratos emitidos por los planes de seguros.</p> <p>6- El ejecutivo de venta entrega la factura al cliente.</p> <p>COBRO DE COMISIONES</p> <p>1- El asistente administrativo solicita por correo electrónico la preliquidación de comisiones a la Aseguradora.</p> <p>2- La preliquidación de comisiones llega y es impresa para poder ser revisada.</p> <p>3- El asistente contable ingresa al sistema a la pestaña de cobro de comisiones.</p> <p>4- El asistente contable registra en el sistema el número de factura junto con el porcentaje y valor de la comisión.</p>	

Compañía Bróker de Seguros en Guayaquil	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE	Versión 1.0
	Página 4 de 10
<p>5- Una vez registradas todas las facturas el sistema emite un informe de las comisiones a ser cobradas.</p> <p>6- El asistente administrativo imprime este informe para que pueda ser adjuntado con la factura.</p> <p>7- El asistente contable realiza la factura a partir del informe emitido por el sistema. La factura debe tener los siguientes datos: Número de póliza, nombre del cliente, numero de factura, porcentaje de comisión, valor de comisión.</p> <p>8- El asistente administrativo adjunta el informe con la factura.</p> <p>9- La factura es enviada por correo electrónico a la Aseguradora.</p> <p>COMISIONES COBRADAS</p> <p>1- El asistente contable solicita por correo electrónico el estado de cuenta de la compañía para poder confirmar que la transferencia fue efectivizada.</p> <p>2- El estado de cuenta llega por correo electrónico, y el asistente contable separa los créditos de los débitos.</p> <p>3- El asistente contable confirma el pago cancelado de la factura, y procede con el registro al sistema en la pestaña de pagos de comisiones.</p> <p>4- En caso de que las facturas no hayan sido canceladas, el asistente administrativo envía un correo a la Aseguradora, recordando las políticas de pago de la compañía.</p> <p>5- La Aseguradora tiene un plazo de 2 días para poder realizar el pago.</p> <p>6- Si todas las facturas se encuentran canceladas, el jefe financiero envía un reporte con detalle al Gerente General de ventas realizadas y pagadas.</p>	


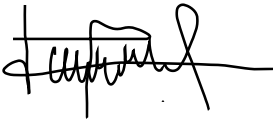
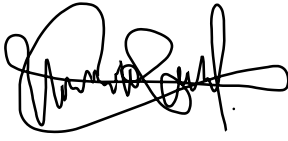






Compañía Bróker de Seguros en Guayaquil		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE	Versión 1.0	
	Página 8 de 10	
<u>SÍMBOLOS DE DIAGRAMAS DE FLUJO</u>		
Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y final de un proceso.
	Línea de flujo	Indca el orden de la ejecución de las operaciones.
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación.
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdadero y falso.

Compañía Bróker de Seguros en Guayaquil					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE					Versión 1.0
					Página 9 de 10
<u>INDICADORES DE GESTION DEL PROCESO</u>					
TABLERO DE INDICADORES					
Nombre del Indicador	Estándar o rango	Unidad de medida	Resp. De medición	Periodicidad	Análisis de Resultado
Eficiencia	# días establecidos	%	Asistente Contable	Semanal	El proceso de los registros contables debe cumplirse en 2 días laborables.
Eficacia	Seguros vendidos	%		Semanal	

Compañía Bróker de Seguros en Guayaquil		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO CONTABLE	Versión 1.0	
	Página 10 de 10	
<u>RESPONSABLES</u>		
Elaboró	Revisó	Aprobó
		
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Autora de la Tesina	Jefe Financiero	Gerente General