

Universidad PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Evaluación del proceso de suscripción del seguro de
caución de la aseguradora perseverante**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED-)

Yohanna Elizabeth Cáceres Borja

Guatemala, septiembre 2013

**Evaluación del proceso de suscripción del seguro de
caución de la aseguradora perseverante**
(Práctica Empresarial Dirigida –PED–)

Yohanna Elizabeth Cáceres Borja (Estudiante)

Lic. Samuel Caal Klarks (**Asesor**)

Licda. Ingrid de Nuñez (**Revisora**)

Guatemala, septiembre 2013

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

M.Sc Ana Rosa Arroyo de Ochoa
Coordinadora

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Examinador

Licda. Maria Fernanda Garnica

Examinador

Lic. Erick Siguenza

Examinador

Licda Olga Alicia Torres Palencia

Lic. Samuel Caal Klarks

Tutor

Licda. Ingrid de Nuñez

Revisor

REF.:C.C.E.E.0041-2013-ACA-

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 17 DE JULIO DEL 2013

De acuerdo al dictamen rendido por Licenciado Samuel Caal Klarks, tutor y licenciada Ingrid de Núñez, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "EVALUACIÓN DEL PROCESO DE SUSCRIPCIÓN DEL SEGURO DE CAUCIÓN DE LA ASEGURADORA PERSEVERANTE". Presentada por la estudiante Yohanna Elizabeth Cáceres Borja, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No.703, de fecha 22 de junio del 2,013; AUTORIZA LA IMPRESIÓN, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.


Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Tutor: Lic. Samuel Caal Klarks
Título: Administrador de Empresas

Dirección: 17 Avenida 28-76 zona 11, Colonia "Las Charcas"
No. Teléfono cel.: 5363-1633
No. De Fax
E-mail: samuel.caalklarks@gmail.com

Guatemala, C.A., 4 de Mayo de 2013.

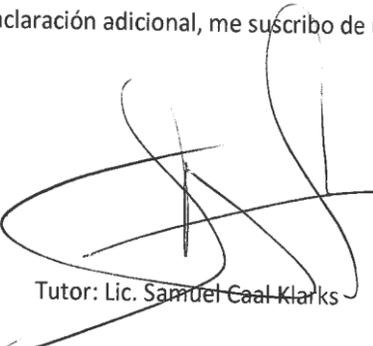
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación a la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema "Evaluación del proceso de suscripción del Seguro de Caucción de la Aseguradora Perseverante", realizado por: Yohana Elizabeth Cáceres Borja, carné número 201200850, estudiante de la carrera de Administración de Empresas; he procedido a la tutoría de la misma observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial, con la nota de setenta y cinco (75) puntos de cien (100).

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Tutor: Lic. Samuel Caal Klarks

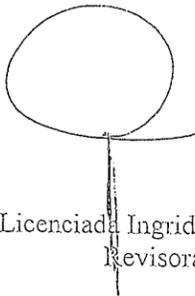
Guatemala, 31 de mayo 2013

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores:

En virtud de que la Práctica Empresarial Dirigida –PED- con el tema “Evaluación del proceso de suscripción del seguro de caución de la aseguradora perseverante”, presentado por la estudiante Yohanna Elizabeth Cáceres Borja, previo a optar al grado Académico de “Licenciada en Administración de Empresas” cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.

Atentamente,

A handwritten signature consisting of a large, stylized circle above a vertical line that ends in a small horizontal tick at the bottom.

Licenciada Ingrid de Núñez
Revisora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 586.2013

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante CÁCERES BORJA, YOHANNA ELIZABETH con número de carné 201200850, aprobó con 82 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA- de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día veintidós de junio del año dos mil trece._____

Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los diez días del mes de julio del año dos mil trece._____

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora
Registro y Control Académico




Vo.Bo. M.Sc. Alba de González
Secretaria General



Laura B.
cc: Archivo

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por ser mi padre y creador, fuente de sabiduría que me ha permitido alcanzar mis sueños y por el regalo de ser su hija.
- A MI MADRE:** Por darme la vida y acompañarme en este mundo con su amor, sabiduría y oraciones, gracias por su ejemplo y haberme inculcado valores.
- A MIS HERMANAS:** Por ser un hermoso regalo de Dios, fuente de mi motivación ánimo, apoyo y tiempo compartido.
- A MIS FAMILIARES:** Por su tiempo ,paciencia y cariño a mis abuelos por estar siempre conmigo apoyándome en especial a mi tíos.
- A MIS AMIGOS:** A todos aquellos que me apoyaron en esta carrera, con su entusiasmo, conocimientos, ánimo y momentos inolvidables compartidos en especial a Ana Luisa, Cesar, Sheny, Karina, Maria del Carmen, Paola, Mildred Johnny y Maco.
- A MIS PADRINOS:** Por el cariño apoyo, ánimo para poder alcanzar mis metas.
- A MIS JEFES:** Por el apoyo incondicional, cariño, ánimo para poder alcanzar mis metas y a mis compañeros.
- A LA UNIVERSIDAD:** Por ser el medio en el cual hoy alcanzó una meta y el desarrollo del don del conocimiento , a mi asesor y asesora

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1.1. Antecedentes	1
Capítulo 2	
2.1 Marco teórico	20
Capítulo 3	
3.1 Planteamiento del problema	71
3.2 Objetivo de la práctica realizada	72
3.3 Alcances y límites de la práctica	72
3.4 Metodología aplicada a la práctica	72
3.4.1. Sujeto de la investigación	73
3.4.2. Instrumentos	74
3.4.3. Procedimiento	76
Capítulo 4	
4.1. Presentación de resultados	78
Capítulo 5	
Análisis e interpretación de resultados	92
Conclusiones	98
Propuesta	99
Referencia bibliográfica	114
Anexos	116

Indice de graficas

Gràfica No. 1	80
Gràfica No. 2	81
Grafica No. 3	81
Gràfica No. 4	82
Gràfica No. 5	82
Gràfica No. 6	83
Gràfica No.7	83
Gràfica No.8	84
Gràfica No.9	84
Gràfica No.10	85
Gràfica No.11	85
Gràfica No.12	86
Gràfica No.13	87
Gràfica No.14	87
Gràfica No.15	88
Gràfica No.16	88
Gràfica No.17	89
Gràfica No.18	89
Gràfica No.19	90
Gràfica No.20	90
Gràfica No.21	91
Gràfica No.22	91

Resumen

Para el trabajo de investigación de la Practica Empresarial Dirigida se seleccionó el tema de evaluación del proceso de suscripción del seguro de caución de la aseguradora perseverante, que produce y emite una alta rotación de fianzas llamada anteriormente así, desde enero 2011, será únicamente seguro de caución. El asegurador es la figura que representa a todos los miembros de la sociedad humana, el interés de la institución de seguro tiene como finalidad servir y proteger a los clientes y agentes. Independientemente de las diferencias en la legislación y en la cultura, existe un aspecto común en la práctica de los seguros en los distintos países del mundo lo cual constituye la diferencia constante, las funciones de los grupos que integran la institución del seguro son parecidas y su fin es ser fiadores de los clientes quienes deben de cumplir con su trabajo.

En el capítulo uno, podrán encontrar la reseña historia de la empresa, los estudios previos, la situación actual de la empresa, misión, visión, políticas, estrategias, objetivos, valores, ventajas, desventajas, organigrama actual, Descripción de puestos el foda.

En el capítulo dos, podrá encontrar el marco teórico, la empresa, el proceso administrativo, funciones de la empresa, el proceso del seguro de caución descrito y su diagrama, las leyes que rigen a la aseguradora según la Superintendencia de Bancos, concepto de fianza y su clasificación.

En el capítulo tres, podrá encontrar el planteamiento del problema, objetivos, alcances, metodología, sujetos de investigación. En el capítulo cuatro, podrá encontrar la presentación de resultados de acuerdo a entrevistas, y cuestionarios que fueron respondidos por los sujetos que participaron en la investigación. En el capítulo cinco se presentan el análisis e interpretación de los resultados. Luego de los hallazgos encontrados se presentan las conclusiones así como una propuesta de solución a la probática encontrada. En los últimos apartados se describen las referencias bibliográficas que fueron consoladas para la realización de esta investigación y finalmente los anexos.

Introducción

“La ciencia es una búsqueda permanente del conocimiento válido, entonces cada nueva investigación debe fundamentarse en el conocimiento existente y de igual manera asumir una posición frente al mismo. (Bernal Torres César Augusto 2006)”

El tema de las fianzas es extenso y en el medio no se le da la importancia necesaria, ni la utilización correcta como mecanismo de garantía contractual en su diversidad de aplicaciones.

Haber trabajado durante varios años en el campo del seguro de caución, se ha podido conocer las diferencias esenciales en los tipos de seguros de caución y diferentes contratos, sus principios y similitudes en algunos seguros en específico. Es conveniente resaltar que el adquirir un seguro de caución es un deber moral del cliente ya que el debe de cumplir las obligaciones que contrajo mediante un contrato firmado por cliente y beneficiario, que puede ser una entidad pública o privada a quien le brindará sus servicios. El cliente debe de cumplir con sus obligaciones adquiridas en dicho contrato, con voluntad, conscientes del compromiso adquirido las partes deben contribuir para evitar problemas futuros.

El presente trabajo, se realizó con la intención de dejar constancia de cuál puede ser el beneficio para los diversos actores que participan al emitir un seguro de caución, al realizar este tipo de seguro la experiencia indica que nunca se deja de aprender, dado que frecuentemente surgen nuevos seguros que ayuda a los clientes a realizar diferentes proyectos, además que el seguro ejerce una función como fiador o respaldo ante tercera personas, es bueno motivar a las personas para que trabajen en esta especialidad porque es un trabajo donde se aprende, se conoce personas y se beneficia a otros.

En la presente investigación se abordan temas relacionados con la suscripción, producción y servicio que son variables consideradas de importancia dentro del proceso de suscripción de la compañía, que busca con esmero lograr mantener el liderazgo de sus productos y servicios dentro de las preferencias de los clientes.

En la el seguro de caución mercantil, se recomienda y justifica la necesidad de una legislación especial en materia de seguro, en la cual se regule detalladamente el contrato, las empresas que las pueden otorgar y los tipos de seguros de caución de ejecución de obras ante gobierno y ante entidades particulares.

La aseguradora fue creada para prestar un servicio especializado en el ramo del seguro de caución, su diferenciación radica en el otorgamiento de diferentes documentos que garantizan el cumplimiento de un acuerdo entre las partes que se debe de cumplir por medio de una contrato o un cruce de cartas o cualquier documento que respalde un compromiso entre ambas partes y basándose en dichos documentos se realiza el seguro que es un documento que se utiliza como fiador ante terceras personas, el cliente le brinda sus servicios, las cuales existen en varios países tales como México, Francia, Guatemala y algunos estados de los Estados Unidos como Texas, Venezuela etc.

Aunque la legislación de cada país es difiere entre aseguradoras, se puede encontrar la figura de reasegurador, con la flexibilidad para crear la figura de contra-fianza entre países y darse respaldo mutuamente. Se busca la protección mutua y un buen servicio para los clientes, se constituyen ambas partes como fiadores de sus clientes en cada país de origen y quienes conocen bien a sus clientes le prestaran el servicio como fiadores.

La ventaja que se tiene al realizar un seguro de caución con una empresa responsable que le servirá de aval como fiador ante terceras personas le proporcionará ayuda, la cual debe de ser mutua ya que al cliente lo único que se le solicita es hacer lo que bien sabe hacer es su trabajo o su especialidad que a ambas partes garantizará la tranquilidad, que así lo recomienden al cliente como se obtenga la preferencia y el servicio personalizado ue le brindamos como aseguradora.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

Reseña histórica de la empresa

La Aseguradora fue fundada en los años de 1970, actualmente forma parte de las empresas que conforman un sólido y reconocido grupo nacional e internacional; líder mundial en el mercado. En 1995 pasa a formar parte de la Asociación Panamericana de Fianzas (Panamerican Surety Association) APF PASA. La experiencia de la aseguradora permite ofrecer seguros diseñados a la medida de los clientes. Se ha tratado de implementar nuevos procesos en base al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. La aseguradora espera ser una de las primeras empresas en alcanzar dicha certificación, a su vez la empresa desea ayudar a otros y está dispuesta a realizar nuevos procesos para ser una empresa líder en el mercado con la ayuda de los colaboradores esto le dará reconocimiento a la empresa.

La historia de la aseguradora data desde los tiempos bíblicos, la época del Rey Salomón, ya que en aquella época existía la figura de los fiadores, es por ello que al tiempo actual se sigue dando dicha figura pero ahora se debe ser cauteloso al figurar como fiador. Es sin duda en Roma fuentes del derecho occidental, donde las principales instituciones jurídicas alcanzan sus primeras metas y desarrollo.

El seguro de caución es la aceptación de una deuda ajena en concurrencia con el deudor principal. Su estructura reglamentaria fue motivo, como en todos los contratos, de una serie de órdenes legales que fijaron a este convenio de voluntades como un contrato, sui Generis. En 1720 en Londres se fundó la primera compañía de seguros.

En Londres apareció un anuncio donde se decía o establecía que el seguro garantizaría a todos los señores y señoras de cualquier pérdida que pudieran sufrir, con motivo de los actos deshonestos de aquellos sirvientes que estuviesen inscritos y registrados en dicha sociedad. El origen de las empresas de aseguradora data principios del Siglo XVIII en la ciudad de Londres, donde se fundó la primera, dedicada especialmente al seguro de fidelidad, pues protegía a los patronos contra los robos de sus empleados.

Sin embargo fue en 1840 cuando realmente se fundó la primera, empresa denominada The Guarantee Society Of London. En el año 1851 se creó en los Estados Unidos de Norte América una aseguradora, The Guarantee Company Of North América, que comenzó a operar en 1872 suscribiendo seguros de fidelidad.

A lo largo del Siglo XX se ha creado muchas empresas de seguro de caución, hasta el punto que hoy es norma y no excepción, el que éstas tengan por objetivo exclusivo el otorgamiento de garantía, en México es uno de los pocos países que tienen una ley específica sobre la materia. En la mayoría de las naciones no existen normas particulares sobre el tema del seguro de caución en el caso de Guatemala existen varias leyes que regulan algunos aspectos de la actividad aseguradora, sin tener el cuerpo legal único, que incluya toda la normativa necesaria. Hasta la fecha ha sido normalmente el Estado o la administración Pública la que ha solicitado casi con carácter exclusivo los seguro de caución tradicionales.

La razón para ello ha sido que el Estado ha actuado y actúa como promotor de obras o de servicios, así como adquiriente de bienes, y sin embargo no es habitualmente ejecutor ni propietario de las empresas que ejecutan los contratos arriba mencionados. Precisamente por eso el Estado en todos o casi todos los países del mundo, solicita al adjudicatario del contrato de obras, suministro o servicio, la presentación del seguro de caución que garantice el correcto cumplimiento de su obligación contractual.

Estudios previos

La aseguradora cuenta con una plataforma organizacional que impulsa constantemente al cambio, no siempre los procesos son los mejores para suscribir los mismos son susceptibles a cambios. Todas las personas involucradas en la empresa le han ido dando un toque familiar es decir un concepto de como estar en casa; adaptando la compañía a las exigencias de un mercado que pide tecnología, procesos más eficientes. Esta tarea no siempre es fácil, ya que se debe implementar un mecanismo que pueda ser más compatible con la competencia y garantizar el mejor servicio al cliente.

Siendo la principal meta de la aseguradora, la satisfacción del cliente externo e interno, ofreciendo todo el empeño para realizar una evaluación del proceso y así poder mejorar el producto que es el seguro de caución. La principal meta de la aseguradora es la satisfacción de sus clientes, ofreciendo un servicio ágil, eficiente y ante todo personalizado, por lo que para sustentar la presente investigación se realizaron estudios previos relacionados con el tema de seguros Luis Ávila Merino (2005), autor de la fianza mercantil.

Se debe hacer varias evaluaciones de planeación, Bernardo Ballesteros Díaz (2007 planeación estratégica, se debe de estimular la creatividad y desarrollo de capacidad, implementación y evaluación estratégica y tomar decisiones para mejorar el sistema de suscripción. Se debe propiciar una actitud de permanente identificación y valoración de la empresa mediante un enfoque sistémico que permita la formulación ejecución y control de estrategias que permitan la eficiencia empresarial. Dar seguimiento al proceso de gestión de calidad

Situación actual

La entidad aseguradora cuenta actualmente con varias sucursales y puntos de servicio, los cuales están distribuidos en agencias en todo el territorio nacional. A la fecha del estudio los colaboradores son aproximadamente 70 personas, con un promedio de edad 20 a 60 años, la organización promueve los valores tanto dentro como fuera de la empresa. La aseguradora promueve con sus colaboradores, directivos, agentes y corredores la responsabilidad social empresarial, apoyando diversos proyectos enfocados al desarrollo y bienestar de los Guatemaltecos.

Con respecto a la denominación del seguro de caución, es hasta la emisión del Decreto 25-2010 Ley de la Actividad Aseguradora, vigente a partir del 1 de enero del 2011 que a la tradicional fianza, regulada como él, en el Código de Comercio, se le denomina seguro de caución y se incluye entre la clasificación de los seguros de daños.

No obstante el cambio de nombre, la opinión es que su naturaleza no cambia en ningún sentido y se le sigue dando el tratamiento y operatividad de la original y tradicional. En la actualidad, el mercado asegurador se rige básicamente por las leyes, deben estar constituidas como sociedades anónimas de capital fijo o variable.

Además deben registrarse por el Código de Comercio, siendo aseguradoras o afianzadoras con ley especial ley de Bancos, ley de empresas aseguradoras. Registrada por la Superintendencia de Bancos según el artículo 6 que es solicitud para establecer una empresa aseguradora. Actualmente la aseguradora cuenta con un sistema de suscripción, emisores, supervisores, gerentes y directores que están a cargo de la empresa, pero creemos que se puede mejorar la empresa implementando un nuevo proyecto que hará crecer a la aseguradora a mediano plazo.

Misión

Estamos comprometidos con la satisfacción del cliente, garantizando una buena suscripción y protegiendo sus intereses, otorgando un servicio personalizado, a clientes, agentes y corredores.

Visión

Ser la Aseguradora líder en el país, ofreciendo seguro de caución con personal capacitado, así como un servicio personalizado, rápido, eficiente y confiable cubriendo las necesidades del mercado asegurador.

Política

- a) Mantener la certificación del sistema de gestión de calidad, procurando cumplir con los procesos de la norma ISO 9001.
- b) Crear mejora continua para el sistema de gestión de calidad, acciones preventivas y correctivas.
- c) Garantizar la aplicación de la política de calidad y que se cumpla con los objetivos de la empresa.
- d) Garantizar que se brinde de recursos humanos capacitaciones a todo nivel.

Estrategia

La Aseguradora, quiere realizar un crecimiento estratégico rápido que tenga valores, un personal capacitado y que sea eficiente y eficaz en la suscripción y ese será el factor clave del éxito.

La estrategia que se pondrá en marcha es el asesoramiento al cliente:

- a) Emisión prudente y oportuna del servicio ofrecido al cliente.

- b) Proporcionar servicios innovadores, y que se adapten a las necesidades de los clientes tanto quienes prestan servicios al gobierno como a entidades particulares.

- c) Emisión Web, es un servicio de internet en línea con clave y accesos para que este llegue justo en el lugar donde lo necesita y en el momento adecuado, en cada agencia departamental.

- d) Se capacitará al personal en la ciudad así como departamentalmente, para que el servicio sea personalizado y eficiente en su trabajo.

Objetivos

Atención y asesoramiento personalizado al cliente, dando seguimiento a sus requerimientos, reclamos, proporcionarles las mejores coberturas para satisfacción sus necesidades. Mantener la eficiencia, promover mejora continua en los procesos.

Valores

- a) Compromiso: De realizar el trabajo bien desde la primera vez, cumplir con las metas ya establecidas y cooperar internamente con el cliente.

- b) Respeto y confianza: Tener tacto para tratar a las personas, paciencia, cortesía y ser humildes.

- c) Responsabilidad: Hacer las cosas bien, tomar decisiones y responder por ellas, la confidencialidad.
- d) Flexibles: Ayudando al cliente, ser flexibles con la documentación y tener paciencia.
- e) Ética: Hacer bien mi trabajo desde el principio cumplir con las expectativas del cliente ser leal a mi empresa y honesto con el cliente.
- f) Entusiasmo y creatividad: Disfrutar lo que realizo en mi trabajo, es mi pasión, valorando y cooperando en todo sentido con el cliente interno y externo, creando nuevos servicios.
- g) Prudencia: Suscribir con prudencia ya que existen errores humanos como la vida misma, los puedes evitar pensando en soluciones rápidas pero efectivas para los clientes.
- h) Trabajo en equipo: Para obtener el éxito es necesario trabajar en equipo ya que todos tenemos las mismas metas y objetivos que es crecer juntos a nivel personal como laboralmente hablando y buscamos el mismo fin.

Estructura organizacional

Stephen Robbins, (2005) afirma que ningún tema de la gerencia ha sufrido tantos cambios en los últimos años como el de la organización y la estructura organizacional, debido a que los enfoques tradicionales hacia las organizaciones están siendo cuestionados y reevaluados conforme los gerentes buscan diseños estructurales que den mejor apoyo y faciliten el trabajo de sus empleados, buscando aumentar la eficiencia dentro de la organización pero que al mismo tiempo tengan la flexibilidad necesaria para adaptarse al mundo dinámico. En este sentido, se percibe un conflicto en el seno de las organizaciones latinoamericanas, acostumbradas por muchos años a una economía cerrada y a un estilo de organización individualista.

Incluso la mayoría de las grandes organizaciones (ni hablar de las pequeñas y medianas empresas) parten de una concepción familiar que prevalece sobre los principios primordiales de la gerencia y el diseño organizacional. Se puede observar que poseen una tendencia hacia los diseños estructurales rígidos, mecánicos e inflexibles, que ha traído como consecuencia una brecha en el crecimiento y desarrollo industrial de esta región con la de otras partes del mundo, donde se ha aprovechado mejor la misma dinámica de la globalización como fuente de oportunidades para la innovación y la agregación de valor.

El adecuado diseño de una estructura organizacional, adaptada a las actuales necesidades de uso de tecnologías de información, puede convertirse hoy en día en una herramienta que permita lograr satisfacer las necesidades dinámicas de los mercados cambiantes, consolidando el servicio al cliente como elemento estratégico y diferenciador. En posteriores entregas iremos revisando más a fondo el concepto de estructura organizacional, las variables de diseño estructural y los tipos de estructura que surgen a partir de ellas.

La importancia de la estructura como fuente de influencia es tan amplia que puede abarcar áreas tanto del comportamiento de individuos como de los distintos grupos que conforman las organizaciones. Para su estudio no sólo se requiere determinar sus bases conceptuales sino también definir el impacto de las variables que intervienen en su diseño. Stephen Robbins plantea la estructura organizacional como.

“La distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (Stephen Robbins, 2005:234).

El estudio de la estructura organizacional y sus variables forma parte de la teoría administrativa, la cual a su vez comenzó con el estudio de la administración científica. El enfoque de la administración científica pone especial énfasis en la ejecución de las tareas y busca ante todo racionalizar el trabajo en el ámbito operacional. Debido a la complejidad y los requerimientos de las sociedades modernas, se ha impulsado un vigoroso desarrollo de la administración científica para atender las necesidades técnicas de las organizaciones.

La estructura organizacional es la distribución formal de los empleados dentro de una organización, es cuando el gerente desarrollan o cambian estructuras y participa el diseño organizacional es el desarrollo cambio de la estructura de una organización, donde se involucra decisiones sobre seis elementos claves (Stephen Robbins, 2005:234).

- a) Especialización del trabajo.
- b) Departamentalización.
- c) Cadena de mando.
- d) Amplitud de control.
- e) Centralización.
- f) Descentralización.
- g) Formalización.

Propósito de la organización

- a) Dividir el trabajo a realizar en tareas y departamentos específicos.
- b) Asignar tarea y responsabilidades relacionadas con empleos individuales.
- c) Coordinar diversas tareas organizaciones.
- d) Agrupar los trabajos en unidades.
- e) Establecer relaciones entre individuos, grupos y departamentos.
- f) Establecer líneas formales de autoridad.
- g) Distribuir y utilizar los recursos organizacionales.

Elementos de una organización

Los mismos deben contar con cuatro elementos que son:

- a) Debe de tener objetivos verificables, precisos y realizables.
- b) Debe de existir una explicación clara de lo que se desea hacer.

- c) Determinación de autoridad para que se tenga un trabajo responsable.
- d) Tener la información clara y precisa sobre el trabajo que se estará elaborando.

Tipos de estructura organizacional

- a) Estructura organizativa lineal: Es el más sencillo y antiguo, su nivel jerárquico se encuentra específico en cuanto se delegan en buena forma las autoridades, es casi imposible evitar que se tengan problemas con los mandos de autoridad, en cuanto a la comunicación para poder tomar decisiones.
- b) Estructura en línea y staff: Es la estructura que se encuentra combinada con las relaciones de autoridad directa. Combina la rapidez en cuanto se toman decisiones que son de las estructuras lineales.
- c) Estructura comité: Es la que se comparte juntamente con la autoridad lo que es la responsabilidad entre un grupo de personas. En esta estructura se realiza una junta donde el personal da sus opiniones en cuanto a la toma de decisiones, estas decisiones por lo general son concretas.
- d) Estructura matricial: Esta estructura parte de un nuevo enfoque donde se le van sumando un gran número de empresas, en donde se ajustan según que se encuentra en la empresa, dentro del grupo de trabajo existe la doble autoridad donde la persona principal delega un trabajo a un departamento y este debe de trabajar junto con el supervisor del departamento quien opera también. Esta estructura se desarrolla en torno a ciertos problemas, donde se reúne el personal con finalidad en busca de una solución ante problemas concretos de la empresa, esta estructura es flexible por lo cual se pueden afrontar problemas de varias índoles y se les da una respuesta, también encontraremos lo que es la asignación de los trabajos según la capacidad del personal.

Organigrama

El organigrama es una representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, o de cualquier entidad productiva, comercial, administrativa, política etc., en la que se indica y muestra en forma esquemática la posición de las áreas que la integran, sus líneas de autoridad relaciones de personal, comités permanentes, lineales, comunicación y asesoría, según el libro introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante (2004).

El objeto del organigrama consiste en hojas o cartulinas en las que se muestran gráficamente las funciones departamentos o posiciones de la organización y cómo están relacionados, mostrando el nombre del puesto y en ocasiones de quien lo ocupa. Las unidades individuales suelen aparecer dentro de casillas que están conectadas unas a otras mediante líneas llenas, las cuales indican la cadena de mando y los canales oficiales de comunicación.

Utilidad

Los organigramas son útiles instrumentos de organización, puesto que nos proporcionan una imagen formal de la organización, facilitando el conocimiento de la misma y constituyendo una fuente de consulta oficial; algunas de las principales razones por las que los organigramas se consideran de gran utilidad, son:

- a) Representan un elemento técnico valiosos para el análisis organizacional.
- b) La división de funciones.
- c) Los niveles jerárquicos.
- d) Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- e) Los canales formales de la comunicación.
- f) La naturaleza lineal o asesoramiento del departamento.
- g) Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores

- h) Las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma.

Ventajas

Entre las principales ventajas que proporciona el uso de organigramas, podemos mencionar las siguientes:

- a) Obliga a sus autores a aclarar sus ideas.
- b) Puede apreciarse a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la compañía, mejor de lo que podría hacerse por medio de una larga descripción.
- c) Muestra quién depende de quién.
- d) Indica algunas de las peculiaridades importantes de la estructura de una compañía, sus puntos fuertes y débiles.
- e) Sirve como historia de los cambios, instrumento de enseñanza y medio de información al público acerca de las relaciones de trabajo de la compañía.
- f) Se utiliza como guía para planear una expansión, al estudiar los cambios que se propongan en la reorganización, al hacer planes a corto y largo plazo, y al formular el plan ideal.

Desventajas

Algunos funcionarios de empresas justifican el no usar organigramas dentro de su organización debido a que el organigrama tiende a lastimar el sentimiento de las personas de ser superiores o inferiores, a destruir el espíritu de trabajo en equipo y a dar a las personas que ocupan un cuadro en el mismo, una sensación demasiado grande de "propiedad". Pero como ya se menciono anteriormente, esto no es más que un pretexto.

Puesto que el organigrama muestra las líneas de autoridad para la toma de decisiones, en ocasiones el simple hecho de presentar la organización en una gráfica puede mostrar las

incongruencias y complejidades, lo cual facilita su corrección. Además de mostrar a los administradores y al personal de nuevo ingreso cómo encajan dentro de toda la estructura.

Sin embargo, los organigramas presentan importantes limitaciones

- a) Sólo muestra las relaciones de autoridad formales pero omite un cúmulo de relaciones informales e informales significativas.
- b) Se señalan las principales relaciones de línea o formales más no indica cuánta autoridad existe en cualquier punto de la estructura.
- c) Muchos organigramas muestran las estructuras como se supone que deben ser, o solían ser, y no cómo son en realidad. Los administradores olvidan que las organizaciones son dinámicas y que las gráficas deben rediseñarse.

Justificación

La Aseguradora se debe a que principalmente la empresa ha cobrado gran importancia para el desarrollo empresarial y se requiere que sea más productiva. Este estudio permitirá observar la relación que existe con diversas áreas del sistema asegurador, se debe realizar la evaluación de que tanto conocimiento a nivel interno existe, y así lograr la mejora continua de los procesos, optimizando recursos, calidad en el servicio, entre otras, lo que se pretende es mejorar la productividad y competitividad de la empresa, para llevar a cabo dichos cambio será necesario el apoyo de todo el personal y utilizar todas las herramientas necesarias para que se tenga el éxito que se pretende al mejorar el proceso de suscripción del seguro de caución.

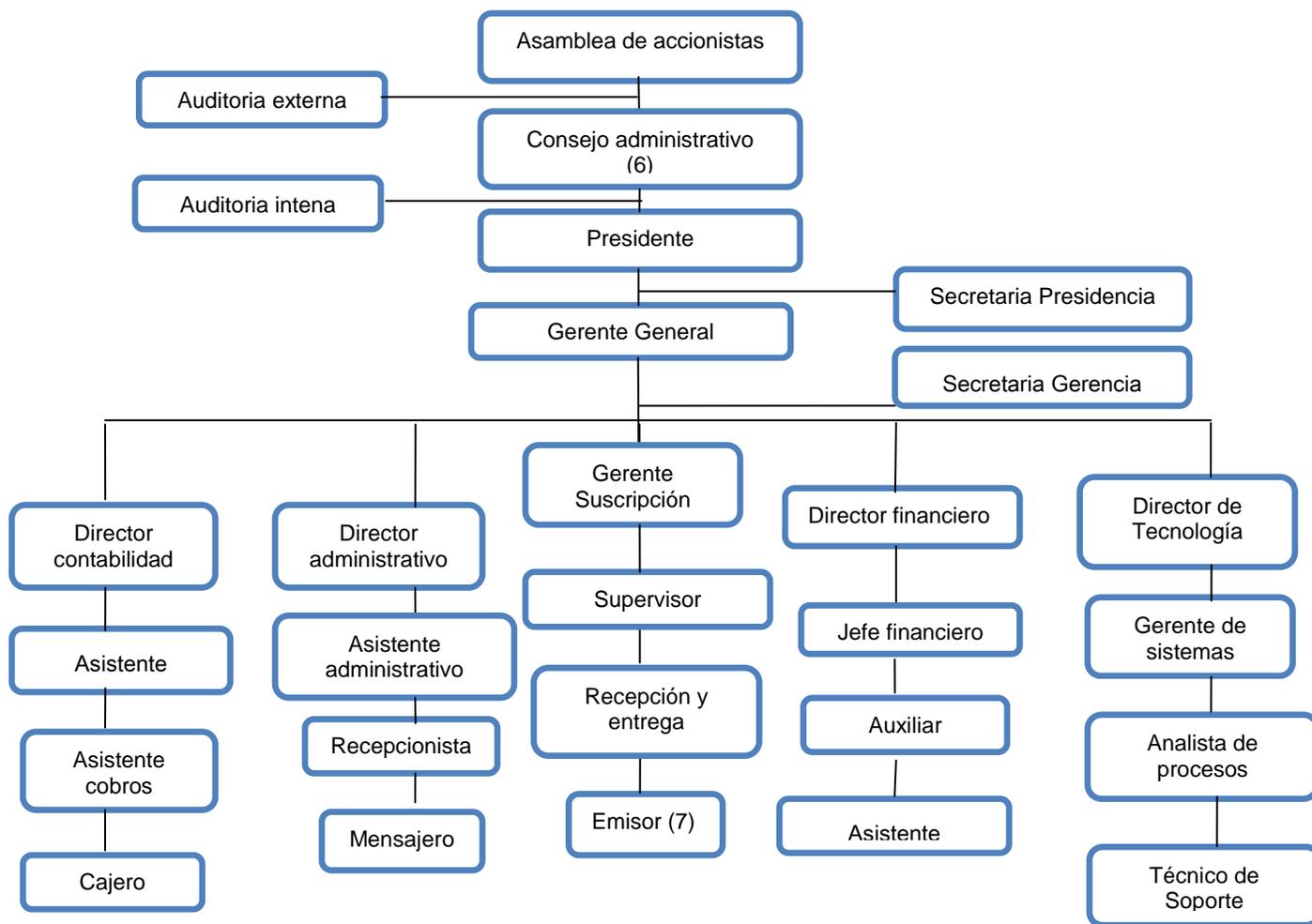
Tipos de organigramas

Según Enrique B. Franklin, autor del libro “organización de empresas”, los organigramas puede clasificarse en cuatro grandes grupos:

- a) Por su naturaleza se divide en Microadministrativos, Macroadministrativos y meso administrativos.
- b) por su ámbito, se divide en generales y específicos.
- c) Por su contenido, integrales, funcionales y de puestos, plaza y unidad.
- d) por su presentación se dividen en verticales, horizontales mixtos de bloque.

Estructura organizacional, aseguradora perseverante.

Ilustración No. 1



Fuente: Información proporcionada por la página ITT, junio 2010

Descripción de puestos

Las principales funciones a trabajar dentro de la investigación son:

Datos generales del puesto	
Nombre del puesto:	Presidente
Departamento:	Presidencia general
Jefe inmediato:	Asamblea de accionistas
Descripción del puesto	Otorgar informe a los directores de cada área, asesorar a empleados brinda asesoría personalizada a clientes, agentes y corredores
A quien supervisa	A todo el personal que labora en la empresa
Relaciones internas:	Personal de la empresa y entidades conexas
Relaciones externas:	Clientes, agentes corredores y otros
Tareas diarias:	Autorización de negocios grandes y respaldo en el extranjero
Semanales:	Solicita informe a los directores de logros obtenidos
Mensuales:	Supervisor de todas las áreas y reunión con directores para verificar metas obtenidas en todos los departamentos de la empresa
Semestrales:	Solicita informe a los directores y gerentes las metas y objetivos
Eventuales:	Resolución de problemas y verificar los logros obtenidos con clientes, agentes corredores y supervisar a todos y solucionar problemas ocasionales internos y externos
Condiciones del puesto:	Título universitario con maestría con excelente relaciones publicas eficiente y capaz de resolver problemas de todo tipo, puntual ejemplo a seguir.

Datos generales del puesto	
Nombre del puesto:	Gerente general
Departamento:	Departamento de suscripción y representante legal
Jefe inmediato:	Presidente
Descripción del puesto	Asesora al personal a su cargo y brinda asesoría personalizada a clientes, agentes y corredores.
A quien supervisa	Todo el personal que labora en la empresa
Relaciones internas:	Personal de la empresa principalmente a suscripción de fianzas
Relaciones externas:	Empleados, clientes, corredores, agentes u otros
Tareas diarias:	Autorización de negocios medianos y grandes
Semanales:	Supervisión para que realicen una buena suscripción de fianzas
Mensuales:	Reuniones con presidencia y empleados para verificar resultados
Semestrales:	Resolución de problemas y verificar los logros objetivos
Eventuales:	Reuniones con clientes, agentes o corredores y reaseguradores
Condiciones del puesto:	Título universitario, responsable con conocimientos contable jurídico, de administración, relaciones publicas resolver cualquier problema, manejo de personal y toma de decisiones

Datos generales del puesto	
Nombre del puesto:	Gerencia de suscripción
Departamento:	Suscripción
Jefe inmediato:	Gerente general
Descripción del puesto	Asesora al área de suscripción a todos los empleados
	brinda asesoría personalizada a clientes, agentes y corredores
A quien supervisa	El personal que tiene a su cargo suscriptores
Relaciones internas:	Personal de la empresa y entidades conexas
Relaciones externas:	Clientes, agentes reaseguradores y otros
Tareas diarias:	Autorización de negocios grandes, medianos
Semanales:	Supervisión revisión y análisis de riesgos suscripción de fianzas
Mensuales:	Reuniones con director para verificar metas y ver cierre mensual
Semestrales:	Resolución de problemas verificar los logros y objetivos y cobros.
Eventuales:	Reuniones con clientes, agentes buscar respaldo fuera del país con
	Reaseguradores, tomar decisiones si no está el jefe solicitar a los
	Clientes garantías hipotecarias, depósitos o en efectivo
Condiciones del puesto:	Título universitario administrador, responsable con experiencia en
	suscripción de seguro de caución (fianzas), eficiente en el análisis
	cobros y iniciativa relaciones públicas capaz de tomar decisiones
	tomar decisiones, manejo de personal.

Datos generales del puesto	
Nombre del puesto:	Gerente de sistemas
Departamento:	Sistemas
Jefe inmediato:	Presidente o gerente general
Descripción del puesto	Asiste a toda la empresa en el área de sistemas en todo
	Debe de verificar que los técnicos de mantenimiento a maquinas
	Verificación atención a los agentes en cuestión de sistema
A quien supervisa	Supervisa a su personal a cargo
Relaciones internas:	Con todo el personal de la empresa y entidades conexas
Relaciones externas:	Empresarios, Clientes, agentes.
Tareas diarias:	Contestar mail, verificación que el sistema funcione ver reportes
Semanales:	Realizar mantenimientos a maquinas asistencia al personal
Mensuales:	Traslado informes de cierre del mes de ventas según sistema
Semestrales:	Ver solicitudes de la superintendencia de bancos y contabilidad
Eventuales:	Requerimientos del jefe inmediato
Condiciones del puesto:	Título en sistemas, con maestría responsable, puntual, honrada
	eficiente y eficaz con entusiasmo por dar servicio disponibilidad

Datos generales del puesto	
Nombre del puesto:	Recepción de documentos
Departamento:	Suscripción
Jefe inmediato:	Gerente de suscripción
Descripción del puesto	Recibe documentación, vía correo electrónico, mensajería en general del cliente, corredor, agente, o por fax, además de revisar la solicitud con sus respectivo respaldo o sea contrato.
A quien supervisa	no tiene
Relaciones internas:	Personal de la empresa y entidades conexas
Relaciones externas:	Clientes, corredores, agentes u otros
Tareas diarias:	Entrega de solicitudes ya ingresadas a sistema para emitir seguro de caución
Semanales:	Entrega de fianzas y pasar un reporte de lo pendiente entrega
Mensuales:	verificación de fianzas entregadas y pendientes
Semestrales:	Entrega de reporte y lo que su jefe inmediato solicite
Eventuales:	mensajería a departamentos y cobros
Condiciones del puesto:	Titulo a nivel medio, con experiencia o sin experiencia, que el deseo de Proporcionar servicio al cliente interno y externo, con actitud positiva.

Datos generales del puesto	
Nombre del puesto:	Entrega de seguros de caución
Departamento:	Suscripción
Jefe inmediato:	Gerente de suscripción
Descripción del puesto	Entrega del seguro de caución, recibe documentación del cliente corredor, agente, que esta como condicionante de la entrega solicita pago pide factura al departamento caja, entrega seguro y factura al cliente si se le da crédito se traslada a cobros
A quien supervisa	No tiene
Relaciones internas:	Personal de la empresa y entidades conexas
Relaciones externas:	Clientes, corredores, agentes u otros
Tareas diarias, semanales	Entrega de seguro de Caución (fianza)
Mensuales:	Entrega de fianzas y pasar un reporte de lo pendiente entrega
Semestrales:	Entrega de fianzas y verificar que cancelen los seguros
Eventuales:	Recepción de documentos enviados por mail o vía mail
Condiciones del puesto:	Titulo a nivel medio, con experiencia o sin experiencia, el deseo de Proporcionar servicio al cliente interno y externo, con actitud positiva.

Datos generales del puesto	
Nombre del puesto:	Supervisor
Departamento:	Suscripción
Jefe inmediato:	Gerente de suscripción
Descripción del puesto	Revisión de solicitudes y documentación del cliente o agente, el Emisor le solicita autorización, verifica cuentas por cobrar.
A quien supervisa	a los emisores a su cargo
Relaciones internas:	Personal de la empresa y entidades conexas
Relaciones externas:	Clientes, corredores, agentes u otros
Tareas diarias	Revisión de solicitudes y autorizaciones
Semanales	Entrega de fianzas ya autorizadas
Mensuales:	Verificar reporte de lo pendiente entrega
Semestrales	Entrega de fianzas revisión de solicitudes, anulaciones
Eventuales:	Recepción de documentos enviados por mail o vía mensajero
Condiciones del puesto:	Titulo a nivel medio, estudios universitarios admón. 2 año mínimo responsable, capaz de manejo de personal, disponibilidad de horario conocimiento de seguros y una excelente actitud

Datos generales del puesto	
Nombre del puesto:	Emisores
Departamento:	Suscripción
Jefe inmediato:	Gerencia de suscripción
Descripción del puesto	Ingreso al sistema de la fianza, lectura y realización del documento para trasladar a la autorización y análisis.
A quien supervisa	Ninguno
Relaciones internas:	Personal y empresas conexas
Relaciones externas:	Clientes, corredores, agentes u otros
Tareas Diarias:	Leer contratos, verificar documentos del ive, para emitir fianza correctamente, dar asesoría personalizada, cotizar y
Semanales:	Solicitar garantías o fiadores a los clientes para suscribir fianzas
Mensuales:	Solicitar garantías o fiadores a los clientes para suscribir fianzas
Semestrales:	Emitir notas de crédito o notas de abono, cancelación etc.
Eventuales:	Emitir memos devolución de primas, comisiones, anulaciones
Condiciones del puesto:	Titulo a nivel medio, con un conocimiento o curso de seguro de caución experiencia, puntual, responsable y con buena actitud

Datos generales del puesto	
Nombre del Puesto:	Asistente de cobros
Departamento:	Área financiero
Jefe inmediato:	Contador General
Descripción del puesto	Emisión de cuentas por cobrar, llamadas telefónicas, fax, mail envió de las cuentas pendientes de clientes, corredores, envió de facturas
A quien supervisa	al cajero
Relaciones internas:	personal de la empresa y conexas
Relaciones externas:	clientes, agentes u otros
Tareas diarias	envió de cuentas por cobrar, enviar mensajero, depósitos al banco
Semanales	cobros a nivel capital como departamental verificación depósitos
Mensuales:	reporte mensual de las meta de cobro
Semestrales	reporte de las meta de cobro del semestre
Eventuales:	lo que su jefe inmediato le solicite
Condiciones del puesto:	Titulo a nivel diversificado mínimo 1 año universitario en auditoria o
	Administración con actitud positiva, proactivo con disponibilidad de
	Tiempo.

Foda

El análisis foda es una herramienta de planificación estratégica utilizada por empresas, que busca literalmente identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el negocio. Ayuda a seleccionar las metas de una organización. También se ve para determinar las políticas y programas necesarios para alcanzar objetivos en camino hacia esas metas y establecer los métodos necesarios para asegurarse que las políticas y los programas sean ejecutados. El análisis foda utiliza información tanto del medio interno como del medio externo de la empresa. Una empresa tiene una desventaja competitiva cuando no está implementando estrategias que generen valor, mientras otras firmas competidoras si lo están haciendo, permite analizar es.

- a) Determinar las posibilidades reales que tiene la empresa, para lograr los objetivos que se había fijado inicialmente.
- b) Que el propietario de la empresa adquiera conciencia, sobre los obstáculos que deberá afrontar.
- c) Permite explotar más eficazmente los factores positivos y neutralizar o eliminar el efecto de los factores negativos.

Cuadro No. 1

Análisis foda del departamento de suscripción del seguro de caución.

Factores Externos no controlables	Positivas (externa)	Negativas (externa)
	Oportunidades (+)	Amenazas (-)
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lograr la fidelización del cliente y agente. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ El no conocer las necesidades de los clientes.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incrementar la cartera de clientes a corto plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ No se valora el servicio prestado por la empresa los clientes y agentes.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Incrementar la cartera de clientes a corto plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Los beneficios que la competencia les ofrece a los agentes.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Alcanzar una mejor posición en el mercado a través de un servicio rápido a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Desconocimiento en los ramos de seguro de caución (fianza) del agente y cliente.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Mejorar la comunicación de respuesta inmediata a las necesidades de los clientes en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La variación de precios en el mercado en relación a los servicios contratados por el cliente.
Factores Internos controlables	Fortalezas (+) (internas)	Debilidades (-) (internas)
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Disminuir la rotación de personal en la aseguradora. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poca capacitación hacia el personal en relación a los servicios de la empresa.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Fortalecer la comunicación mejorara el desempeño para la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ninguna motivación a los colaboradores.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ La capacitación permanente a los agentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ No existe una estandarización de normas y políticas para la aplicación de los procesos de suscripción.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ La existencia de un código de ética rige la conducta de los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ No se define una planificación para la capacitación de agentes.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ La automatización de las fianzas favorece las metas de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ No se evalúa la información estadística de los errores generados durante el proceso de suscripción
	<ul style="list-style-type: none"> ○ La verificación y supervisión del trabajo realizado permite alcanzar los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de identificación de los colaboradores hacia los objetivos de la empresa.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluar la satisfacción del cliente determina alcanzar los objetivos de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La evaluación actual del sistema de atención a los clientes no satisface sus necesidades con la empresa.
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se logra la fidelización del cliente interno y externo en relación a una respuesta inmediata a sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Las solicitudes efectuadas fuera de tiempo limita la capacidad e la empresa a una respuesta inmediata.

Fuente: Información proporcionada por la página ITT en Junio 2010

Capítulo 2

2.1 Marco teórico

Empresa

Para Idalberto Chiavenato, autor del libro "Iniciación a la Organización y Técnica Comercial", la empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

Clasificación de las empresas:

- a) Sector primario, secundario y terciario.
- b) Industrial, comerciales y de servicios.
- c) Por procedencia de capital: empresa privada, publica (estado), mixta.
- d) Las empresas jurídicas se dividen en individuales, responsabilidad ilimitada, sociedades anónimas, sociedades colectivas, sociedades comanditarias y responsabilidad limitada.
- e) Según su tamaño: Micro empresa, pequeña empresa, mediana empresa, gran empresa.

Empresa perseverante

Es una organización creada en un concepto familiar, con la finalidad de lucrar, que brinda asesoría y servicio a los clientes en el ámbito de la emisión del seguro de caución, la función es cumplir sus objetivos y atender las necesidades de los clientes. Dicha compañía fue fundada en mil novecientos setenta y esperan siga muchos años.

Proceso administrativo

La administración es un arte e implica complejidad en sus funciones, es por ello que se auxilia de otras ciencias. Para un grupo social establecido que no hace uso de los elementos básicos de la administración, es difícil que logre la eficiencia y por lo tanto que se coloque como una empresa exitosa. Lo cual puede traer como consecuencia un descontrol total dentro de la organización, ya que al no ser respetados los objetivos, las políticas, etc. Según Koontz, H y Weihrich, H (2004).

La administración es el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajen en grupos, que individualmente cumplan de manera eficiente objetivos específicos. La administración se realiza a través de las personas con sus diferentes funciones administrativas de planeación, organización, integración, dirección y control.

Muchos autores han aportado sus conocimientos y estudios a esta disciplina, influyendo sus tendencias en la forma en que la administración se practica en las organizaciones. A continuación se describen conceptos de administración que facilitan el presente estudio, citando las principales actividades administrativas que son planear, organizar, integrar, dirigir y controlar, que conforman el proceso total. Según Koontz, H y Weihrich, H (2004). El proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, se interrelacionan y forman un proceso integral.

Planeación

La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos de acción futuros a partir de diversas alternativas. Existen varios tipos de planes, los cuales van desde los propósitos y objetivos generales, hasta acciones más detalladas por emprender, ningún plan real puede existir si no se toma una decisión.

a) Propósitos o misiones

Con frecuencia estos términos se usan indistintamente, se identifica la función o tarea básica de una empresa o agencia o de cualquier para ella. Cualquier clase de empresa organizada tiene un propósito o misión. En todo sistema social, las empresas tienen una función o tarea básica que la sociedad les asigna. Por lo general el propósito de ellas es la producción y distribución de bienes y servicios (Koontz, H y Weihrich, H (2004).

b) Objetivos

Los objetivos y las metas son los fines que se persiguen por medio de una actividad de una u otra índoles. Representan no sólo el punto terminal de la planeación, sino también el fin que representan no sólo el punto final de la planeación, sino también el fin que se persigue mediante la organización, la integración de personal, la dirección y el control. Aunque los objetivos de la empresa constituyen su plan básico, los departamentos también pueden tener sus objetivos propios. Según Koontz, H y Weihrich, H (2004).

c) Estrategia

Es la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para su cumplimiento. El término “estrategia” sigue teniendo implicaciones competitivas, los administradores lo usan cada vez más para referirse a extensas áreas de la operación de una empresa. Los cursos de acción muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas.

d) Políticas

Las políticas son enunciados o criterios generales que orientan o encausan el pensamiento en la toma de decisiones. En las políticas se define un área dentro de la cual habrá tomarse una decisión y se garantiza que ésta sea consistente y contribuya a un objetivo. Las políticas ayudan a decidir cuestiones antes de que se conviertan a en problemas, hacen necesario analizar la misma

situación cada vez que se presenta y unifican otros planes, con los cual permite a los administradores delegar autoridad.

e) Procedimientos

Son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Los procedimientos cruzan a menudo los límites entre los departamentos, se apoyan los objetivos y las políticas. La característica fundamental el señalar la secuencia cronológica de una actividad o actividades. Según Koontz, H y Weihrich, H (2004).

f) Reglas

Se exponen acciones u omisiones específicas no sujetas a la discrecionalidad de cada persona. “Son por lo general el tipo de planes más simple. Una regla no permite ninguna desviación respecto a la acción estipulada. La esencia de una regla es reflejar una decisión administrativa en cuanto a la obligación, realización u omisión de una acción. Es preciso distinguir las políticas orientan a la toma de decisiones, en cambio las reglas no permiten discrecionalidad alguna en su aplicación.

g) Programas

Conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado; habitualmente se apoyan en presupuestos. Determinan con la mayor precisión posible el desarrollo de las actividades en función de los elementos esenciales, tiempo y dinero. Comprenden también a la empresa en su totalidad o alguno de sus departamentos o secciones. Koontz, H y Weihrich, H (2004).

h) Presupuestos

Es la formulación de resultados esperados expresada en términos numéricos. El presupuesto financiero; en términos de horas-hombre, unidades producidas u horas-máquina, o en cualesquiera otros términos numéricamente medibles.

El presupuesto es el instrumento de planeación fundamental de muchas compañías. Un presupuesto obliga a una empresa a realizar por adelantado una recopilación numérica de sus expectativas de flujo de efectivo, ingresos y egresos.

Organización

Establecimiento de una estructura intencionada de los papeles de los individuos, es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas. El propósito es contribuir a la creación de un entorno favorable. Según Koontz, H y Weihrich, H (2004).

Los organigramas para un mejor diseño de la organización, se debe trazar un organigrama en donde muestren las funciones, los departamentos o los puesto en la empresa y como se relacionan entre sí. El organigrama muestra aspectos importantes de la estructura de una empresa como lo son: la cadena de mando, la división de trabajo, la descripción del puesto, las divisiones de la empresa y la jerarquía administrativa, el objetivo es mostrar gráficamente la estructura de la empresa, permitiendo visualizar el esquema general.

Autoridad y Responsabilidad

Fayol, Henry, en su libro señaló que autoridad y responsabilidad deben estar relacionadas entre sí, y que la segunda debe desprenderse de la primera. Concebía la autoridad como una combinación de factores oficiales, los cuales se derivan del puesto que ocupe el administrador y de factores personales, “compuestos por la inteligencia, la experiencia, la integridad moral, la

hoja de servicios .Al delegar claramente la autoridad para emprender una tarea bien definida, el subordinado capacitado podrá responder con responsabilidad a las tareas que le han sido encomendadas.

Coordinación

Es la esencia de la administración, en la materia consideran que la coordinación es en sí misma una función específica de los administradores. Sin embargo, es mejor concebirla como la esencia de la administración, para el logro de la armonía de los esfuerzos individuales a favor del cumplimiento de metas mutuas no se combinan automáticamente con los esfuerzos de los demás. Así, es la tarea básica de los administradores conciliar las diferencias de enfoques, ritmos, esfuerzos y armonizar las metas. Según Koontz, H y Weihrich, H (2004).

Integración de personal

Mantenimiento de las posiciones de la estructura operacional, la integración de personal implica llenar y mantener ocupados los puestos contenidos por la estructura organizacional. Esto se lleva a cabo mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, la realización de un inventario de personal disponible y el reclutamiento, selección, ubicación, ascenso, evaluación, planeación de carrera, compensación y capacitación, tanto de los candidatos a ocupar puestos como de los ocupantes de éstos en un momento dado.

a) Reclutamiento: el reclutamiento consiste en atraer a candidatos que puedan ocupar los puestos de que consta la estructura organizacional. Antes de proceder a ella es necesario que los requisitos de los puestos (los cuales deben relacionarse directamente con la tarea por desempeñar) hayan sido claramente identificados, lo que facilita el reclutamiento de candidatos externos. Es el proceso de identificación y hacer llegar buenos candidatos a ocupar un puesto dentro de una organizacional.

b) Selección: la selección de un administrador es la elección de entre los candidatos de aquel que mejor satisface los requisitos del puesto. El método de selección consiste en la búsqueda de candidatos capaces de ocupar un puesto con requisitos específicos; el método de colocación consiste en evaluar las cualidades y deficiencias de un individuo para asignarle después el puesto más conveniente, bien sea que éste ya exista en la empresa o que debe ser diseñado.

c) Inducción: Implica dotar a los nuevos empleados de información preliminar sobre la empresa, sus funciones, sus tareas y su personal. Las grandes empresas suelen contar con un programa formal de inducciones, por medio de la cual se explican las siguientes características de la compañía: historia, productos y servicios, políticas y prácticas generales, organización. Todo esto puede describirse con más detalle en un folleto, pero las sesiones de inducción les ofrecen a los nuevos empleados la oportunidad de hacer preguntas. Según Koontz, H y Weihrich, H (2004).

e) Capacitación: es el proceso planeado tendiente a proporcionar y desarrollar las habilidades, conocimientos, aptitudes para que el trabajador pueda desempeñar de la mejor manera posible las actividades que requiere el puesto. Antes de elegir programas específicos de capacitación y desarrollo se deben considerar tres tipos de necesidades de la organización incluyen elementos como los objetivos de la empresa, la disponibilidad de administradores y los índices de rotación.

f) Motivación: es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerza similares. Decir que los administradores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera. Las motivaciones humanas se basan en las necesidades, ya sea consciente o inconscientemente experimentadas. Abraham Maslow, psicólogo Estadounidense nacido en 1908, desarrollo una interesante teoría de la motivación en los seres humanos, establece una jerarquía de las necesidades que los hombres buscan satisfacer, esta se ha representado en forma de "La Pirámide de Maslow". Según Maslow un ser humano tiende a satisfacer sus necesidades primarias (más bajas en la pirámide), antes de buscar las de más alto nivel. Esta es una de las teorías motivacionales mas aceptadas en la actualidad, y es conocida como la "*Jerarquía de las necesidades*" de Maslow. Este autor empieza presentando

una serie de proposiciones y premisas, como preámbulo a su famosa teoría. La teoría de Maslow establece que hay una jerarquía de cinco necesidades humanas visualizadas como una pirámide; en la base están las necesidades inferiores, necesidades fisiológicas, le siguen las de seguridad, las sociales o de afiliación y en la cima las más elevadas las de autorrealización o de propia actualización

Dirección

Influir en los individuos para que contribuyan a cumplir las metas organizacionales, es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. Es comprensible que la dirección suponga motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación. Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de trabajo con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz, los planes señalados Según Koontz, H y Weihrich, H (2004)

Control

Medición y corrección del desempeño individual y organizacional de cara a los planes, consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto a las normas y contribución a la corrección de éstas. El control facilita el cumplimiento de los planes. Aunque la planeación debe preceder al control, los planes no se cumplen solos, los planes orientan a los administradores en el uso de los recursos para la consecución de metas

Funciones de la empresa:

a) Investigar y analizar a los clientes actuales y potenciales, monitoreando permanentemente y crear puntos de mejora en sus procesos

b) Realizar el pago de reclamación, si procediera en los términos contratados, brindar al cliente una asesoría prudente y tratar de que no exista tal reclamo para que el cliente y beneficiario lleguen a un acuerdo.

Enviar a los reaseguradores el reporte de los contratos y clientes a quien brindaran respaldo proporcional a nivel Internacional.

Procedimiento del proceso de suscripción seguro de caución

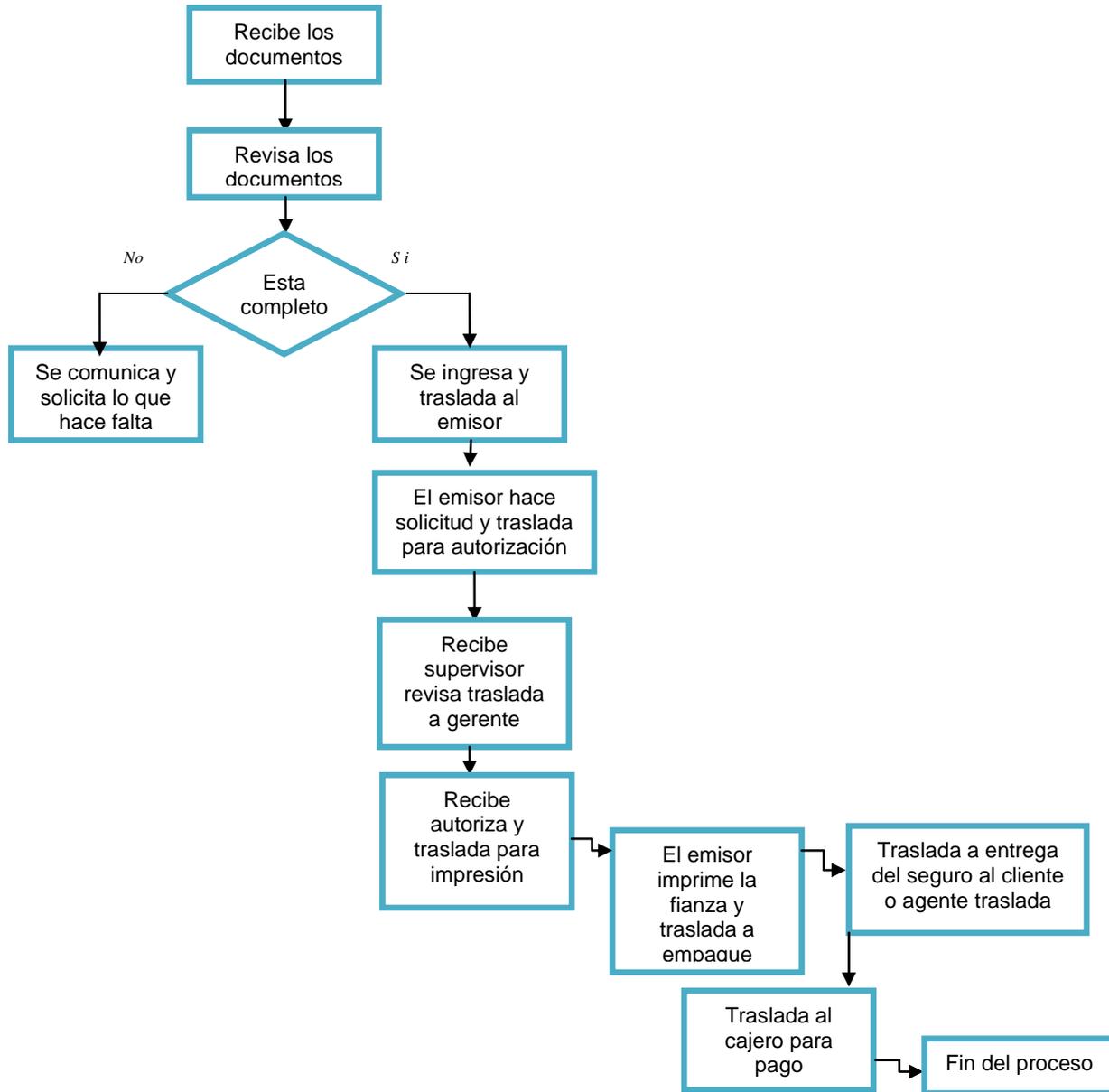
El procedimiento para realizar el proceso de suscripción del seguro de caución (fianza) se lleva a cabo de la siguiente manera:

- a) Se recibe documentación del cliente, agente por medio de mensajero, mail o fax o por vía transporte de los departamentos todos los emisores.
- b) Se revisa los documentos, si esta completo.
- c) No se comunica al cliente o agente que documentación hace falta de todos modos se ingresa para que el emisor adelante y lo guarde mientras espera la documentación.
- d) Si todo está completo ingresa la solicitud del cliente o agente, se revisa y se trasladan al emisor.
- e) El emisor revisa solicitud, lee contrato y traslada para la autorización al supervisor.
- f) El supervisor revisa la documentación y la solicitud da su visto bueno y traslada al gerente o director para su autorización.
- g) El gerente o director como corresponda según el monto afianzado revisa expediente y solicitud, autoriza y regresa al emisor para su impresión.

- h) Si no autoriza lo regresa al supervisor para que este solicite al cliente o agente algo mas para su autorización y lo devuelve al emisor para su custodia de que hace falta algo para su autorización.
- i) Al estar ya autorizada la solicitud imprime y traslada a empaque.
- j) Recibe el encargado de empaque y entrega a recepción de documentos el seguro de caución y archiva en espera que la recojan.
- k) Al llegar el agente o cliente se la entrega y la traslada a cobros para que establezca si se puede entregar o debe consultar a su jefe.
- l) Si autorizan se debe entregar la fianza y el cajero realzar factura y entregar la póliza.
- m) Al terminar el día tanto la encargada de entrega de fianzas debe descargar y el cajero también y enviar reporte diario a quien corresponda.

Ilustración No. 2

Diagrama de flujo de operaciones



Fuente: Información proporcionada por la página ITT en Junio 2010

Producto

“Un producto es el resultado de un esfuerzo creador que tiene un conjunto de atributos tangibles e intangibles (empaquete, color, precio, calidad, marca, servicios y la reputación del vendedor) los cuales son percibidos por sus compradores (reales y potenciales) como capaces de satisfacer sus necesidades o deseos. Por tanto, un producto puede ser un bien (una guitarra), un servicio (un examen médico), una idea (los pasos para dejar de fumar), una persona (un político) o un lugar (playas paradisíacas para vacacionar), y existe para 1) propósitos de intercambio, 2) la satisfacción de necesidades o deseos y 3) para coadyuvar al logro de objetivos de una organización (lucrativa o no lucrativa)”. Kotler Philip y Keller Kevin, McGraw-Hill Interamericana (2006).

Servicio

"Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes". Stanton William, Etzel Michael y Walker Bruce, Mc Graw Hill, (2004)

Evaluación

“Dado que evaluar es emitir un juicio sobre el valor de una cosa, saber evaluar se convierte en un asunto complejo y delicado... que nos exige una actuación profesional seria y formada, reflexiva, deliberada, intencional, sistemática y, sobre todo, que se pueda justificar; ... y es que junto al ‘qué’ evaluar, al ‘para qué’ y al ‘cómo’, hay un ‘quién’, el que evalúa, y unos ‘para quién’ que son los destinatarios de esa actividad. Y esa condición ineludiblemente personal del proceso no puede obviarse ni enmascararse tras sofisticaciones técnicas de ningún tipo” autor Trillo Alonso (2005). Proceso sistemático, diseñado intencional y técnicamente, de recogida de información,

que ha de ser valorada mediante la aplicación de criterios y referencias como base para la posterior toma de decisiones de mejora, tanto del personal como del propio programa”. Dicho en otras palabras, cuando hablamos de evaluación debemos diferenciarla de:

- a) Medición, que se refiere a la extensión y/o cuantificación de algo, pero sin determinar su valor.
- b) Estimación, que tiene un carácter aproximado y una carga subjetiva, ya que no implica exigencia metódica y formal como la evaluación sistemática.
- c) Seguimiento, que es el proceso analítico para registrar, recopilar, medir y procesar una serie de informaciones que revelan la marcha o desarrollo de un programa y que asegura una retroalimentación constante para una mejor ejecución del mismo.
- d) Control, que consiste en una verificación de resultados, no de su valoración (lo que constituiría una evaluación).

Sistema financiero

El sistema financiero de un país comprende al conjunto de instituciones públicas y privadas que participan en el proceso de intermediación financiera la función básica es movilización de recursos financieros de aquellas unidades superavitarias (ahorrantes) a unidades deficitarias o que requieren recursos adicionales (usuarios de crédito) en un ámbito de Seguridad razonable.

Función del sistema financiero

En toda economía de un país, el Sistema Financiero es prácticamente la columna vertebral, en ese sentido “para el buen funcionamiento y crecimiento de la economía es muy importante el papel que juega el sistema financiero. La eficiencia y competitividad del Sistema Financiero deben ser objetivos fundamentales de la política económica de todo país”. La función principal del sistema financiero en un país es la creación, intercambio, transferencia de activos y pasivos financieros, que producen servicios demandados por la población.

Entidades reguladas de acuerdo a la ley de Bancos y grupos financieros

Conforme al artículo 5 (Régimen Legal) de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, los bancos, las sociedades financieras, los bancos de ahorro y préstamo para la vivienda familiar, los grupos financieros, y las empresas que conforman a estos últimos, y las oficinas de representación de bancos extranjeros se regirán, en su orden, por sus leyes específicas, por esta ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y, en lo que le fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y la Ley de Supervisión Financiera, y demás legislación guatemalteca.

De acuerdo a la nueva legislación los grupos financieros que se conforman, por medio de empresa controladora, estarán integrados por ésta y por dos o más de las empresas siguientes: bancos, sociedades financieras, casas de cambio, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, compañías afianzadoras, empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, casas de bolsa, entidades fuera de plaza o entidades off shore y otras que califique la Junta Monetaria.

Cuando el control común lo tenga la empresa responsable, los grupos financieros estarán integrados por ésta y por una o más de las empresas mencionadas anteriormente. Corresponde a la Junta Monetaria autorizar la conformación de grupos financieros, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos. Todas y cada una de las empresas integrantes de los grupos financieros estarán sujetas a supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos.

Superintendencia de Bancos

La Superintendencia de Bancos es un órgano de banca central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de

puede sufrir el beneficiario, derivado del incumplimiento del afianzado o fiado, la fianza es el contrato por medio del cual una afianzadora, a cambio de una retribución (prima), se compromete con el beneficiario a responder de las obligaciones de otro, llamado fiado, para el caso de incumplimiento de éste último.

El afianzado o fiado, es una persona física o jurídica a nombre de quien se emite la póliza de fianza, es el responsable de cumplir la obligación que se describe en la fianza. El beneficiario es la persona individual o jurídica a cuyo favor se emite la fianza, y a quien se garantiza la actuación del fiado. El fiador, es la entidad, en nuestro medio la compañía afianzadora, responsable conjuntamente con el fiado para el cumplimiento de la obligación descrita en la póliza de fianza respectiva; y en caso de incumplimiento de fiado, deberá pagar al beneficiario una cantidad de dinero de acuerdo a los términos estipulados en la póliza de fianza.

Requisitos de una aseguradora para operar en Guatemala

La Superintendencia de Bancos de conformidad con el artículo 43 del decreto 215 de Congreso de la República, la Superintendencia de Bancos es el órgano de banca central, organizado conforme a esa ley, ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, instituciones financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga. Conforme al artículo 46 de dicho decreto, el superintendente de Bancos es la autoridad administrativa superior de la superintendencia de bancos y es nombrado por la Junta Monetaria, para un período de cuatro años, contado a partir del uno de julio de cada año. El Superintendente de Bancos tiene todas las facultades legales para actuar judicial y extrajudicialmente, en el ámbito de su competencia.

La Superintendencia de Bancos, al público en general informa: Que de conformidad con el acuerdo con el artículo 16o. del Decreto Presidencial No. 470, "La Superintendencia de Bancos tendrá, respecto de las compañías de Fianzas, las mismas atribuciones que le confiere el Decreto 215 del Congreso, en lo que concierne a las instituciones bancarias."

Los nombres de las compañías de fianzas autorizadas para operar en Guatemala, que actualmente se encuentran bajo supervisión de la Superintendencia de Bancos, trimestralmente sale un trifoliar con todos los nombres de las empresas que se dedican a realizar dicha actividad es información pública. Con la entrada en vigor de la Ley de la Actividad Aseguradora en enero de 2011, las compañías aseguradoras en Guatemala pueden comercializar seguros de caución que sustituyen a la fianza mercantil emitida por las entidades afianzadoras.

El decreto número 25-2010 el Congreso de la República de Guatemala

Considerando: Que el desarrollo económico y social del país requiere de un sistema de seguros confiable, solvente, moderno y competitivo, que mediante la protección de los bienes asegurados contribuya al crecimiento sostenible de la economía nacional, y que de acuerdo con los procesos de apertura de las economías pueda insertarse adecuadamente en los mercados financieros internacionales. Considerando que en Guatemala la legislación aplicable a compañías de seguros y de fianzas data de los años 1950 y 1960, por lo que es conveniente adecuar el referido marco legal a los cambios que ha experimentado ese sector a través de los años.

Considerando que las tendencias mundiales y regionales en el mercado asegurador precisan de una normativa moderna que le permita desarrollarse y prestar mejores productos a sus asegurados y beneficiarios. Considerando que a la luz del desarrollo que ha experimentado la actividad de seguros se hace necesario emitir la normativa que, por un lado, coadyuve a su crecimiento y competitividad, y por el otro, permita una Adecuada regulación prudencial de los riesgos asumidos por las entidades de seguros y de fianzas bajo un enfoque preventivo. Considerando que la Constitución Política de la República de Guatemala establece en el artículo 119, literal k), como obligación fundamental del Estado, proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión. Por lo tanto: En ejercicio de las atribuciones que le confiere la literal a) del artículo 171 de la

Constitución Política de la República de Guatemala. Decreta la disposición general indicado en el Capítulo único según:

Artículo 1. Objeto. La presente Ley tiene por objeto regular lo relativo a la constitución, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de las aseguradoras o reaseguradoras, así como el registro y control de los intermediarios de seguros y reaseguros y de los ajustadores independientes de seguros que operen en el país.

Artículo 2. Denominación. Para los efectos de la presente Ley, los términos aseguradora y reaseguradora incluyen a las aseguradoras o reaseguradoras nacionales, así como a las sucursales de aseguradoras o reaseguradoras extranjeras autorizadas para operar en el país.

Artículo 4. Colocación de seguros. Las entidades autorizadas para operar en el país de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley o leyes específicas, son las facultadas para colocar contratos de seguros, de forma directa o por intermediario, en el territorio guatemalteco.

Artículo 5. Régimen legal. Las aseguradoras o reaseguradoras autorizadas para operar en el país, se registrarán, en su orden, por sus leyes específicas, por la presente Ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria, y en lo que fuere aplicable, por la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, la Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y la Ley de Supervisión Financiera. En las materias no previstas en estas leyes, se sujetarán a la legislación general de la República de Guatemala en lo que les fuere aplicable.

Los actos administrativos y resoluciones que dicten tanto la Junta Monetaria como la Superintendencia de Bancos en aplicación de las leyes y su reglamentación, observando el debido proceso, serán de acción ejecutiva y aplicación inmediata.

Decreto número 270 del Congreso de la República de Guatemala Código de Comercio de Guatemala

Este Decreto habla de los artículos 1024 al 1038, del libro IV, de las obligaciones de los contratos mercantiles título II y contratos mercantiles en particular capítulo XII del contrato de fianzas y del reafianzamiento.

Artículo 1024. (Aplicabilidad del contrato de fianza). Las disposiciones de este capítulo se aplicarán a las fianzas que otorguen las afianzadoras autorizadas de conformidad con la ley.

Artículo 1025. (Contenido). La fianza se hará constar en póliza que contendrá:

- 1o. El lugar y la fecha de su emisión.
- 2o. Los nombres y domicilios de la afianzadora y del fiado.
- 3o. La designación de beneficiario.
- 4o. La mención de las obligaciones garantizadas y el monto y circunstancias de la garantía.
- 5o. La firma de la afianzadora, la cual podrá ser autógrafa o sustituirse por impresión o reproducción.

Artículo 1026. (Prueba de la fianza). A falta de Póliza, la fianza se probará por la confesión de la afianzadora, o por cualquier otro medio, si hubiere un principio de prueba por escrito.

Artículo 1027. (Solidaridad). La afianzadora se obligará solidariamente y no gozará de los beneficios de orden y excusión.

Artículo 1028. (Fianza de conducta). Si se otorga una fianza para responder de la conducta de una persona, el beneficiario podrá exigir el pago, cuando pruebe, por cualquier medio y sin que necesite declaración judicial, que el fiado ha incurrido en el acto o la omisión prevista en el contrato.

Artículo 1029. (Exigibilidad de contragarantía). La afianzadora sólo podrá exigir que el fiado o el contrafiador le aseguren el pago:

- 1o. Cuando se hayan proporcionado datos falsos sobre la solvencia del fiado o del contrafiador.

2o. Si se constituyó contragarantía real y el valor de los bienes disminuye de tal manera que fueren insuficientes para cubrir el importe de la obligación garantizada.

3o. Si la deuda se hace exigible o se demanda judicialmente su pago.

4o. Cuando transcurran cinco años, si la obligación no tiene señalado plazo de vencimiento o éste no deriva de su naturaleza misma. Para los efectos del presente artículo, la afianzadora podrá embargar bienes de sus deudores. El embargo se mantendrá hasta que la afianzadora quede relevada de su obligación o se constituya contragarantía suficiente.

Artículo 1030. (Mora). El beneficiario deberá solicitar el pago de la fianza por escrito en forma fundamentada y la afianzadora incurrirá en mora si no paga dentro de los términos siguientes:

1o. De diez días, en fianzas en donde no haya reafianzamiento.

2o. De treinta días, donde haya reafianzamiento.

Será nulo el pacto que fije un plazo distinto al que señale este artículo, o una tasa diversa de la legal a los intereses moratorios.

Artículo 1031. (No extinción de obligaciones). Las obligaciones de la afianzadora no se extinguirán porque el acreedor no requiera judicialmente al deudor el cumplimiento de sus obligaciones, ni porque se deje de promover en el juicio entablado en contra del deudor.

Artículo 1032. (Prórroga o espera). Si el acreedor concede una prórroga o espera a su deudor, deberá comunicarlo a la afianzadora dentro de los cinco días hábiles siguientes. En cualquier momento la afianzadora podrá cubrir el adeudo, y exigir su reembolso al deudor, sin que éste pueda invocar frente a la afianzadora la espera concedida por el acreedor.

La falta de aviso oportuno de la primera prórroga o el otorgamiento de una ulterior sin el consentimiento de la afianzadora, extinguen la fianza.

Artículo 1033. (Reafianzamiento). Por el contrato de reafianzamiento, una afianzadora se obliga a pagar a otra, en la proporción que se estipule, las cantidades que ésta debe cubrir al beneficiario de una fianza.

Artículo 1034. (Provisión de fondos). La reafianzadora está obligada a proveer de fondos a la afianzadora, tan pronto como ésta le comunique que ha sido requerida de pago por el beneficiario de la fianza, y que va a proceder a realizarlo.

La falta de provisión oportuna hará responsable a la reafianzadora de los daños y perjuicios que ocasione a la afianzadora.

Artículo 1035. (Subrogación). La reafianzadora que pague a la afianzadora se subrogará en los derechos de ésta contra los fiados y contrafiadores.

Artículo 1036. (Coafianzamiento). En el coafianzamiento, las coafianzadoras no gozarán del beneficio de división, salvo pacto en contrario.

Artículo 1037. (Prescripción). Las acciones del beneficiario contra la afianzadora y las de ésta contra los contrafiadores y reafianzadoras, prescribirán en dos años.

Artículo 1038. (Normas supletorias). En lo no previsto en este capítulo, se aplicarán al reafianzamiento, en lo que no se opongan al mismo, las normas del contrato del reaseguro.

Código de Derecho Internacional Privado

Este Decreto habla de los artículos 212 y 213 los cuales literalmente describen así:

Artículo 212. Es de orden público internacional la regla que prohíbe al fiador obligarse a más que el deudor principal.

Artículo 213. Corresponden a la misma clase las disposiciones relativas a la fianza legal o judicial.

Nota: El Decreto Número 1575 de La Asamblea Legislativa de la República de Guatemala, en su artículo único, aprobó la Convención suscrita por los Plenipotenciarios de Guatemala, en la Habana Cuba, el 13 de febrero de 1928, en la cual se adoptó el Código de Derecho Internacional Privado.

Ley de Contrataciones del Estado Decreto número 57-92 del Congreso de la República de Garantías o Seguros

La ley según título V, del capítulo único que habla sobre Garantías o Seguros dice así:

Artículo 64. De sostenimiento de oferta. La firmeza de la oferta se caucionará con depósito en efectivo o mediante fianza, por un porcentaje no menor del uno por ciento (1%) ni mayor del cinco por ciento (5%) del valor del contrato. Cubrirá el período comprendido desde la recepción y apertura de plicas, hasta la aprobación de la adjudicación y, en todo caso, tendrá una vigencia de ciento veinte (120) días. Sin embargo, con el adjudicatario puede convenirse su prórroga.

Artículo 65. De cumplimiento. Para garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones estipuladas en el contrato, el contratista deberá prestar fianza, depósito en efectivo o constituir hipoteca en los porcentajes y condiciones que señale el reglamento. Para el caso de obras, además esta garantía cubrirá las fallas o desperfectos que aparecieren durante la ejecución del contrato, antes de que se constituya la garantía de conservación.

Artículo 66. De anticipo. Previo a recibir cualquier suma por concepto de anticipo, el contratista constituirá garantía mediante fianza o hipoteca por el monto de un cien por ciento (100%) del mismo. La garantía podrá reducirse en la medida que se amortice el valor del anticipo cubriendo siempre el máximo del saldo deudor y estará vigente hasta su total amortización. El reglamento establecerá el procedimiento de reducción y lo concerniente en los casos de rescisión, resolución y terminación de contrato.

Artículo 67. De conservación de obra o de calidad o de funcionamiento. El contratista responderá por la conservación de la obra, mediante depósito en efectivo, fianza, hipoteca o prenda, a su elección, que cubra el valor de las reparaciones de las fallas o desperfectos que le sean imputables y que aparecieren durante el tiempo de responsabilidad de dieciocho (18) meses contados a partir de la fecha de recepción de la obra. Tratándose de bienes y suministros, deberá otorgarse garantía de calidad y/o funcionamiento, deberá otorgarse por el equivalente al quince por ciento (15%) del valor original del contrato, como requisito previo para la recepción de la obra, bien o suministro. El vencimiento del tiempo de responsabilidad previsto en el párrafo anterior, no exime al contratista de las responsabilidades por destrucción o deterioro de la obra debido a dolo o culpa de su parte, por el plazo de cinco (5) años, a partir de la recepción definitiva de la obra.

Artículo 68. De saldos deudores. Para garantizar el pago de saldos deudores que pudieran resultar a favor del Estado, de la entidad correspondiente o de terceros en la liquidación, el contratista deberá prestar fianza, depósito en efectivo, constituir hipoteca o prenda, a su elección, por el cinco por ciento (5%) del valor original del contrato. Esta garantía deberá otorgarse simultáneamente con la de conservación de obra como requisito previo para la recepción de la

obra, bien o suministro. Aprobada la liquidación, si no hubiere saldos deudores, se cancelará esta garantía.

Artículo 69. Formalidades. Las fianzas a que se refiere este capítulo, deberán formalizarse mediante póliza emitida por instituciones autorizadas para operar en Guatemala. Cuando la garantía consistiere en depósitos, deberá hacerse en quetzales o por medio de cheque certificado. Cuando sea hipoteca o prenda a través de Escritura Pública, debidamente registrada. En todo caso quedará a criterio del contratista la garantía a proporcionar.

Artículo 70. Garantías. El contratista deberá garantizar mediante seguro, depósito en efectivo, hipoteca o prenda, que cubran los riesgos a que estén sujetos los bienes, suministros u obras, según se indique en las bases. Tales garantías cubrirán los riesgos que se determinen en el contrato.

Nota: El Decreto 57-92 del Congreso de la República, fue publicado en el Diario Oficial Tomo CCXLIV Número 97, del 27 de octubre de 1992.

Acuerdo Gubernativo No. 1056-92 del Reglamento de la ley de Contrataciones del Estado, Garantías y Seguros

Este acuerdo fue realizado el 22 de diciembre de 1992, según título IV, capítulo único de Garantías y Seguros y dice así:

Artículo 36. Causas para hacer efectiva la garantía de sostenimiento de oferta. Son causas para hacer efectiva la garantía de sostenimiento de ofertas:

- a) Si el adjudicatario no sostiene su oferta;
- b) Si no concurre a suscribir el contrato respectivo dentro del plazo que determina el artículo 47 de la Ley o, si habiéndolo hecho no presenta la garantía de cumplimiento dentro del plazo de quince (15) días siguientes a la firma del contrato. En estos casos, quedará sin efecto la

adjudicación de la negociación, debiéndose emitir la resolución que así lo disponga y mande a ejecutar la garantía.

Artículo 37. Cancelación de garantía de sostenimiento de oferta. Al aprobarse la adjudicación, la dependencia o entidad interesada deberá notificar a los oferentes. Con esta notificación, los oferentes que ocupen el tercer lugar y los siguientes podrán cancelar la garantía de sostenimiento de oferta y al calificado en segundo lugar se le notificará para que cancele la garantía hasta que el contrato sea aprobado.

Artículo 38. Garantía de cumplimiento. Esta garantía se constituirá:

1) Cuando se trate de bienes, suministros y servicios, por el diez por ciento (10%) del monto del contrato respectivo.

2) Cuando se trate de obras, por un valor del diez por ciento (10%) al veinte por ciento (20%) del monto del contrato respectivo, a criterio de la autoridad administrativa superior de la entidad interesada.

En ambos casos la garantía cubrirá con el diez por ciento (10%) de su valor, el pago de salarios y prestaciones laborales de los trabajadores incluyendo las cuotas patronales establecidas por la ley y, con el noventa por ciento (90%) restante, el cumplimiento del contrato de acuerdo con las especificaciones, planos y demás documentos contractuales, así como la ejecución de la obra dentro del tiempo estipulado.

Artículo 39. Vigencia de la garantía de cumplimiento. La garantía de cumplimiento deberá estar vigente, según el caso:

a) Cuando se trate de bienes, suministros o servicios hasta que la entidad interesada extienda la constancia de haber recibido a su satisfacción la garantía de calidad o de funcionamiento, o haberse prestado el servicio, en su caso.

b) Cuando se trate de obras, hasta que la entidad interesada extienda la constancia de haber recibido a su satisfacción la garantía de conservación de obra.

Artículo 40. Reducción de la garantía de anticipo y saldo del mismo en caso de rescisión, resolución o terminación del contrato. Conforme se amortice el anticipo otorgado al contratista, se podrá reducir en la misma medida la garantía de anticipo. Al concluir el plazo contractual original, el supervisor o su equivalente extenderá una certificación donde

Conste el saldo del anticipo pendiente de amortizar, para que el contratista gestione el endoso de reducción de la fianza respectiva.

En casos de rescisión, resolución, o terminación del contrato, el saldo del anticipo será tomado en cuenta en la liquidación del contrato.

Artículo 41. Garantías. Las garantías que se otorguen conforme lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley, permanecerán en vigencia hasta la finalización de la garantía de conservación de obra; o de calidad o funcionamiento, para el caso de bienes y suministros. Tales garantías cubrirán como mínimo:

- a) Tratándose de obras, las responsabilidades civiles, a terceros y los riesgos inherentes a que esté expuesta la obra; y
- b) Tratándose de bienes y suministros, los riesgos terrestres, marítimos y aéreos a que estén sujetos los mismos, hasta su recepción satisfactoria.

Tratándose de seguros que se contraten en el país, deberán sujetarse a las formalidades que determina

Constitución autorización, capital y administración de las Aseguradoras o Reaseguradoras

Artículo 6. Constitución. Las aseguradoras o reaseguradoras privadas nacionales deberán cumplir los requisitos siguientes:

- a) Constituirse como sociedades anónimas con arreglo a la legislación general de la República de Guatemala y observando lo establecido en la presente Ley;
- b) Tener por objeto exclusivo el funcionamiento como aseguradora o reaseguradora;

- c) Su denominación social y nombre comercial deben expresar que su actividad corresponde a aseguradoras o reaseguradoras;
- d) La duración de la sociedad debe ser por tiempo indefinido; y,
- e) Su domicilio debe estar constituido en la República de Guatemala, donde debe celebrar sus asambleas generales de accionistas.

Las aseguradoras o reaseguradoras extranjeras podrán establecer sucursales en la República de Guatemala, conforme lo establece la presente Ley y la reglamentación que para el efecto emita la Junta Monetaria.

Artículo 7. Autorización. La Junta Monetaria otorgará o denegará la autorización de constitución de aseguradoras o reaseguradoras nacionales. No podrá autorizarse la constitución de tales entidades sin dictamen previo favorable de la Superintendencia de Bancos. El testimonio de la escritura constitutiva junto a la autorización de la Junta Monetaria, se presentará al Registro Mercantil, quien con base en tales documentos procederá a efectuar la inscripción conforme a la ley.

Asimismo, corresponde a la Junta Monetaria otorgar o denegar la autorización para el establecimiento de sucursales de aseguradoras o reaseguradoras extranjeras autorizadas y supervisadas conforme a la ley de su país de origen y que en forma habitual realicen actividades de asegurador o reasegurador en dicho país. No podrá autorizarse el establecimiento de tales sucursales sin dictamen previo favorable de la Superintendencia de Bancos.

Para el efecto se deberá considerar, entre otros aspectos, que en el país de la aseguradora o reaseguradora matriz exista supervisión de acuerdo con estándares internacionales, que el supervisor de la aseguradora o reaseguradora matriz otorgue su consentimiento para el establecimiento en el país de la sucursal que corresponda, y que pueda efectuarse intercambio de información entre los supervisores de ambos países. La Superintendencia de Bancos verificará que, previo a operar el ramo o ramos de seguros, la entidad haya aportado íntegramente el capital requerido que para el efecto se establezca en la presente Ley.

Artículo 8. Dictamen Para efectos del dictamen para la autorización y constitución de aseguradoras y reaseguradoras, y para el establecimiento de sucursales de aseguradoras o reaseguradoras extranjeras, la Superintendencia de Bancos deberá verificar, mediante las investigaciones que estime convenientes, el cumplimiento de los requisitos siguientes:

- a) Que el estudio de factibilidad presentado sea amplio y suficiente para fundamentar el establecimiento, operaciones y negocios de la entidad cuya autorización se solicita, estudio que incluirá sus planes estratégicos.
- b) Que el origen y monto del capital, las bases de financiación, la organización y administración, garanticen razonablemente los riesgos que el público les confíe
- c) Que la solvencia económica, seriedad, honorabilidad y responsabilidad de los socios fundadores, aseguren un adecuado respaldo financiero y de prestigio para la entidad;
- d) Que la solvencia económica, seriedad, honorabilidad, responsabilidad, así como los conocimientos y experiencia en la actividad aseguradora o reaseguradora de los organizadores, los miembros del consejo de administración y los administradores propuestos, aseguren una adecuada gestión de la entidad. Se exceptúa el caso de organizadores de sucursales de aseguradoras o reaseguradoras del exterior, a las que la Superintendencia de Bancos hará las investigaciones que considere pertinentes.
- e) Que las afiliaciones, asociaciones y estructuras corporativas, a su juicio, no expongan a la futura entidad a riesgos significativos u obstaculicen una supervisión efectiva de sus actividades y operaciones por parte de la Superintendencia de Bancos.
- f) Que el contenido del proyecto de escritura social se encuentre ajustado a la legislación de la República de Guatemala; y
- g) Que se ha cumplido con los demás trámites, requisitos y procedimientos establecidos por la normativa aplicable.

Los requisitos, trámites y procedimientos para la autorización y constitución de las entidades a que se refiere el presente artículo serán reglamentados por la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos. La Junta Monetaria, en cualquier caso, deberá, sin responsabilidad alguna y previo informe de la Superintendencia de Bancos, y observando el debido proceso,

revocar la autorización otorgada cuando se compruebe que el o los solicitantes presentaron información falsa.

Si la aseguradora o reaseguradora de que se trate fuere inscrita definitivamente en el Registro Mercantil y se comprobare el extremo a que se refiere el párrafo anterior, la Junta Monetaria deberá, previo informe de la Superintendencia de Bancos, y sin responsabilidad alguna, revocar la autorización otorgada y solicitará a dicho Registro que proceda, sin responsabilidad de su parte, a cancelar la inscripción correspondiente.

Artículo 9. Procedimientos. La solicitud para constituir una aseguradora, reaseguradora o establecer una sucursal de aseguradora o reaseguradora extranjera en el país, deberá presentarse a la Superintendencia de Bancos, acompañando la información y documentación que establezca el reglamento emitido por la Junta Monetaria. Los plazos a observar en el trámite de las solicitudes presentadas para constituir una aseguradora, reaseguradora o para establecer una sucursal de aseguradora o reaseguradora extranjera, serán reglamentados por la Junta Monetaria a propuesta de la Superintendencia de Bancos.

Artículo 10. Inicio de operaciones y apertura. Las aseguradoras o reaseguradoras, previa autorización de la Superintendencia de Bancos, deberán iniciar operaciones dentro del plazo de seis (6) meses siguientes a la fecha de notificación de la autorización para la constitución o para el establecimiento, según corresponda, por parte de la Junta Monetaria. Este plazo, ante solicitud Ley de la Actividad Aseguradora Decreto Número 25-2010, razonada, podrá ser prorrogado por la Superintendencia de Bancos por una sola vez, hasta por igual plazo.

Artículo 13. Uso de nombre. Únicamente las aseguradoras o reaseguradoras autorizadas para operar en el país conforme a la presente Ley, los intermediarios de seguros o reaseguros, así como ajustadores independientes de seguros debidamente registrados, podrán usar en su denominación social o nombre comercial las palabras "seguro", "reaseguro" u otras derivadas de dichos términos, en idioma español u otro idioma, que califiquen a las actividades que realizan como de seguros, reaseguros o de intermediación de éstos.

Artículo 15. Seguros o reaseguros en el extranjero. Las aseguradoras o reaseguradoras nacionales podrán establecer sucursales en el extranjero. Para ello, la Superintendencia de Bancos podrá autorizar la gestión para el establecimiento de sucursales de aseguradoras o reaseguradoras nacionales en el extranjero, siempre que en el país anfitrión exista supervisión de acuerdo con estándares internacionales que permitan realizar supervisión consolidada. Para el efecto será necesario el consentimiento de la autoridad supervisora del país anfitrión para intercambiar información. Es obligación de las aseguradoras o reaseguradoras nacionales informar a la Superintendencia de Bancos cuando las sucursales inicien operaciones en el extranjero. En caso de incumplimiento, se sancionará de conformidad con lo que para el efecto establezcan las disposiciones correspondientes.

Artículo 16. Capital social. El capital social de las aseguradoras o reaseguradoras nacionales estará representado y dividido por acciones, las cuales deben ser nominativas.

Ley de la Actividad Aseguradora Decreto Número 25-2010.

Artículo 17. Capital pagado mínimo inicial. El monto mínimo de capital pagado inicial de las aseguradoras o reaseguradoras nacionales que se constituyan o las aseguradoras o reaseguradoras extranjeras que se establezcan en el territorio nacional será de acuerdo con los montos siguientes:

- a) Para operar exclusivamente en el ramo de seguros de vida o de personas, cinco millones de Quetzales (Q.5,000,000.00).
- b) Para operar exclusivamente en el ramo de seguros de daños, ocho millones de Quetzales (Q.8,000,000.00).
- c) Para operar en forma exclusiva el seguro de caución, tres millones de Quetzales (Q.3,000,000.00).
- d) Para operar en todos los ramos, trece millones de Quetzales (Q.13,000,000.00).
- e) Para operar exclusivamente en reaseguro, veintiséis millones de Quetzales (Q.26,000,000.00).

El monto mínimo de capital pagado inicial será revisado anualmente y fijado de manera general por la Superintendencia de Bancos, con base en el mecanismo aprobado por la Junta Monetaria. Dicho mecanismo podrá ser modificado siguiendo el mismo procedimiento. El monto mínimo de capital pagado inicial que se determine, de conformidad con el mecanismo que apruebe la Junta Monetaria, no podrá ser menor al indicado en el presente artículo o al que haya resultado de la aplicación de dicho mecanismo para el año anterior.

Artículo 18. Aumento de capital. Sin perjuicio de los supuestos en que proceda exigir un aumento obligatorio de capital social para evitar situaciones de insolvencia o iliquidez, las aseguradoras o reaseguradoras y las sucursales de aseguradoras o reaseguradoras extranjeras podrán aumentar su capital autorizado o asignado, de lo cual deberán informar a la Superintendencia de Bancos dentro de los cinco (5) días siguientes a dicho aumento.

En el caso de aseguradoras o reaseguradoras nacionales, las acciones que representen dicho aumento deberán ser nominativas. Todo pago correspondiente a un aumento de capital debe realizarse totalmente en efectivo. Artículo 22. Deberes y atribuciones del Consejo de Administración. El Consejo de Administración, sin perjuicio de las demás disposiciones legales y contractuales que le sean aplicables, tendrá los deberes y atribuciones siguientes:

- a) Velar por el cumplimiento de sus planes estratégicos para la conducción del negocio de seguros o reaseguros.
- b) Velar porque se implementen e instruir para que se mantengan en adecuado funcionamiento y ejecución, las políticas, sistemas y procesos que sean necesarios para una correcta administración, evaluación y control de riesgos.
- c) Aprobar la estructura organizacional, con sus correspondientes funciones y atribuciones.
- d) Ser responsable de la liquidez y solvencia técnica y financiera de la entidad.

- e) Aprobar la estrategia para las inversiones de reservas técnicas y del patrimonio técnico, así como controlar su ejecución.
- f) Conocer y disponer lo que sea necesario para el cumplimiento y ejecución de las medidas de cualquier naturaleza que la Junta Monetaria o la Superintendencia de Bancos, en el marco de sus respectivas competencias, dispongan en relación con la entidad.
- g) Conocer y en su caso autorizar la transferencia de cualquier título, bienes, derechos, créditos o valores de la misma entidad a sus accionistas, directores, funcionarios, apoderados, representantes legales y empleados, así como a las personas individuales o jurídicas vinculadas a dichas personas por relaciones de propiedad, administración o de cualquier otra índole; en este caso se requiere autorización expresa del consejo de administración. Las acciones deben ser compradas en las mismas condiciones que se otorgan a otros accionistas.
- h) Conocer los estados financieros mensuales y aprobar los estados financieros anuales de la entidad los cuales deben estar respaldados por auditoría interna y, anualmente, por el informe de los auditores externos, con su correspondiente dictamen y notas a los estados financieros, así como resolver sobre las recomendaciones derivadas de los mismos.
- i) En general, cumplir y hacer cumplir las disposiciones y regulaciones que sean aplicables a la entidad.

Artículo 28. Control interno. Las aseguradoras o reaseguradoras deben mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza y escala de sus negocios, que incluya disposiciones claras y definidas para la delegación de autoridad y responsabilidad, separación de funciones, desembolso de fondos, la contabilización de sus operaciones, salvaguarda de sus activos, y una apropiada auditoría interna y externa independiente, así como velar porque el personal cumpla estos controles y las leyes y disposiciones aplicables.

Artículo 29. Riesgos. Las aseguradoras o reaseguradoras deberán contar con procesos integrales que incluyan, según el caso, la administración de riesgos de suscripción, operacional, de mercado, de liquidez y otros a que estén expuestos, que contengan sistemas de información y de gestión de riesgos, todo ello con el propósito de identificar, medir, monitorear, controlar y prevenir los riesgos.

Aseguradora o reaseguradoras, sus operaciones, planes y bases técnicas

Artículo 30. Operaciones de las entidades de seguros o reaseguros. Las aseguradoras o reaseguradoras autorizadas conforme esta Ley podrán efectuarlas operaciones siguientes:

- a) Colocar, de conformidad con esta Ley, contratos de seguro o reaseguro. Las aseguradoras establecidas en el país podrán efectuar operaciones de reaseguro local y del extranjero; en este último caso, únicamente por medio de reaseguro facultativo.
- b) Constituir e invertir sus reservas y patrimonio técnico en la forma prevista en esta Ley y su reglamentación.
- c) Crear y negociar obligaciones subordinadas.
- d) Constituir depósitos en instituciones financieras nacionales y del exterior para el cumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo con la presente Ley y su reglamentación.
- e) Efectuar las inversiones en instituciones nacionales y del exterior de acuerdo con la presente Ley y su reglamentación.
- f) Adquirir bienes muebles e inmuebles de acuerdo con la presente Ley y su reglamentación.
- g) Efectuar las demás operaciones propias de su giro ordinario.

La Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, podrá autorizar a las aseguradoras o reaseguradoras a realizar otras operaciones que no estén contempladas en esta Ley, siempre y cuando las mismas sean compatibles con su naturaleza.

Artículo 31. Primas de seguro, tasas de interés, comisiones y recargos. Las aseguradoras o reaseguradoras autorizadas conforme esta Ley pactarán libremente con los usuarios las primas de seguro, tasas de interés, comisiones y demás recargos que apliquen en sus operaciones y servicios.

Artículo 34. Pago de obligaciones a los asegurados o beneficiarios. Una vez que se hayan practicado las investigaciones correspondientes, estén completos los requisitos contractuales y legales del caso y no exista desacuerdo en la liquidación e interpretación de las cláusulas de las pólizas, las entidades de seguros deben cumplir las obligaciones derivadas de tales contratos, dentro de los plazos que se indican a continuación:

- a) Diez (10) días, cuando por la cuantía del seguro no tenga participación la reaseguradora;
- b) Diez (10) días, cuando tenga participación la reaseguradora, pero que, por la cuantía del seguro y de acuerdo con los respectivos convenios, la empresa pueda hacer el pago antes de recibir la remesa correspondiente o la reaseguradora no esté obligada a remitir de inmediato su participación para el pago del siniestro de que se trate
- c) Treinta (30) días, cuando de conformidad con los contratos de reaseguro, sea necesario que las reaseguradoras remesen la parte que les corresponde para efectuar el pago; y
- d) Las obligaciones a favor de los asegurados o beneficiarios, que tengan el carácter de vencidas o de derechos garantizados deben hacerse en un término no mayor de diez (10) días. En estas obligaciones se incluyen dotes, rentas, sorteos, préstamos, rescates, devolución de primas no devengadas por rescisión de contratos y cualquier otro valor efectivo y garantizado en las pólizas.

Prohibiciones y limitaciones

Artículo 39. Prohibiciones. A las aseguradoras y reaseguradoras les está prohibido

- a) Pagar indemnizaciones por siniestros en exceso de lo pactado.
- b) Realizar operaciones que impliquen financiamiento para fines de especulación, en consonancia con lo dispuesto en el Código Penal.

- c) Conceder financiamiento para pagar, directa o indirectamente, total o parcialmente, la suscripción de las acciones de la propia entidad, de otra aseguradora o reaseguradora, o en su caso, de las empresas que conforman su grupo financiero.
- d) Admitir en garantía o adquirir sus propias acciones.
- e) Obtener financiamiento, de cualquier naturaleza, para cubrir inversiones obligatorias de reservas técnicas y de capital. Se exceptúan de esta prohibición los créditos subordinados siempre que sean por un plazo mayor de cinco (5) años.
- f) Simular operaciones.
- g) Realizar operaciones que pongan en riesgo la situación financiera de la entidad o impliquen daño o perjuicio para la misma.
- h) Ofrecer planes de seguros no registrados en la Superintendencia de Bancos.
- i) Suscribir contratos de reaseguro cedido con reaseguradoras, o aseguradoras en su calidad de reaseguradoras, no registradas en la Superintendencia de Bancos.
- j) Suscribir contratos de reaseguro cedido a través de intermediarios de reaseguro no registrados en la Superintendencia de Bancos.
- k) Retener riesgos en exceso de los plenos de retención establecidos de acuerdo con su capacidad económica.
- l) Contratar o pagar comisiones por la intermediación de seguros a personas individuales o jurídicas que no estén registradas en la Superintendencia de Bancos como intermediarios de seguros.
- m) Modificar o adicionar, sin el previo registro en la Superintendencia de Bancos, los textos de los planes de seguros y sus bases técnicas que hubieren sido registrados en la Superintendencia de Bancos.
- n) Realizar operaciones incompatibles con esta Ley, su reglamentación, otras leyes aplicables o su escritura social.
- o) La infracción a que se refiere la literal g) del presente artículo se tipificará como falta grave en la reglamentación correspondiente y será sancionada con la imposición de la multa máxima a que hace referencia la presente Ley, independientemente del cese inmediato de la situación, actividad u operación que diere origen a la misma.

Artículo 47. Primas anticipadas. Cuando se reciban primas anticipadas, se aplicará en cada período la prima anual respectiva. Las primas anticipadas tendrán el carácter de reserva técnica.

Valuación e inversión de reservas

Artículo 48. Valuación de reservas. Las aseguradoras o reaseguradoras valorarán y registrarán contablemente las reservas a que se refieren los artículos 42, 43, 44, 45, 46 y 47 de la presente Ley, conforme las normas y principios de contabilidad que para el efecto emita la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos. Las reservas indicadas en el párrafo anterior, así como el patrimonio técnico que respalda el margen de solvencia, deberán mantenerse permanentemente invertidos, en la forma, tiempo y condiciones que de manera general determine el reglamento que emita la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos.

Al cierre del ejercicio contable, las aseguradoras o reaseguradoras deberán contar con dictamen actuarial, sobre la suficiencia de las reservas matemáticas que deben constituir de acuerdo a lo dispuesto en esta Ley.

Artículo 49. Requisitos generales de inversión. Las inversiones que efectúen las aseguradoras o reaseguradoras para garantizar las reservas a que se refieren los artículos 42, 43, 44, 45, 46 y 47 de la presente Ley, deberán cumplir los requisitos mínimos siguientes y lo que disponga el reglamento emitido por la Junta Monetaria:

- a) Ofrecer condiciones de liquidez, seguridad, rentabilidad y diversificación para resguardar los beneficios y obligaciones garantizados por los contratos de seguros o reaseguros.
- b) Mantenerse libres de gravámenes o limitaciones, salvo lo que para el efecto disponga el reglamento.
- c) Ser compatibles con los plazos y monedas de las obligaciones que garantizan.

Régimen de contabilidad y divulgación de información

Artículo 56. Registro contable. El registro contable de las operaciones que realicen las aseguradoras o reaseguradoras reguladas por la presente Ley deberá efectuarse, en su orden, con base en las normas emitidas por la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos y, en lo aplicable, en principios de contabilidad generalmente aceptados y normas internacionales de contabilidad. La Superintendencia de Bancos fijará procedimientos de carácter general para la presentación de estados financieros y de cualquier otra información de las aseguradoras o reaseguradoras.

Los registros contables deberán reflejar fielmente todas las operaciones derivadas de los actos y contratos realizados por las aseguradoras o reaseguradoras autorizadas conforme esta Ley, y los comprobantes que los soporten deberán cumplir las disposiciones legales que les sean aplicables según su naturaleza. Los registros de contabilidad y los documentos legales que los respalden producen fe en juicio, salvo prueba en contrario. El ejercicio contable de las aseguradoras o reaseguradoras será del uno (1) de enero al treinta y uno (31) de diciembre de cada año.

Artículo 57. Presentación de información. Las aseguradoras o reaseguradoras deberán presentar a la Superintendencia de Bancos, referida al fin de cada mes y de cada ejercicio contable, información detallada de sus operaciones, conforme a las instrucciones generales que les comunique dicho órgano supervisor. Asimismo, estarán obligadas a proporcionar la información periódica u ocasional que les requiera la Superintendencia de Bancos. Dicha información podrá ser verificada en cualquier momento por la Superintendencia de Bancos.

Los estados financieros de fin de cada ejercicio contable deberán contar con la opinión de un auditor externo, que cubra las materias que fije la Superintendencia de Bancos. La Superintendencia de Bancos determinará de manera general las operaciones contables y los requisitos mínimos que deben incorporarse en la contratación y alcance de las auditorías externas

de las aseguradoras o reaseguradoras. Asimismo, verificará que los auditores externos estén debidamente inscritos en el registro que para el efecto lleve la Superintendencia de Bancos.

A los auditores externos que incumplan las disposiciones legales, reglamentaria contractuales que deben observar cuando presten servicios a las entidades a que se refiere el presente artículo, les podrá ser cancelado su registro en la Superintendencia de Bancos, hecho que será publicado por el órgano supervisor.

Artículo 58. Divulgación de información. Las aseguradoras o reaseguradoras deberán divulgar al público información suficiente sobre sus actividades y su posición financiera, la cual debe ser oportuna, relevante y confiable, conforme a las instrucciones generales que les comunique la Superintendencia de Bancos. Toda publicidad, promoción y oferta de los servicios que prestan las entidades mencionadas deberá fundarse en la buena fe y en hechos veraces.

Artículo 59. Reportes de calificadoras. Las aseguradoras o reaseguradoras deberán enviar anualmente a la Superintendencia de Bancos el reporte de su calificación, emitido por una calificadora de riesgos de reconocido prestigio internacional registrada en la Superintendencia de Bancos. El reporte de calificación indicado deberá ser publicado por la aseguradora o reaseguradora en cualquier medio de divulgación masiva existente en el país.

Margen de solvencia

Artículo 60. Margen de solvencia. Las aseguradoras o reaseguradoras deberán mantener permanentemente un monto mínimo de patrimonio en relación con su exposición a los riesgos derivados de sus operaciones de seguros o reaseguros, según corresponda, de acuerdo con las regulaciones de carácter general que para el efecto emita la Junta Monetaria, con el voto favorable de las tres cuartas partes del total de sus miembros, a propuesta de la Superintendencia de Bancos.

El margen de solvencia se determinará por las regulaciones de carácter general aplicables a las aseguradoras o reaseguradoras que emita la Junta Monetaria, con base en las mejores prácticas internacionales en materia de seguros o reaseguros, a propuesta de la Superintendencia de Bancos. Para los riesgos de inversión y de crédito de las aseguradoras o reaseguradoras, el monto requerido y las ponderaciones respectivas serán fijados en la misma forma aplicable a las instituciones bancarias. En todo caso, cualquier modificación a los montos mínimos requeridos y a las ponderaciones del riesgo, se aplicará en forma gradual y será notificada con prudente anticipación.

Artículo 61. Patrimonio técnico. Las aseguradoras o reaseguradoras deberán mantener permanentemente un patrimonio técnico que respalde su margen de solvencia, el cual estará compuesto por la sumatoria de:

- a) El capital pagado.
- b) Las reservas obligatorias de capital.
- c) Otras reservas de capital.
- d) La deuda subordinada con vencimiento a un plazo mayor de cinco (5) años.
- e) Las utilidades no distribuidas de ejercicios anteriores.
- f) La subvaluación o subestimación de activos, sobrevaluación o sobreestimación de pasivos.
- g) La utilidad del ejercicio.

De la sumatoria anterior, se deducirán los rubros siguientes:

1. Los gastos de constitución u organización.
2. Las pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores.
3. La subvaluación o subestimación de pasivos, sobrevaluación o sobreestimación de activos
4. La pérdida del ejercicio.
5. La inversión en acciones en las entidades supervisadas por la Superintendencia de Bancos, cuando dicha inversión sea en empresas del mismo grupo financiero. La inclusión de elementos del patrimonio técnico, adicionales a los previstos en el presente artículo, requerirá la aprobación de la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos.

Artículo 62. Posición patrimonial. La posición patrimonial será la diferencia entre el patrimonio técnico y el margen de solvencia, debiendo mantenerse un patrimonio técnico no menor a la suma del margen de solvencia.

Artículo 63. Deficiencia patrimonial. Cuando el patrimonio técnico sea menor que el margen de solvencia, existirá deficiencia patrimonial, en cuyo caso deberá seguirse el procedimiento de regularización patrimonial contenido en esta Ley.

Registro de reaseguradores y de contratos de reaseguro

Artículo 64. Registro de reaseguradores. Las aseguradoras o reaseguradoras únicamente podrán contratar coberturas de reaseguro con reaseguradoras o aseguradoras que se encuentren registradas en la Superintendencia de Bancos. Para efectos del registro correspondiente, los reaseguradores o aseguradores extranjeros deberán cumplir los requisitos que establezca el reglamento emitido por la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos.

Artículo 65. Registro de contratos de reaseguro. Los contratos de reaseguro, excepto los facultativos, deberán enviarse a la Superintendencia de Bancos en los plazos y condiciones que estipule el reglamento que emita la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos. Cuando los contratos se encuentren redactados en idioma extranjero, deberán ser traducidos al idioma español. Las aseguradoras o reaseguradoras deberán mantener documentados los contratos facultativos de reaseguro para que la Superintendencia de Bancos efectúe las revisiones que estime oportunas

Artículo 69. Informes. La Superintendencia de Bancos mantendrá informada a la Junta Monetaria sobre las aseguradoras o reaseguradoras que presenten deficiencia patrimonial o de inversiones que respalden sus reservas técnicas. Las aseguradoras o reaseguradoras que estén sujetas a regularización por deficiencia patrimonial o de inversiones que respalden sus reservas técnicas, deberán rendir informes a la Superintendencia de Bancos sobre su posición patrimonial y de

inversión de reservas técnicas, con la periodicidad que esta última determine y por el tiempo que dure esa situación

Intermediarios de seguros o reaseguros

Artículo 80. Intermediarios de seguros. Se consideran intermediarios de seguros, las personas individuales o jurídicas que promuevan la contratación de seguros ofrecidos por aseguradoras autorizadas para operar en el país, mediante el intercambio de propuestas y aceptaciones, y en el asesoramiento para celebrarlos, conservarlos o modificarlos según la mejor conveniencia de los contratantes, así como la debida asesoría en los reclamos correspondientes. Los seguros podrán ser contratados directamente en las compañías de seguros autorizadas para operar en el país o por intermedio de:

a) Agente de seguros dependiente: es la persona individual que se dedica a la promoción y venta de pólizas de seguros para la aseguradora, con la cual labora en relación de dependencia de ésta.

b) Agente de seguros independiente: es la persona individual o jurídica que se dedica a la intermediación de seguros, con base en contratos de naturaleza mercantil y suscrita con la aseguradora o aseguradoras correspondientes.

c) Corredores de seguros: son personas individuales o jurídicas que realizan intermediación de seguros de conformidad con la presente Ley, que sin mantener vínculos contractuales que supongan afección con entidades aseguradoras, ofrecen asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden sus servicios.

Las personas que en nombre o en representación de un agente independiente o de un corredor de seguros realicen la promoción y colocación de seguros, deberán cumplir con los requisitos que establezca el reglamento que emita la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos. La Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con

mejores prácticas de intermediación de seguros, podrá autorizar otras modalidades de intermediación de seguros, sin modificar las figuras establecidas en las literales a), b) y c) del presente artículo.

Artículo 81. Registro de intermediarios. Los intermediarios de seguros deberán registrarse en la Superintendencia de Bancos, cumpliendo los requisitos establecidos en las disposiciones generales que determine el reglamento que emita la Junta Monetaria, a propuesta de la Superintendencia de Bancos. Tales disposiciones incluirán, como mínimo, las siguientes:

- a) Ramo o tipo de seguro en el que estarán autorizados para operar como intermediarios.
- b) El seguro que deberán contratar como garantía.
- c) Aspectos relativos al nivel académico, honorabilidad y conocimientos técnicos sobre el negocio del seguro, de las personas interesadas en obtener el registro como intermediarios.
- d) Periodicidad con la que los intermediarios deberán renovar su registro y los requisitos a cumplir para tal efecto.

Artículo 82. Impedimentos para ser intermediarios de seguros. No podrán ser intermediarios de seguros:

- a) Los que por cualquier razón sean legalmente incapaces.
- b) Los administradores y funcionarios de la aseguradora o reaseguradora.
- c) Quienes se desempeñen, directa o indirectamente, como ajustadores de reclamos de seguros.
- d) Los miembros de la Junta Monetaria, las autoridades, funcionarios o empleados del Banco de Guatemala o de la Superintendencia de Bancos.
- e) Las personas individuales o jurídicas cuyo giro principal no sea la actividad de intermediación de seguros, tal como se define en el artículo 80 de la presente Ley.
- f) Quienes hayan sido declarados insolventes o declarados en estado de quiebra, mientras no hubieren sido rehabilitados.
- g) Los directores y administradores de entidades en proceso de ejecución colectiva por requerimiento de la Junta Monetaria o de la Superintendencia de Bancos.
- h) Quienes hubieren sido condenados por quiebra culpable o fraudulenta.

- i) Los condenados por delito que implique falta de probidad.
- j) Los condenados por hechos ilícitos relacionados con lavado de dinero u otros activos, financiamiento del terrorismo o malversación de fondos.
- k) Los condenados por la comisión de hechos ilícitos conforme lo tipifica la Ley Contra la Delincuencia Organizada.
- l) Los que sean deudores reconocidamente morosos.

Artículo 109. Del contrato de fianza y del reafianzamiento. Para la aplicación de la presente Ley, deberá entenderse y aplicarse, en lo dispuesto en el Decreto Número 2-70 del Congreso de la República, Código de Comercio, Capítulo XII, Título II, artículos del 1024 al 1038, a los términos siguientes:

- a) Fianza, como Seguro de Caucción
- b) Afianzadora, como Aseguradora.
- c) Reafianzamiento, como Reaseguro.

Artículo 110. Prescripción. Los derechos de los asegurados o beneficiarios de los contratos de seguro, prescriben en los plazos establecidos en el Código de Comercio y los valores correspondientes ingresarán a la cuenta Gobierno de la República - Fondo Común.

- a) El decreto 25-2010 Ley de Seguros incluye las resoluciones
- b) Resolución JM-179-99 Publicación Financiera
- c) Resolución JM-87-2010 Constitución Aseguradora
- d) Resolución JM-88-2010 Funciones y Adquisiciones
- e) Resolución JM-89-2010 Adquisición Acciones
- f) Resolución JM-90-2010 Establecimiento Sucursales
- g) Resolución JM-91-2010 Retiro Sucursales Extranjeros
- h) Resolución JM-141-2010 Instrucciones Contables
- i) Resolución JM-151-2010 Transferencias Cartera
- j) Resolución JM-152-2010 Junta exclusión Activos y Pasivos

- k) Resolución JM-1-2011 Comercialización Masiva
- l) Resolución JM-2-2011 Pago Fraccionado Primas
- m) Resolución JM-3-2011 Reservas técnicas e inversión
- n) Resolución JM-4-2011 Reaseguros Catastróficos
- o) Resolución JM-5-2011 Margen Solvencia mas patrimonio técnico
- p) Resolución JM-6-2011 Regulación Reaseguro mas catastro mas planos
- q) Resolución JM-7-2011 Consejo Técnico Asesor
- r) Resolución JM-13-2011 Intermediarios mas ajustadores
- s) Acuerdo SIB 2-2011 Envío de información a la Superintendencia de Bancos por parte de la Aseguradora

Seguro de caución

El Código Civil de Guatemala en su Título XVII, Artículo 2100 establece: “Por el contrato de fianza una persona se compromete a responder por las obligaciones de otra. El fiador puede estipular con el deudor una remuneración por el servicio que le presta”. En otras palabras, en Guatemala la aplicación de del seguro de caución se da cuando una persona, individual o jurídica, usualmente conocida en el medio como “afianzado” contrata los servicios de una entidad “aseguradora” para responder de manera mancomunada, por las responsabilidades que adquiera con terceras personas, llamadas “beneficiario”, a forma de garantía para el cumplimiento de compromisos específicos adquiridos con este.

Lo anterior, con el fin de presentar garantías solicitadas como requisito, principalmente en la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Congreso de La República de Guatemala; aunque su aplicación no se encuentra restringida a la solicitud de las mismas por parte de entidades públicas como contratantes, ya que el sector privado se encuentra en libertad de solicitarlas cuando el marco de la ley así lo permite. Cabe aclarar que en el caso de que un seguro de caución sea ejecutada, es decir, que debido a faltas por parte del afianzado el beneficiario este en derecho y decida cobrar, de forma total o parcial, el monto estipulado en el seguro de caución, la aseguradora pagará dicho reclamo; posteriormente se dirigirá al afianzado para llegar a un

acuerdo de cómo le reembolsara a la aseguradora el monto total del reclamo pagado y gastos jurídicos correspondientes.

La palabra seguro de caución se deriva de la voz latina *fidere* de fiado, tiene igual raíz que el griego *peidoo*, que quiere decir asegurar, persuadir confiar. La misma palabra en el idioma francés *Cautionnement* que en español alude el término caución, que a su vez deriva del latín *cautio* de *cavere*, *cautun* que significa grantri guendar. Su significado es seguridad, caución, garantía. Guardar. Afianzar es prestar una garantía o aval en favor de otra persona para garantizar determinados intereses o derechos o asegurar el cumplimiento de una obligación. En el ámbito mercantil. Luis Ávila Merino (2005) la fianza mercantil, Caracas Venezuela, Afiven, Universidad Católica Andrés Bello.

En México define a la fianza ahora seguro de caución señalando que “es un contrato mediante el cual una persona se compromete con el acreedor a pagar por el deudor si este no lo hace”. El autor José Luis Aguilar Gorrondona, define el seguro de caución. Es un contrato de naturaleza accesoria, por medio del cual una Institución afianzadora ahora Aseguradora, está debidamente autorizada, se compromete con un acreedor a cumplir la obligación de un deudor en caso de éste no lo haga para lo cual se cobra una prima.

Es el instrumento que garantiza el cumplimiento de una obligación adquirida por cualquier persona (fiado), respecto a un tercero denominado “beneficiario del seguro de Caución”, se formaliza a través de un contrato llamado póliza de seguro de Caución, que se celebra entre la compañía que vende el seguro de caución y el fiado, a favor de un tercero (beneficiario), es decir la persona que se beneficia al quedar a su disposición cierta cantidad de dinero seguro de caución en caso de que el fiado no cumpla con la obligación contraída por medio de un contrato.

Fundamentos

El principal fundamento legal para la emisión del seguro de caución se encuentra en el Código Civil de Guatemala (Decreto 106), donde se define legalmente el contrato de fianza, por otra parte esta la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento (Decreto 57-92), donde se

establece el uso de las mismas. En la Ley de Contrataciones del Estado de Guatemala se establece que el contratista debe presentar ante el contratante (el Estado de Guatemala), y a favor de éste, una serie de garantías en diversas fases del proceso de realización de compras y contrataciones que el estado requiera.

Por otra parte, en la emisión de todo seguro es necesario algún documento que sirva como base legal, en el cual se defina la situación y condiciones bajo las cuales es requerida el seguro de caución. Dicho documento debe contener de forma detallada las responsabilidades a las que el potencial afianzado se compromete, así como las garantías específicas y los montos solicitados para las mismas. Tales documentos pueden consistir en contratos de: construcción de obra civil, servicios profesionales, servicios técnicos, compra de suministros y otros productos, alquiler de equipo, etc.

Ya que el uso del seguro no se encuentra limitado al campo de las contrataciones, dependiendo del campo de aplicación y la naturaleza de las garantías, otros documentos que pueden servir de base para la emisión del seguro pueden ser acuerdos gubernativos, acuerdos ministeriales, resoluciones de entes gubernamentales competentes, entre los que puede mencionarse: Superintendencia de Administración Tributaria, Superintendencia de Telecomunicaciones, Organismo Judicial, municipalidades, Instituto Nacional de Bosques, entre otros.

Según la ley de Guatemala, los montos de tales garantías pueden ser presentados con un depósito en efectivo, o depósitos a plazo fijo en cualquier banco del sistema, constitución de hipoteca a favor del Estado de Guatemala, o un seguro de caución. De ahí se deriva su uso y popularidad, pues al término de los compromisos contraídos, cuando y las garantías ya no son necesarias, el trámite de recuperar un depósito en efectivo o realizar liberación de hipoteca, puede resultar en un proceso burocrático extenso y complejo.

Características del seguro de caución

El seguro de caución es un contrato por medio del cual una persona denominada fiador se obliga a responder por la obligación del deudor principal, dicho contrato se encuentra regulado por el código de civil, las principales características de este contrato son las siguientes:

- a) Se trata de un contrato nominado, ya que está regulado por el código de civil a partir del artículo 2361 al 2408.
- b) Es un contrato accesorio debido a que depende de la celebración de un contrato principal para poder existir, es decir, debe existir una obligación nacida de un contrato para que se pueda suscribir el contrato del seguro.
- c) La fianza se celebra con la finalidad de garantizar una obligación ajena, pero en la cual solo puede el acreedor cobrar al fiador cuando el deudor principal de la obligación no le cumpla.
- d) Este contrato puede ser parcial o total, es decir, el fiador se puede obligar a cumplir ya sea una parte de la obligación o toda en su integridad, cuando el deudor principal no la cumpla.
- e) Es requisito indispensable para que el acreedor le pueda exigir el cumplimiento de la obligación al fiador que el deudor principal no la ejecute en el termino estipulado en el contrato del cual depende del seguro, así se encuentra establecido en el artículo 2361 del código civil el cual establece lo siguiente:
- f) El seguro es una obligación accesorio, en virtud de la cual una o más personas responden de una obligación ajena, comprometiéndose para con el acreedor a cumplirla en todo o parte, si el deudor principal no la cumple.
- g) No puede existir sin una obligación valida.
- h) El fiado garantiza personalmente con todos sus bienes el cumplimiento de la obligación.
- i) El beneficiario puede reclamar el seguro, por incumplimiento del fiado, mismo que debe ser documentado adecuadamente para determinar el monto del mismo.
- j) El seguro puede garantizar menos que la obligación principal, pero no más.
- k) La ventaja que se tiene es que no se tienen muchos reclamos esto debido a que la afianzadora es conciliador y poder llegar a un acuerdo con ambas partes con el cliente y el beneficiario.

- l) En la actualidad y desde hace ya algunos años, empieza a ser frecuente el que las empresas privadas se solicite entre sí, fianzas, por los mismos conceptos que por los que las pide el estado.
- m) Es un contrato por el que una persona, se compromete a responder por las obligaciones de otra.
- n) Es un contrato mediante el cual una persona fiadora, se obliga ante otra beneficiaria, a cumplir la obligación de una tercera persona fiada, si ésta última no la cumple.
- o) ñ) Es un acuerdo escrito entre tres partes, en el cual una llamada Seguro de Caución, se compromete para con otra parte denominada beneficiario, a responder por el cumplimiento de alguna obligación a cargo de un tercero llamado principal (fiado).
- p) Es un contrato escrito (Póliza de seguro de caución, por el que una institución mercantil afianzadora mediante el pago de una prima u honorario, se compromete ante un tercero beneficiario solidariamente con el fiado, a garantizar el cumplimiento de una determinada obligación, en el caso que éste último no la cumpla.
- q) Nuestro Código Civil en su artículo 2100 define el contrato de fianza, como aquel mediante el cual. Una persona se compromete a responder por las obligaciones de otra.

Diferencias entre los contratos de fianza y seguro

- a) Ambos contratos se manifiestan en una póliza pre impreso.
- b) Ambas operaciones individualmente consideradas, son de resultados aleatorios.
- c) Uno y otro configuran contratos de adhesión según textos uniformes y aprobados por la Superintendencia de Bancos como autoridad administrativa de control, vigilancia y fiscalización.
- d) Uno y otro contrato, cubren riesgos.
- e) Tanto la cobertura asegurativa como la afianzativa, pueden distribuirse en reaseguro o reafianzamiento y coaseguro o cofianzamiento contrafianza.

Hay algunas diferencias esenciales entre estos contratos, de seguros de caución a continuación las más relevantes:

a) Como se señaló anteriormente hay tres partes involucradas en un contrato de seguro de caución, en tanto que en un contrato de seguro solo son dos las partes, el asegurado y el asegurador. El beneficiario en un seguro de caución corresponde al asegurado en un contrato de seguro. El fiador en una (seguro) (la parte que acuerda indemnizar al beneficiario contra cualquier pérdida pactada) está en la misma condición que la empresa de seguros en un contrato de seguro. Hay sin embargo una tercera parte del seguro, el fiado.

b) Este es el que ha acordado hacer algo; por ejemplo, ejecutar un contrato o cumplir sus obligaciones en el puesto que desempeñe, de acuerdo con la ley. Si él hace lo que está supuesto a hacer, no habrá reclamo bajo del seguro. Por otro lado, si él no cumple con la ejecución de su obligación y no puede remediar la falta, su seguro de caución tendrá que responder.

c) Los contratos de seguros raras veces están basados en otros contratos. En fianzas sin embargo, algún contrato anteriormente celebrado obligación es siempre el origen del seguro de caución. Es este contrato al que se le llama contrato principal el que habitualmente es por escrito, firmado por ambas partes, aún cuando muy eventualmente puede ser ordenes, cartas de ambas partes que tenga la información básica para realizar el documento.

Clases de seguros de caución

Con la entrada en vigor de la Ley de la Actividad Aseguradora en enero de 2011, las compañías aseguradoras en Guatemala pueden comercializar seguros de caución que sustituyen a la fianza mercantil emitida por las entidades aseguradoras. Luis Roberto Tobar, Presidente de innovaseguros.

El seguro de caución se define como “Aquel que comprende los contratos por los que el asegurador se obliga, en caso, de incumplimiento por el tomador del seguro de sus obligaciones legales o contractuales, a indemnizar al asegurado a título de resarcimiento o penalidad los daños

patrimoniales sufridos, dentro de los límites establecidos en la Ley o en el contrato. Todo pago hecho por el asegurador deberá serle reembolsado por el tomador del seguro”.

En esta definición aparecen las tres partes que configuran el seguro de caución:

1. Tomador del seguro o contratante.
2. asegurado o beneficiario.
3. Asegurador.

Las relaciones entre las partes que configuran los seguros de caución son las siguientes:

- a) Entre el tomador del seguro y el asegurado: Existe normalmente un contrato, y en garantía del cumplimiento de este contrato, el asegurado exige al tomador una caución.
- b) Entre el asegurado y el asegurador: El vínculo viene establecido por el certificado individual de seguro de caución. Por este documento el asegurador garantiza al asegurado que el tomador del seguro va a cumplir sus obligaciones contractuales, comprometiéndose en caso contrario a pagar, como indemnización o penalización, el importe establecido en el certificado individual de caución.
- c) Entre el asegurador y el tomador del seguro: El vínculo lo establece la póliza. Este documento confirma el derecho de repetición, que reconoce la Ley a todo fiador, es decir, el derecho del asegurador a reclamar al tomador del seguro las cantidades que hubiera tenido que pagar como consecuencia de la incautación de la garantía por el asegurado.

Seguro de caución

Dependiendo de lo que garantizan, los seguros pueden ser clasificadas en varias clases, siendo las más conocidas dos clases de fianzas y son las siguientes, seguro de caución administrativas ante gobierno C-1, C-5, C-2, C-3 y C-5s y seguro de caución administrativas ante particulares D-1, D-2, D-3 son:

a) Sostenimiento de Oferta: Este seguro garantiza que el oferente va a mantener invariables las condiciones de su oferta hasta la adjudicación. Es requisito para poder participar en las licitaciones o cotizaciones promovidas por entidades del Estado. Su vigencia comprende el período comprendido desde la recepción y apertura de plicas hasta la aprobación de la adjudicación, y en todo caso, tendrá una vigencia de 120 días. Para el adjudicatario, tendrá vigencia hasta que se sustituya por el seguro de caución de cumplimiento de contrato.

b) Cumplimiento de contrato: Garantiza el cumplimiento de todas las obligaciones estipuladas en el contrato y todos aquellos documentos que forman parte del contrato. Para el caso de obras, este seguro cubrirá las fallas o desperfectos que aparecieran durante la ejecución del contrato, antes de que se constituya la fianza de conservación de obra.

c) Anticipo: Garantiza el uso del anticipo especificado en las condiciones particulares, el cual se invierta correctamente en la obra o servicio contratado, esta debe ser por el 100% recibido por el contratista, la garantía podrá reducirse en la medida que se amortice el valor del anticipo

d) Conservación de obra o calidad y/o funcionamiento: Garantiza que la obra o el servicio prestado funcionara adecuadamente, según su naturaleza, durante un plazo determinado y cubrirá el valor de las reparaciones de las fallas o desperfectos que aparecieran durante el tiempo de responsabilidad, la vigencia del seguro (de 12 a 18 meses contados a partir de la fecha de recepción de la obra).

e) Saldos deudores: Garantiza el pago de los saldos deudores que puedan resultar a favor del Estado, por incumplimiento de pago del contratistas con sus proveedores o empleados y debe otorgarse simultáneamente con del seguro de conservación de obra como requisito previo para la recepción de la obra.

f) Interés Fiscal: Son fianzas que garantizan impuestos, derechos, multas y demás pagos tributarios.

g) Reforestación ante Inab y Conap: Garantiza el cumplimiento de reforestación contraído por una empresa o persona debido al otorgamiento del permiso de aprovechamiento un área forestal.

h) Importación temporal de mercaderías: Garantiza el pago de los derechos arancelarios a la importación, el IVA y demás tributos que causen sobre la importación temporal con reexportación en el mismo estado de mercaderías o bienes.

i) Impacto ambiental: Garantiza el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en las resoluciones emitidas por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales para realizar algún estudio previo a realizar un proyecto.

j) Discrepancia: Garantiza los Derechos Arancelarios, Impuestos a la importación e impuesto al Valor Agregado – IVA – para que se pueda efectuar el levante de las mercancías amparadas en Audiencia y Anexo de Incidencias de mercadería que no tuvo algún contratiempo en la aduana según póliza de ingreso al país y debe pagar la diferencia o hacer Seguro de Caución.

Exigida por la Ley: Dentro de esta categoría se encuentran una diversidad C-6 son:

a) Agente de aduanas.

b) Porteador de mercadería.

c) Promoción comercial.

d) Gestor de la Superintendencia de Administración Tributaria.

e) Uso de explosivos.

f) Representación de casas extranjeras.

g) Courier.

h) Urbanización.

i) Subasta de frecuencias de radio, etc.

k) Fianzas Judiciales: Son requeridas por los juzgados para aquellas personas o entidades envueltas en ciertas acciones judiciales. La garantía de la fianza depende de la naturaleza de la acción judicial en cuestión.

l) Judiciales Civiles: Garantiza los resultados de un juicio que por su naturaleza no conlleva delito alguno. Es emitida a favor de los tribunales del Ramo Civil, el monto lo determina el juez dependiendo el tipo de juicio y emite una resolución para cada caso. Generalmente se solicitan para arraigo, embargo de cuentas bancarias, embargo de propiedades, para actuación de interventores, para tutores y albaceas, para reposición de acciones al portador extraviadas. Garantiza daños y perjuicios originados por algún juicio.

m) Judicial Penales: Garantiza las responsabilidades provenientes de la Medida Sustitutiva de Caucción Económica dictada por un juez por delitos mayores.

n) Judiciales Laborales: Los requisitos deben ir en la pantalla principal de fianzas, justo después de la clasificación de las fianzas

ñ) Fianza de Fidelidad: Garantiza la conducta fundamentalmente en cuanto al manejo de valores de los empleados de una empresa. Esta fianza se presenta en nombre de los empleados a favor de la empresa en la que laboran o a otra empresa.

Reafianzamiento

Debemos distinguir si existen varias clases de contrato de fianza o de fianzas en particular, atendiendo a la legislación Guatemalteca, afirmamos que únicamente pueden darse dos clases de contratos de fianzas, civil y mercantil, el primero regulado del artículo 2100 al 2120 del código civil y el segundo del 1024 al 1038 del código de comercio en donde también se comprende el contrato de reafianzamiento, así como la fianza múltiple o reafianzamiento. Es cuando una afianzadora se compromete a responder las obligaciones de otra persona, conforme a las normas y tarifas de la Superintendencia de Bancos fuera de Guatemala respaldando a los clientes en la actualidad se otorga Contra fianza que es el respaldo nuestro en otro país a nuestro cliente o viceversa donde corresponda en cualquier país que así lo requiera.

Capítulo 3

3.1. Planteamiento del problema

Los riesgos del seguro de caución, posee varias clases tales como: fidelidad comercial e individual cumplimiento por servicios profesionales, servicios técnicos, sostenimiento de oferta, cumplimiento de contrato, anticipo, conservación de obra y saldos deudores que son la principales para constructores o cualquier persona que requiera algún tipo de servicios que le soliciten dicho documento.

El surgimiento y la consolidación del seguro de caución no han sido especialmente fáciles para clientes ni beneficiarios, ya que existen dificultades al momento de la suscripción el seguro, el cual respalda al cliente como fiador ante un tercero. Por su naturaleza jurídica los textos son muy específicos dependiendo del tipo de seguro de caución, las mismas dentro del mercado son estables son una necesidad latente ya que cubre el cumplimiento del cliente ante una responsabilidad adquirida, ha demostrado ser un documento efectivo y que protege al beneficiario de cualquier incumplimiento de parte del cliente. Se necesitan establecer mecanismos adecuados para poder mantenerse como una empresa líder en el mercado asegurador.

La competencia cada día es más fuerte, es por ello que el cliente demanda un mejor servicio, por lo que será necesario conocer las diferentes necesidades o deseos de los clientes, saber cómo captar más clientes y agentes. Actualmente no existe un proceso adecuado de los tiempos de ingreso de la documentación, comunicación con el cliente o agente, son poco eficientes.

Durante los últimos años se ha podido observar un mayor crecimiento de empresas que utilizan los servicios del seguro de caución, pero esto depende de los fondos que el gobierno o las entidades privadas posean y así puede invertir y solicitar los servicios de seguro de caución.

En consecuencia a lo anteriormente planteado, se deriva la siguiente interrogante:

¿Cómo evaluar los procedimientos de suscripción del seguro de caución responde a los requerimientos del cliente?

3.2 Objetivos de la práctica realizada

Realizar la medición de tiempos del proceso de suscripción, para poder alcanzar el objetivo propuesto para que la entrega se realice más rápida.

Objetivos Específicos

- a) Estimar el tiempo del proceso de suscripción de seguro de caución en los servicios que proporciona la aseguradora.
- b) Medir la base de datos del sistema de ingreso de clientes para que sea efectivo.
- c) Determinar el conocimiento del personal, experiencia y capacidad. Para dar capacitación al personal interno sobre el tema del seguro, ya que no todos tienen conocimiento ni experiencia.

3.3 Alcances y límites de la práctica

Establecer la competencia en la ciudad capital, del seguro de caución, estando sujeto a un estudio más profundo de los competidores, así como la implementación de procesos que faciliten la emisión del seguro de caución y lo haga más eficiente.

3.4. Metodología aplicada a la práctica

De acuerdo a lo establecido en el libro Metodología de la Investigación (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, (2010) el estudio que se llevo a cabo en la aseguradora, fue de tipo descriptivo, se definió los fenómenos, situaciones, contextos y eventos que están provocando la problemática del proceso de suscripción de fianzas.

Se llevará a cabo un plan de investigación lo cual permitirá cumplir ciertos objetivos del procedimiento de suscripción. Adaptando nuevos procesos estratégicos para incrementar el conocimiento del personal.

Se utilizo también el método deductivo el cual parte de datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular. Además que nos genera el método de observación, cuestionamiento, hipótesis, predicción, experimentos, análisis, conclusión y presentación del proyecto, que surge de las necesidades existente de la organización.

La investigación cualitativa nos permitir acceder a la información a través de la recolección de datos obteniéndolos a través de entrevistas, encuestas las diferentes variables del contexto y las situaciones que giran al entorno del problema estudiado de suscripción. El proceso de suscripción ha tenido en los últimos años una problemática en sus tiempos que ha sido deficientes al momento de la entrega del producto final, la emisión del seguro es un sistema que no es lo suficientemente ágil, el proceso está determinado, pero se pretende mejorarlo con la adaptación de nuevos procesos, diagramas por medio de un sistema. Además que al personal le hace falta capacitación sobre el tema del seguro de caución por lo que eso nos da como resultado no alcanzar los objetivos ya establecidos y otorgarles cursos que ayuden a motivarlos seguir teniendo colaboradores comprometidos con la fidelizacion a la compañía.

3.4.1 Sujetos de la investigación

En el desarrollo del estudio participó el personal que realiza funciones de suscripción de seguros de caución. Se hizo un censo del total de personas que laboran en el departamento, siendo un total de 30 personas, conformado por los siguientes puestos de trabajo:

a) Presidente	1
b) Gerente general	1
c) Director	1
d) Gerente de suscripción	1
e) Supervisor	1
f) Emisores	7
g) Supervisor de jurídico	1
h) Analista de reclamos	1
i) Gerente financieros	1
j) Contador general	1
k) Gerente de sistemas	1
l) Asistente de cobros	1
m) Recepción y entrega de documentos	1
n) Cajero	1
o) Agentes o corredores	10

Población y muestra de estudio

Para obtener la información de la afectividad de la evaluación del proceso de suscripción del seguro de caución, se tomó como muestra el estudio a todos el personal involucrado directamente que labora en el área, a continuación se registra el número de personas del departamento de suscripción que son 30 personas.

3.4.2 Instrumentos

Asimismo se aplicó las siguientes herramientas de investigación:

Observación

Registro en forma sistemática, de patrones conductuales de personas, objetos y sucesos a fin de obtener información sobre el fenómeno de interés, sin entrar en contacto con ellos. Se verificará visualmente los procedimientos llevados a cabo para el adecuado proceso de suscripción del seguro de caución. Se realizara una entrevista con las personas involucradas directamente en el proceso.

Entrevistas

Es un término que está vinculado al verbo entrevistar (la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado). Se realizarán entrevistas a funcionarios de la empresa y personal que trabaja en los diferentes departamentos que intervienen en el proceso objeto de estudio que puedan proporcionar información relevante. Para llevar a cabo dicha investigación se tomo la encuesta como prueba piloto a 30 colaboradores de la aseguradora, que no formaron parte de la población a estudiar.

Inspección

Es hallar características físicas significativas para determinar cuáles son normales y distinguirlas de aquellas características anormales. En este sentido, es posible desarrollar inspecciones de empresas o comercios para verificar que cumplan la ley. Se verificarán los datos que contienen los documentos, formularios ives, expedientes, archivos, y cualquier otro utilizado para el adecuado proceso de suscripción del seguro de caución.

Cuestionarios

Los cuestionarios son una serie de preguntas ordenadas, que buscan obtener información de parte de quien las responde, para servir a quien pregunta o a ambas partes. Se obtendrán en forma directa aquellos datos que por su importancia dentro del proceso, se consideran esenciales para el adecuado desarrollo del procedimiento de suscripción del seguro de caución.

3.4.3 Procedimiento

Se consideró que la Aseguradora, para la presente investigación de práctica empresarial dirigida, por ser una empresa en constante cambio y crecimiento acelerado que opera en un mercado altamente competitivo y profesionalmente representa un reto ofrecer una propuesta que permita optimizar los recursos que utiliza y fortalecer operativamente los procesos de suscripción del seguro de caución.

Por medio de una evaluación del proceso utilizando diferentes herramientas, entre ellas el análisis FODA que se alimentó con la observación de la situación actual y sirvió de base para la definición del planteamiento del problema, se determinó la variable de investigación con la cual se inició un proceso de recopilación de información en diferentes fuentes bibliográficas que permitieron dar forma al anteproyecto de investigación.

Se definieron los objetivos generales y específicos, mismos que se esperan alcanzar con la aplicación de la metodología planteada; se determinaron los límites y alcances del proyecto, y con ello se realizó la selección de los sujetos de la investigación. La selección de los instrumentos respondió a la búsqueda de información que responda a los objetivos planteados, cuyo análisis provea de datos que permitan elaborar el informe final que incluya una propuesta de mejora la cual será incluida en el informe final.

Actividad	Fecha							
Elección de la empresa para la realización de la PED	08/09/2012							
Evaluación integral de la empresa objeto de la investigación		22/09/2012						
Elaboración del análisis FODA			22/09/2012					
Presentación de los antecedentes de la empresa				22/09/2012				
Realización del planteamiento del problema				29/09/2012				
Preparación del marco teórico					06/10/2012			
Se definió la metodología aplicada a la práctica en la cual se plantearon los sujetos de la investigación						13/10/2012		
Se elaboró los instrumentos de investigación para recabar datos	27/10/2012							
Mini defensa del proyecto de tesis		24/11/2012						
Entrega final del proyecto de tesis			28/11/2012					
Tesis entregada a asesor para revisión				14/02/2013				
Se realizó el trabajo de campo				15/03/2013				
Se preparó y se presentó el análisis de los resultados					04/04/2013			
Elaboración de conclusiones						12/04/2013		
Elaboración de una propuesta de mejora								29/04/2013

Capítulo 4

4.1 Presentación de Resultados

Se realizó entrevistas a los directivos de la empresa Aseguradora con el fin de obtener la situación actual y la tendencia que presenta las principales variables que miden la actividad del proceso de suscripción del seguro de caución.

MATRIZ DE SENTIDO

Entrevista al Presidente, Director y Gerente

No.	PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION
1-	¿Qué canales de comunicación utiliza para transmitir información a sus subalternos?	Opinan que los 3 personas entrevistadas exponen que si transmiten información a sus subalternos.	De las tres personas entrevistadas el 100% coinciden con que si existen canales de comunicación interna donde se le informa como esta su área pero creen que es importante mejorar la comunicación interna.
2-	¿Cómo motiva a sus colaboradores para que expresen sus opiniones y sugerencias?	El 75% exponen que motivan al personal con comunicación directa	Se motiva al personal para que expresen sus sugerencias pero es difícil.
3-	¿Considera que el área se promueve el trabajo en equipo?	El 50% opina que se promueve al personal trabaje en equipo internamente.	Aunque están conscientes de que se promueve sabe que hace falta que trabajen todos en equipo y estén más unidos, tratan de implementar actividades.
4-	¿Cuentan los gerentes con las herramientas necesarias para trabajar en equipo y dar capacitación a su personal?	El 75% algunas veces les proporciona todas las herramientas a los Gerentes aunque puede ser mejorado.	Según indicaron que en ocasiones les hace falta capacitar al personal para que den un mejor servicio al cliente externo e interno.
5-	¿Con que frecuencia realizan cursos de capacitación?	El 50% de los entrevistados indican que es poco frecuente la capacitación al personal.	Se cree que si debe haber una mayor capacitación en el departamento de suscripción ya que esto facilitaría los tiempos y la actitud de las personas.
No	PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION

6-	¿Considera que los colaboradores están capacitados en el tema del seguro de caución?	El 50% opinan que hace falta capacitación en el departamento de suscripción para mejorar el servicio externo.	Es importante destacar que se debe fomentar la implementación de cursos de capacitación del seguro de caución para poder brindar un servicio efectivo y eficiente para el cliente externo.
7-	¿Cree importante que los colaboradores están capacitados en el tema de fianzas o seguro de caución, que valor agregado le proporciona?	El 50% opinaron que es un factor esencial el que esté capacitado y puedan ofrecer al cliente un buen servicio.	Se realizara una evaluación a los colaboradores para determinar el grado de capacitación que tiene o les hace falta para así brindarle al cliente externo una asesoría adecuada, fácil eficiente y rápida.
8-	¿Cómo se evalúa el servicio que le brindan los colaboradores a los clientes de la Aseguradora?	El 50% opinaron que el servicio es bueno los clientes se sienten satisfechos a medias el servicio pero aun falta implementar controles.	Se realizan por medio de comunicación directa ya sea por medio telefónico o en persona con los clientes. Se traslada al jefe inmediato los resultados para realizar reunión y ver que se puede mejorar del servicio a los clientes y agentes basados en metas mensuales o trimestrales.
9-	¿Cómo se evalúa las sugerencias de los clientes o quejas y cuáles son las más frecuentes?	El 75% opino que existen muchas quejas pero no todas tienen fundamento las más frecuentes los tiempos de entrega.	Se realiza un resumen de las quejas más frecuentes se determina quien llamara para dar soluciones rápidas y eficientes a los clientes y que nos recomienden por ser rápidos.
10-	¿Existe algún parámetro de tiempo para responder y dar solución a los problemas de los clientes?	El 75% opinaron que las mismas deben responderse a la brevedad que fueron hechas para brindar un buen servicio.	El parámetro no está establecido concretamente ya que dependen de varios factores la respuesta pero debe de ser en 24 horas más o menos el tiempo de respuesta.
11-	¿Cuáles de estos medios le proporciona información y un servicio personalizado a los clientes?	El 60% opina que existen tres medios para brindar un servicio y dependerá de la rapidez con que se atienda al cliente.	Lo que se pretende es que exista un servicio personalizado en la empresa y vía mail por teléfono para los clientes y agentes que nos haga ser las diferentes de la competencia.

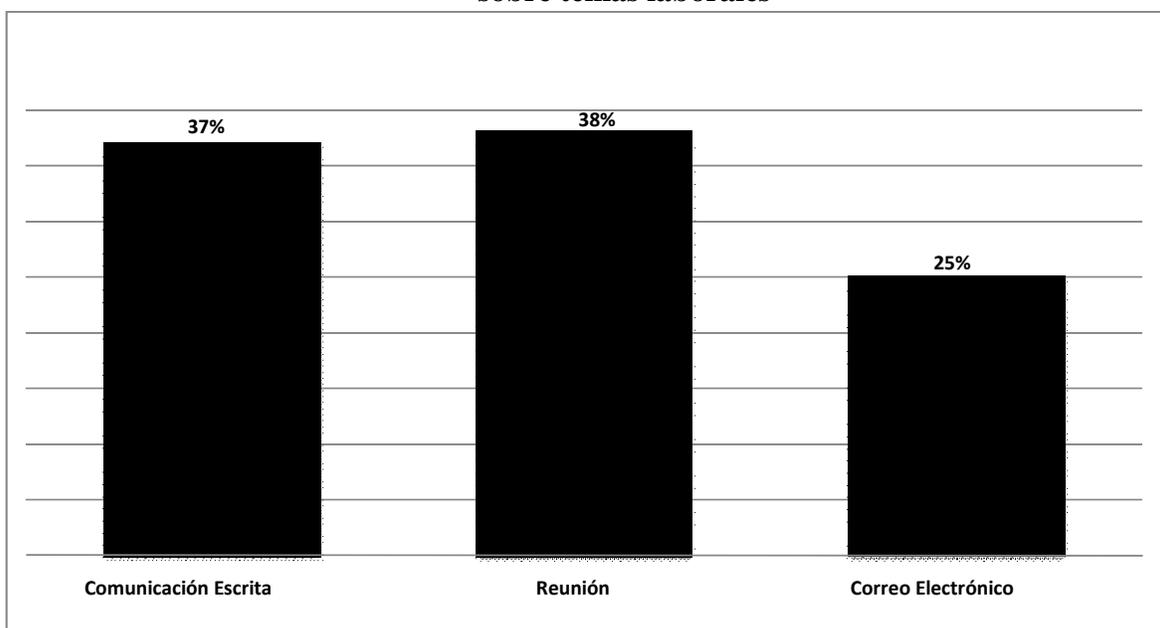
Fuente: Elaboración propia, abril 2013

Cuestionario aplicado a personal interno y supervisor

Para obtener los resultados que a continuación se representan, se utilizó un cuestionario con 12 preguntas abiertas y cerradas, las cuales fueron realizadas a todos los colaboradores del departamento de Suscripción de Seguro de Caución. Se encuestaron a 30 colaboradores

Ilustración No. 3

Gráfica1: Medios de comunicación interna por los que comúnmente recibe información sobre temas laborales

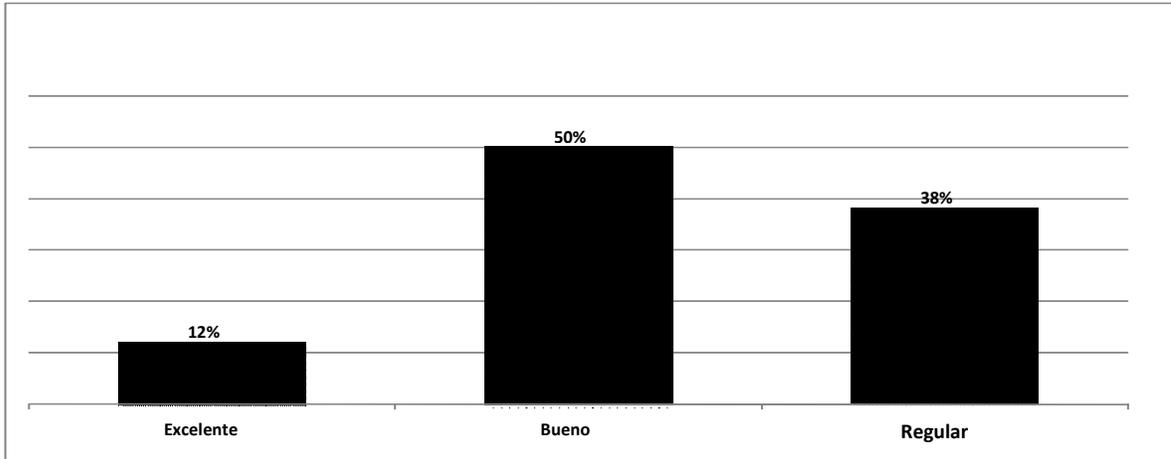


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 38% contestan que reciben la comunicación en reuniones, un 37% por medio de comunicación escrita y por correo electrónico el 25%.

Ilustración No.4

Gráfica 2: Evaluar los medios de comunicación interna que utilizan en la organización

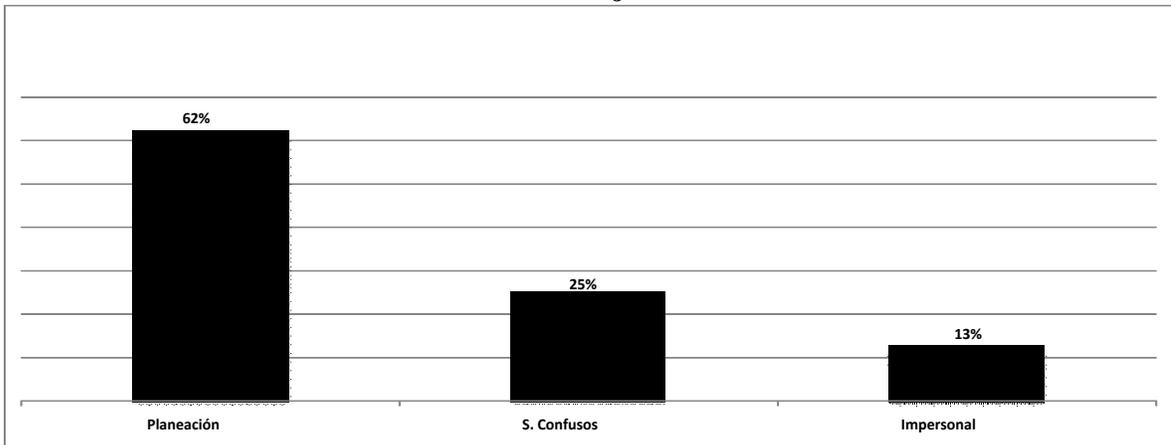


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 50% contestan que si existe comunicación interna, 38% indican que la comunicación es regular, y por el 12% por medio de comunicación escrita

Ilustración No.5

Gráfica 3: Alguno de los siguientes aspectos influye en la comunicación en su área de trabajo

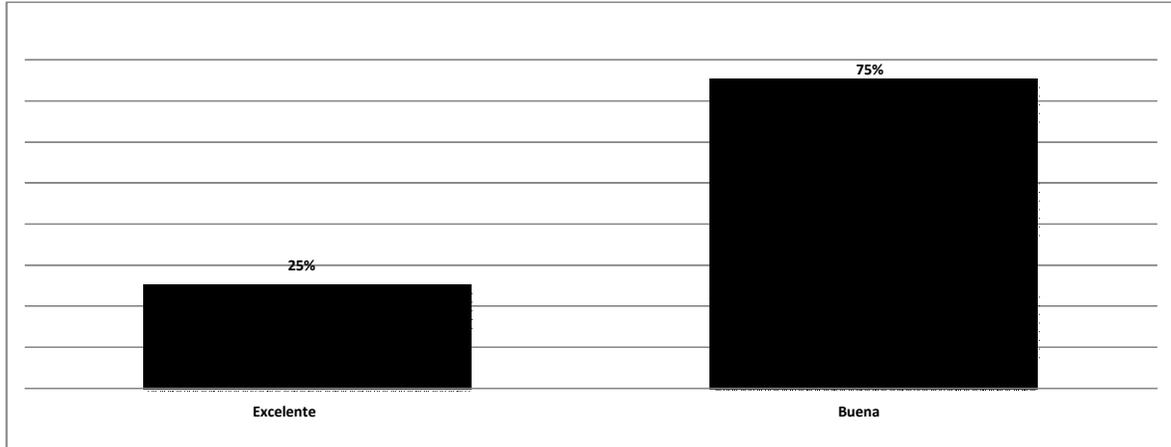


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 62% por falta de planeación, 25% indican que por supuestos confusos y 13% comunicación impersonal.

Ilustración No.6

Gráfica 4: Califica la comunicación con su jefe inmediato

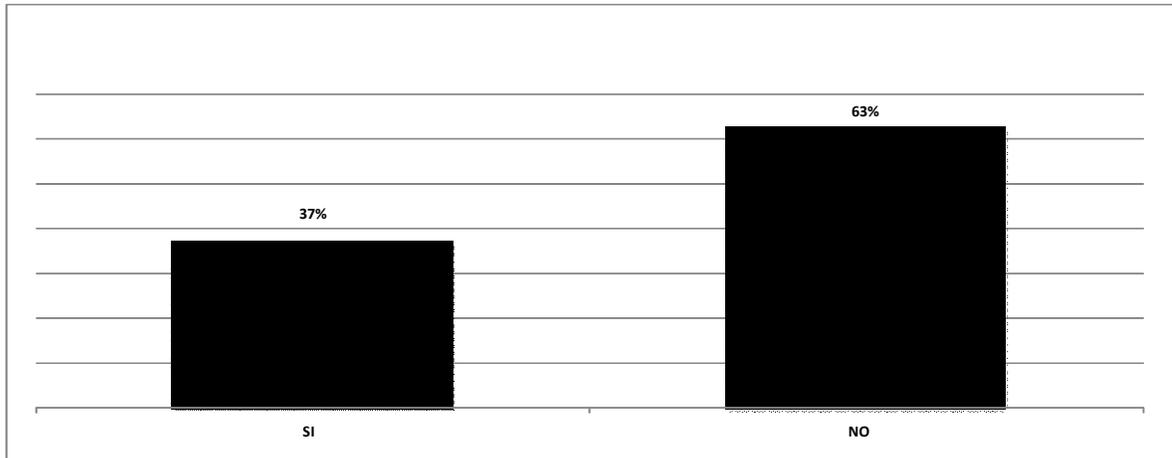


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 75% contestan que es buena la comunicación con su jefe, 25% indican que es excelente la comunicación.

Ilustración No.7

Gráfica 5: Posee alguna guía que ayude al desempeño de sus funciones

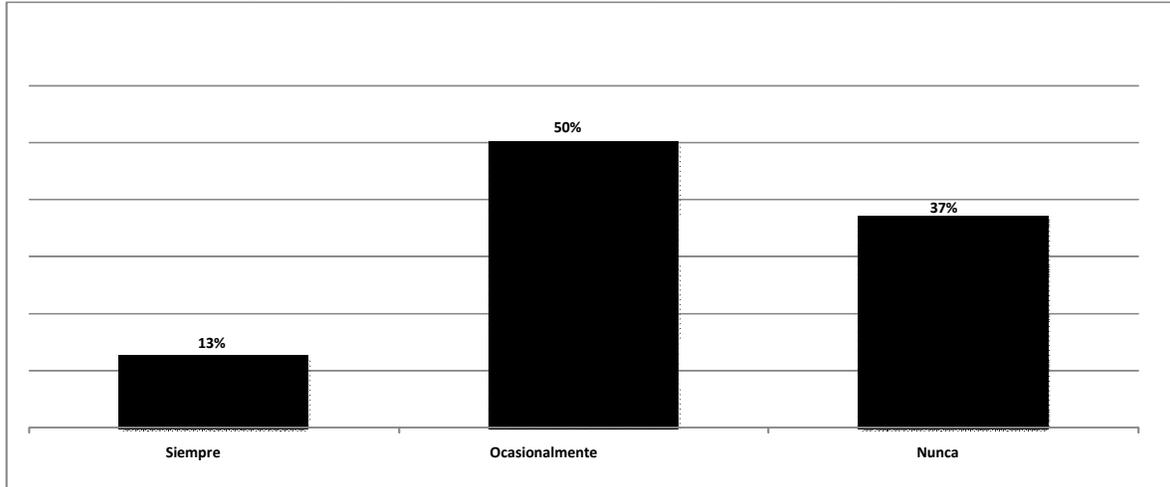


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 63% contestan que no poseen ninguna guía para desempeñar sus funciones y 37% indicaron que si existía guía.

Ilustración No. 8

Gráfica 6: Se le capacita y actualiza con temas que fortalezcan la práctica de su trabajo

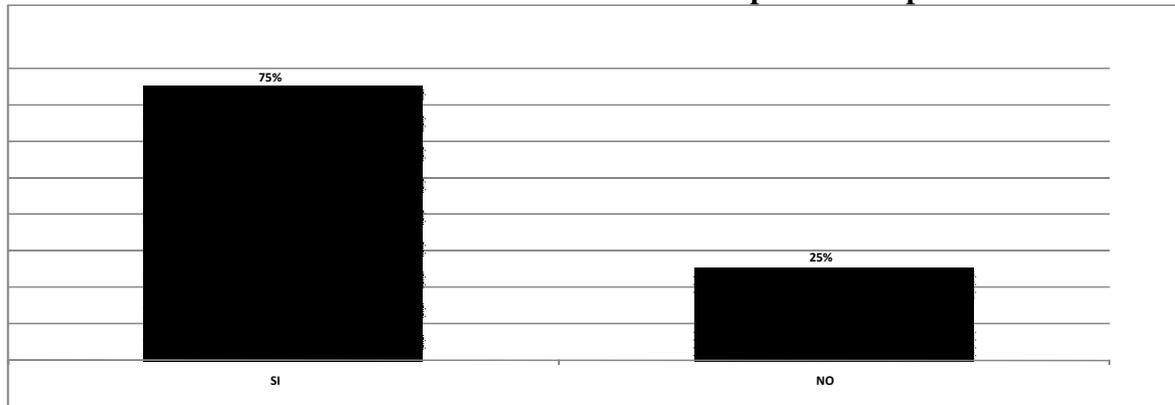


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 50% contestan que ocasionalmente se les capacita; 37% indicaron que nunca se les capacita, 13% indicó que siempre.

Ilustración No. 9

Gráfica 7: Tiene acceso a un sistema de información para desempeñar sus funciones

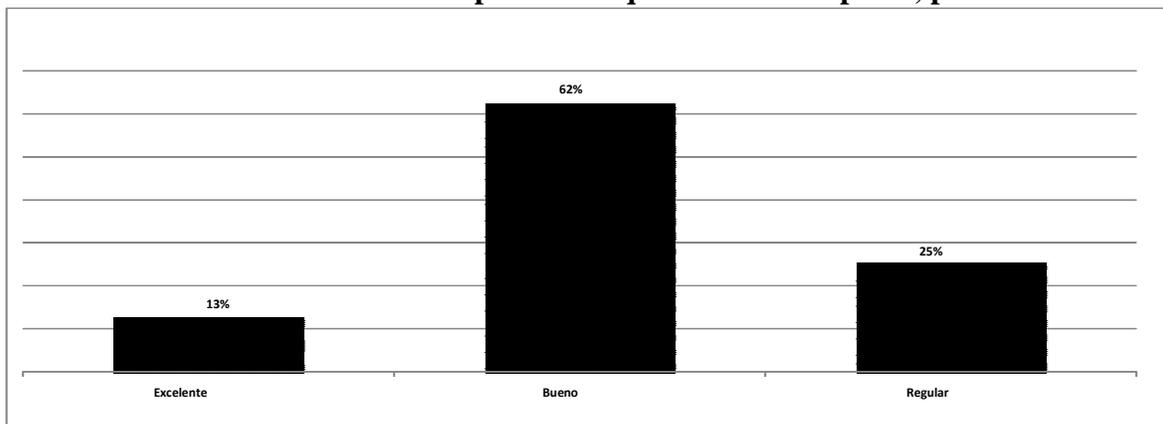


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 75% contestan que tiene acceso a un sistema; 25% indicó que no utilizan el sistema.

Ilustración No. 10

Gráfica 8: Conocimiento sobre los productos que ofrece la empresa, para asesorar al cliente

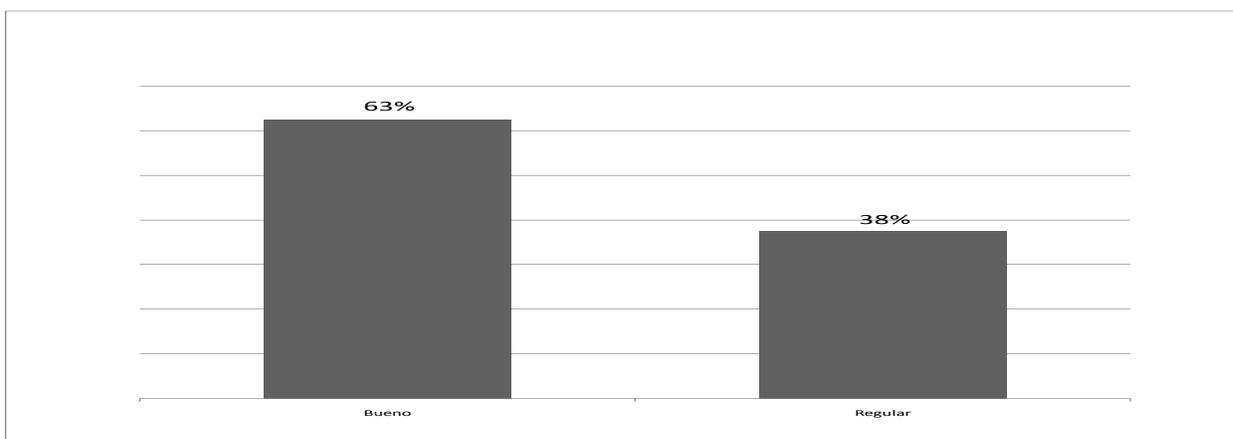


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 62% contestan que tienen buen conocimiento del producto, 25% indican que su conocimiento es regular, 13% dicen que tienen un excelente conocimiento.

Ilustración No. 11

Gráfica 9: Como evaluar el procedimiento en la recepción de llamadas

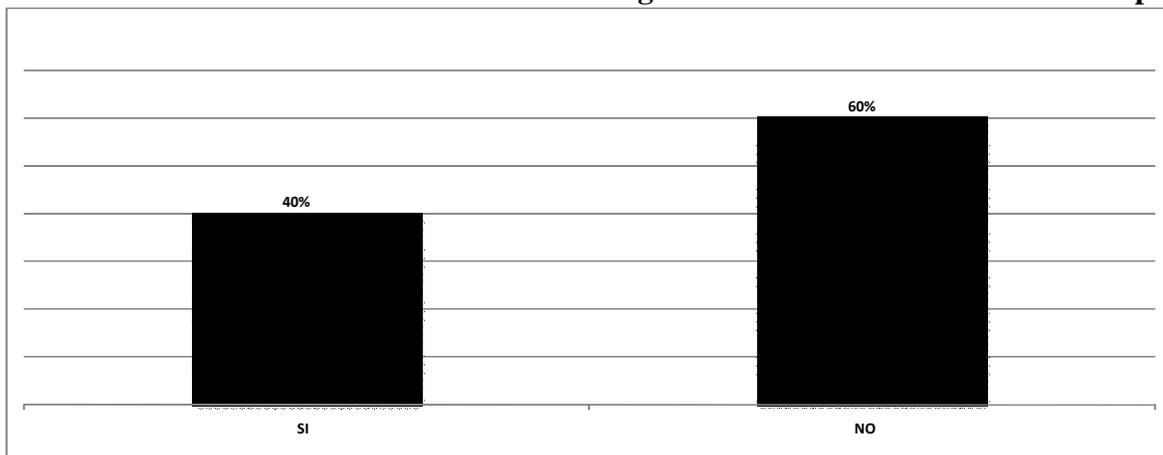


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 63% considera que se brinda un buen servicio de llamadas, 38% considera que el servicio es regular.

Ilustración No. 12

Gráfica 10: Los resultados obtenidos en las negociaciones con los clientes son los esperados

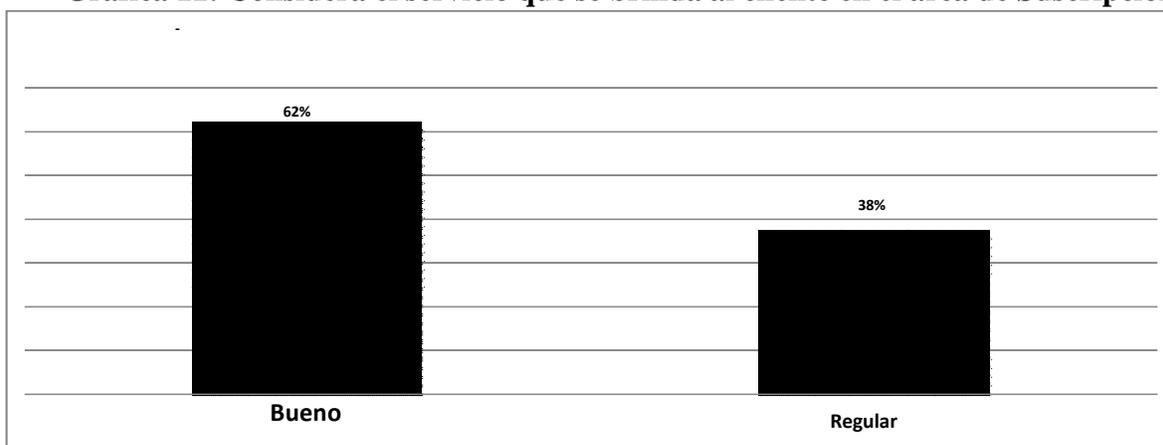


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 60% contestan que no obtienen los resultados en las negociaciones con los clientes, 40% contestaron que si servicios de suscripción son buenos.

Ilustración No. 13

Gráfica 11: Considera el servicio que se brinda al cliente en el área de Suscripción.



Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 62% contestan que es bueno el servicio que le proporciona en el área de suscripción, 38% indicaron que el servicio es regular.

Ilustración No. 14

Gráfica 12: Se cumplen los tiempos de entrega del seguro de caución para la satisfacción de los clientes



Fuente: Elaboración propia, abril 2013

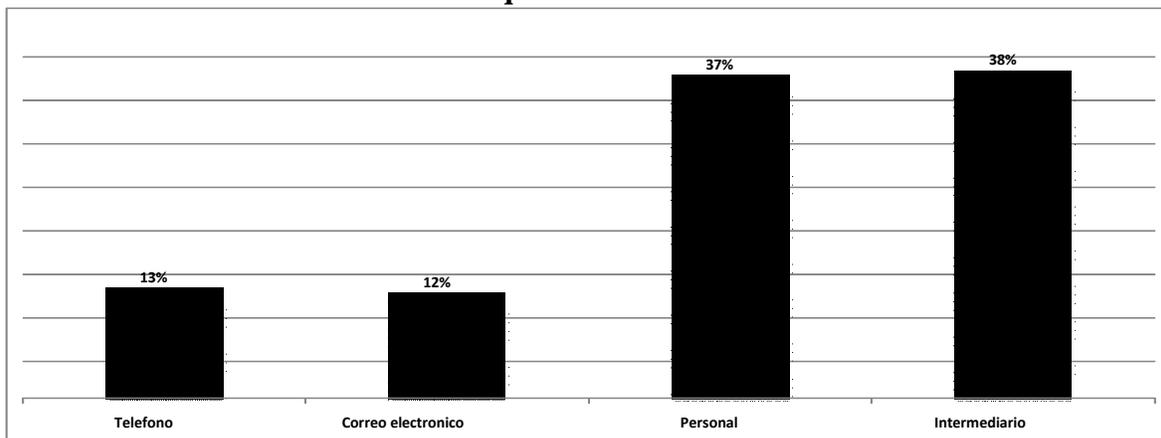
El análisis descrito en la gráfica revela que el 50% contestan que no se cumple con los tiempos de entrega y el otro 50% indican que si cumplen con los tiempos de entrega del seguros de caución.

4.3 Cuestionario aplicado a Clientes y Agentes

Para obtener los resultados que a continuación se representan, se utilizó un cuestionario con 10 preguntas abiertas y cerradas, las cuales fueron realizadas a clientes y agentes, quienes utilizan el servicio del departamento de seguro de Caución. Se encuestaron a 30 colaboradores

Ilustración No. 15

Gráfica 13: Por qué medio se contacto con nosotros

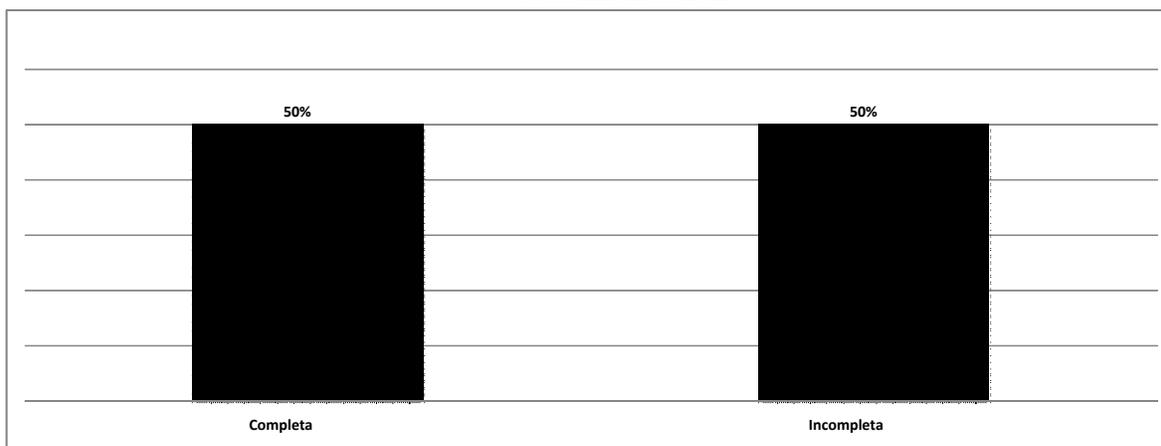


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 38% contestan que el medio de contacto fue a través de intermediario, 37% fue que llego personalmente, 13% fue por teléfono, 12% por correo electrónico.

Ilustración No. 16

Gráfica 14: Realiza el trámite de sus seguros de caución hace entrega de toda la documentación

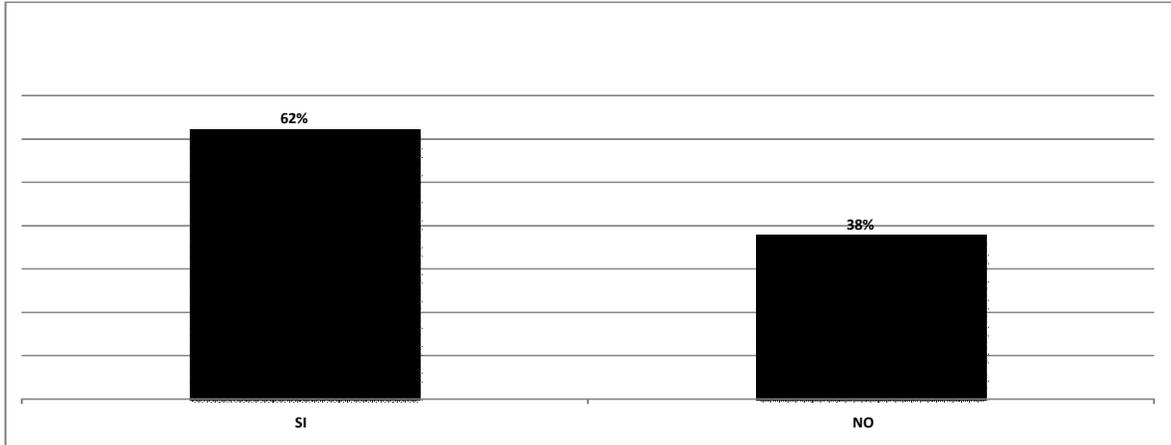


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 50% contestaron que entregan la documentación completa, 50% entregan incompleta la documentación.

Ilustración No. 17

Gráfica 15: ¿Cómo cliente, está satisfecho el servicio?

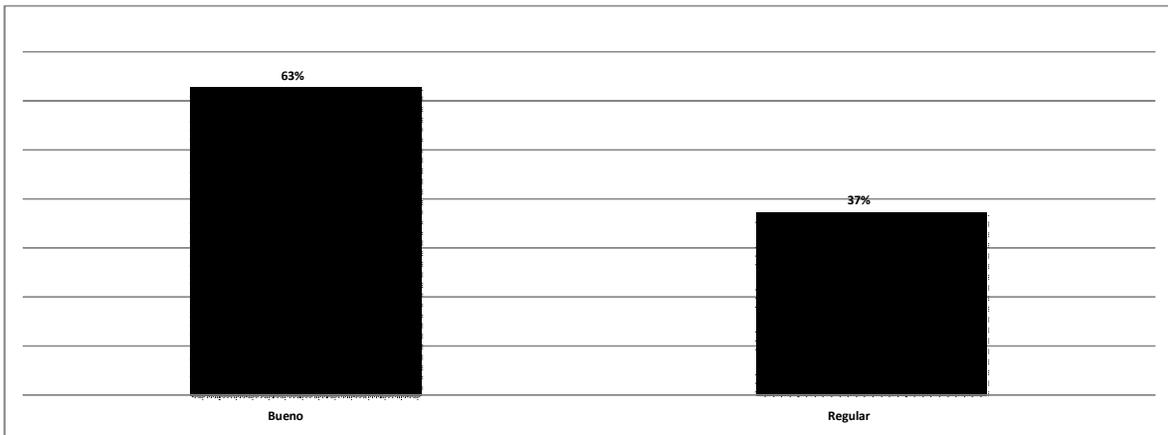


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 62% contestaron que están satisfechos, 38% contestaron que no están satisfechos con el servicio.

Ilustración No. 18

Gráfica 16: Grado de satisfacción del cliente

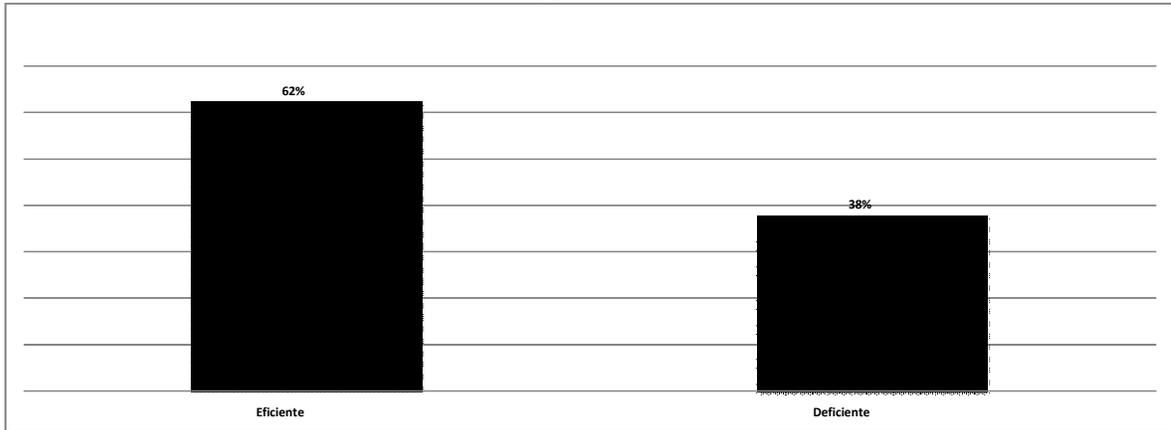


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 63% contestan que si les agrado el servicio de la persona que le atendió, 37% indican que fue regular el servicio y no fue satisfactorio.

Ilustración No. 19

Gráfica 17: ¿Cómo califica la exactitud en los documentos emitidos por la aseguradora?

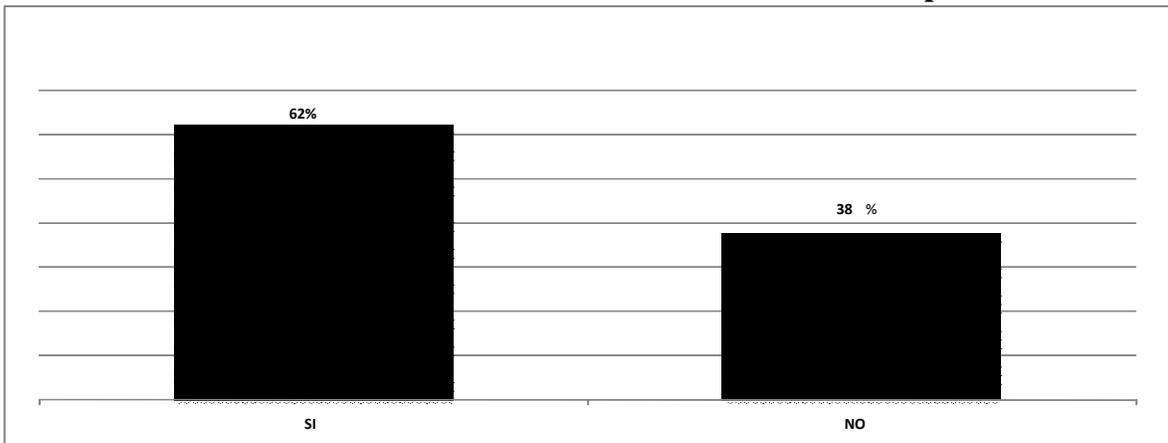


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 62% contestaron de eficiente la exactitud de los documentos, 38% indicaron que son deficientes los documentos otorgados.

Ilustración No. 20

Gráfica 18: Recomendaría nuestro servicio con otra persona

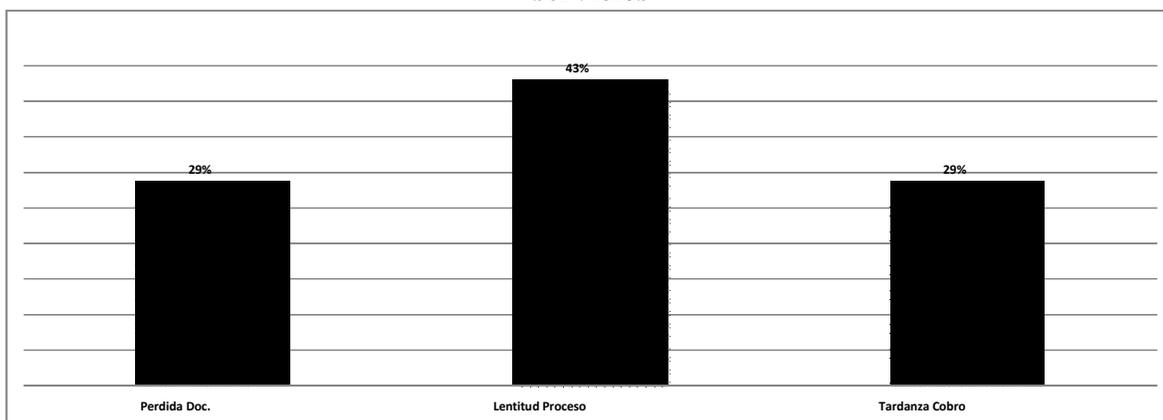


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 62% contestan que si recomendarían los servicios con otras personas, 38% contestaron que no recomendarían los servicios.

Ilustración No. 21

Gráfica 19: Tipo de problema ha tenido con nosotros al utilizar nuestros servicios



Fuente: Elaboración propia, abril 2013.

El análisis descrito en la gráfica revela que el 43% contestaron que existe lentitud en el proceso, 29% por pérdida en la documentación, 29% por tardanza en el cobro.

Ilustración No. 22

Gráfica 20: ¿Cómo califica el servicio de su intermediario?

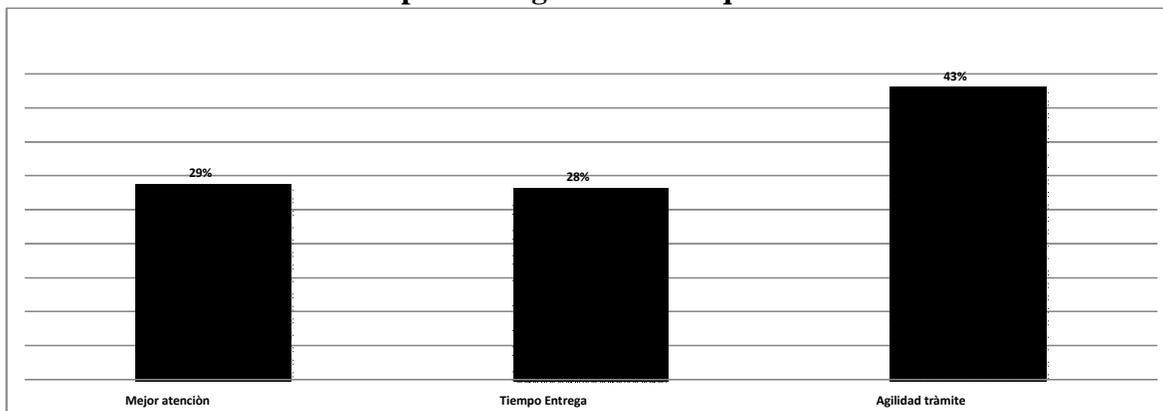


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 50% contestaron que obtiene el servicio eficiente de su intermediario, 50% indican que el servicio de intermediario es deficiente.

Ilustración No. 23

Gráfica 21: Las opciones siguientes cree que satisfacen su necesidad

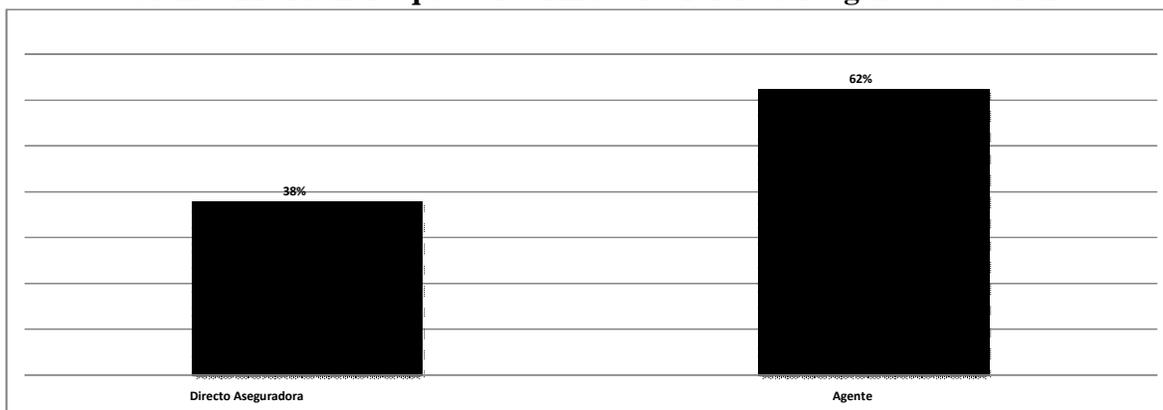


Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 43% contestaron que la agilidad del trámite es la que satisface sus necesidades, 29% se van por la mejor atención, 28% por los tiempos de entrega no satisfacen su necesidad.

Ilustración No. 24

Gráfica 22: Prefiere que se le brinde el servicio del seguro de caución



Fuente: Elaboración propia, abril 2013

El análisis descrito en la gráfica revela que el 62% contestaron que prefieren obtener el servicio del seguro directamente, 38% obtiene el servicio a través de un agente.

Capítulo 5

5.1 Análisis e interpretación de resultados

Tomando en consideración los datos obtenidos durante la práctica Empresarial Dirigida PED a través de las entrevistas realizadas al presidente, director, gerente, así como las encuestas al personal interno, supervisor, que realizan la labor de suscripción, así como se evaluó a nivel externo se realizó a los clientes, agentes, quienes utilizan los servicios del departamento de suscripción del seguro de caución. Se pudo observar que el personal y las otras personas contribuyeron a contestar las encuestas pudiendo así realizar la evaluación del proceso de suscripción del seguro de caución (fianza) de la aseguradora.

Los resultados obtenidos de las entrevistas y encuesta servirán de base para establecer la situación actual en la que se encuentra el proceso de suscripción del seguro de caución, se analizarán los principales factores que inciden en forma negativa para elaborar los seguros de caución (fianza) y lograr realizar un plan de mejora que permita mejorar las debilidades encontradas, entre el área de suscripción se pudo evaluar que deficiencias posee dicho sistema.

El proceso de suscripción al realizar las encuestas reflejaron que existe poca comunicación con su supervisor y gerente, y esto ocasiona que no sean productivos por la falta de comunicación constante, por lo que será necesario realizar más reuniones y mejorar la comunicación directa entre los involucrados, para así poder mejorar dicha relación, y crear así un mejor ambiente de trabajo, se estableció que debe existir una comunicación directa, intercambiar ideas para mejorar procedimientos y tener una relación más adecuada.

En los resultados se pudo establecer que existe una falta de planificación en el área de suscripción, esto debido a que según la información obtenida todo se realiza por costumbre o porque así debe hacerse sin tener una guía que ayude a los colaboradores a realizar con mayor eficiencia y eficacia su trabajo. Existen los inconvenientes en situaciones laborales que ocasionan situaciones incómodas o confusas entre los colaboradores y afectan en el trabajo.

Existen falta de comunicación entre Supervisor, Gerente y Director del área de suscripción, con sus colaboradores, esto debido a que los medios de canales de comunicación no son los adecuados, esto también da como resultado la falta de motivación en el departamento esto provoca que no se puede cumplir con las metas y los objetivos que el departamento debe de alcanzar, y la comunicación interna no fluye como debería para proporcionar un servicio interno y externo adecuado en las relaciones laborales.

Se estableció mediante las encuestas que se posee un sistema que es útil para el trabajo que se desempeña diariamente, para poder brindar a los clientes externos un mejor y más rápido sistema. El procedimiento de suscripción entrelazado al sistema ya existente, además de que el conocimiento de los colaboradores a veces es bueno, otras refleja que el servicio es regular, esto nos da como resultado que debemos de capacitar más a nuestro personal interno, para brindar a nuestro cliente una asesoría más eficiente y rápida.

En las negociaciones que se realizan en el departamento de suscripción con los clientes o agentes no siempre se concretan las mismas, esto debido a la falta de capacitación del personal. Además de que el personal no cuenta con documentación completa y esto no permite resolver los problemas de suscripción.

Los clientes y agentes consideran que reciben un buen trato, de parte del personal, pero creen que si se debe de promover el trabajo en equipo, existe mucho individualismo en el área de suscripción y otros departamentos, esto influye en las relaciones interpersonales.

En la encuesta se reflejó que el cliente y el agente necesitan que el área de suscripción mejore sus procedimientos y le pueda brindar al cliente un servicio más efectivo y eficiente en los tiempos de respuesta para la entrega de los seguros de caución. Da como resultado que la emisión exista tardanza y que no puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

Al solicitar la ayuda con la entrevista y cuestionarios se pudo observar que la problemática radica en que los clientes quieren todo rápido pero no ayudan a enviar la documentación completa y por ello no se puede terminar con el proceso adecuado de suscripción del seguro de caución.

En la entrevista se pudo observar que surgen quejas de los clientes y no se lleva un registro ni respaldo de cuál es el tiempo de respuesta para atender dichos requerimientos ni existe una solución a los mismos esto ocasiona que los clientes no nos recomienden por el mal servicio que en alguna ocasión se les brindó y no atender bien su requerimiento.

El análisis del resultado de la empresa aseguradora, no es más que las medidas que una empresa debe de realizar para mejorar el servicio con el cliente interno y externo, según Idalberto Chavenatom la empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza varios recursos, financieros, materiales, tecnológicos y humanos para lograr determinados objetivos y así satisfacer las necesidades del mercado con la finalidad de lucrar por ser una empresa privada familiar, que su meta es ser líder en el Seguro de Caución.

La empresa debe implementar el proceso administrativo para lograr la eficiencia y eficacia según Koontz H y Weijtvih, esto nos ayuda con sus diferentes etapas la implementación administrativa que se interrelacionan y forman un proceso integral, como la Planificación donde implica la selección, misión, objetivos de la evaluación del proceso de Suscripción del Seguro de Caución (fianza), con las acciones que se puedan realizar y llevar a cabo a través de la toma de decisiones. Las diferentes estrategias que se puedan tomar a corto, mediano y largo plazo hasta cumplir la meta que es realizar un proceso que ayude a cumplir los requisitos del cliente más exigente.

Existen procedimientos ya establecidos los cuales se pueden mejorar con guías de acciones específicas, donde se implementan programas, metas reglas o los pasos a seguir donde después del análisis que se a realizado se necesitara un presupuesto para un programa especial y específico que sirva para solucionar la problemática de la organización al querer implementar un procedimiento más rápido adecuado del seguro de caución.

Fayol, señalo la organización está compuesta por personal inteligente, la experiencia, la integridad moral y el buen servicio que puedan brindar les dará la llave del éxito a cualquier empresa que tenga todos estos factores como dirección, control de los procesos de suscripción el cual es el resultado del esfuerzo de un grupo de colaboradores quienes brindan los servicios de asesoría a los clientes informándoles todos los requisitos que necesitan y tratando de hacerlo justo en el tiempo correcto así lograr ser una empresa dedicada a sus clientes internos como externos. Cumpliendo siempre con la ley de la Superintendencia de Bancos y las leyes que rigen el seguro de caución (fianza).

Los resultados reflejan que existe cierto grado de satisfacción de los clientes y agentes, pero se debe tomar en cuenta que la necesidad del personal interno y externo lo que necesitan es que el departamento de suscripción del seguro de caución sea más efectivo y eficiente en su proceso y así brindarle al cliente un servicio personalizado y que este a su vez los lleve al éxito como aseguradora.

El análisis del proceso de suscripción del seguro de caución de la aseguradora se realizó utilizando como herramienta entrevistas directas, encuestas, las cuales dan como resultado de la evaluación del proceso, los tiempos, la motivación, la capacitación del personal en conocimiento del área de suscripción, la atención a los clientes.

Lo que se solicita es la evaluación de los tiempos del proceso de suscripción que ofrece la competencia, se ha podido observar que los tiempos de los competidores son más largos, pero aun así los procesos de la aseguradora pueden mejorarse aun más. Se tendrá que crear los puntos de control, para distribuir equitativamente la carga de trabajo a los emisores para que estos a su vez puedan ejecutar su trabajo más rápido y sea más eficientemente.

Las descripciones de las actividades abarcan las atribuciones de todos los actores involucrados en la realización del proceso de suscripción de emisión de fianzas en la aseguradora. Los productos que ofrece son seguro de caución (fianza) se identifican como clases de fianzas; la naturaleza de los mismos permite su elaboración utilizando el mismo procedimiento; las variaciones radican

principalmente en el fundamento legal, el análisis de riesgo, así como las contragarantías que dependen de los montos afianzados.

La documentación encontrada referente a procesos, en la entidad afianzadora, consta únicamente de un diagrama de flujo, y una pequeña descripción resumida del procedimiento lo cual dentro de nuestra propuesta se modificará y se dejará definido paso por paso tanto escrito como sus diagramas, además mostraran la manera en que se lleva a cabo el proceso de emisión de fianzas.

Se pretende realizar la evaluación de los datos que el sistema capta para tener activa y estar almacenando información de los clientes es importante que el mismo sea rediseñado o direccionado a tener una mayor control del detalle de los clientes.

Se pudo observar que el personal está capacitado parcialmente, según los ejecutivos sí deben de capacitar a su personal del área de suscripción esto beneficiara a la empresa y al área en específico, es por ello que los cliente y agentes indicaron que si tiene al personal más capacitado, puede ser una asesoría más personalizada y así poder realizar los trámites más rápidos y ser una empresa líder como Aseguradora (fianzas)

Se está solicitando que el departamento de recursos humanos pueda realizar con mucha más frecuencia los cursos de capacitación para beneficio del personal y de la propia empresa, además que los colaboradores tengan todas las herramientas necesarias para desempeñar sus labores diaria. Como una clara oportunidad de mejora, pudo identificarse la necesidad de la implementación de tecnología para mejorar el sistema ya existente, incluyendo nuevos sistemas de control en los procedimientos del seguro de caución y así poder responder al requerimiento de los clientes.

La visualización en la interacción de los procesos que conforman la emisión de pólizas del seguro de caución (fianza), se hace posible al estudiar los diagramas realizados para el total de los procesos y así hacerlos más efectivos y eficientes.

Además que las Aseguradora otorgan fianza y garantizan las obligaciones de todas aquellas personas individuales o jurídicas tomando en consideración principalmente sus competencias, capacidad administrativa, solvencia financiera y garantías prestadas para el cumplimiento de las obligaciones contraídas en el contrato principal suscrito con los diferentes beneficiarios, las cuales en algún momento puede surgir reclamo derivado del incumplimiento de la obligación por parte del fiado en el contrato suscrito y la aseguradora debe responder como fiador del cliente el valor total o parcial dependerá de cada caso, además de que sirve como conciliador entre las partes para evitar dicho reclamo, por eso mientras más eficiente sea su proceso más rápido el servicio y mejor asesoría se proporciona a los cliente y agentes.

Conclusiones

Tomando en consideración los resultados obtenidos relacionados a la satisfacción del cliente en función del tiempo de respuesta que se le brinda al cliente en la gestión de su fianza, la mitad de los clientes encuestados, indicó no estar satisfecho, esta percepción fue la misma al ser atendido directamente por la afianzadora o por el agente o intermediario. Es importante mencionar que la mitad de los clientes calificó como deficiente el servicio que prestan los agentes, esto puede verse afectado por la lentitud del proceso que se presenta internamente en la afianzadora para la emisión de la suscripción del seguro de caución y que puede repercutir en la preferencia del cliente por la competencia. Y solicitan que el servicio sea agilizado y prefieren realizarlo por medio de agente. Dentro de las respuestas de los clientes se detectó que el problema latente que existe es la pérdida de documentación, esto refleja que no existe un adecuado manejo de los mismos, como consecuencia repercute en los tiempos de respuesta y la satisfacción del cliente no es la mejor.

Se pudo medir que el sistema de ingreso de clientes no es satisfactorio ni efectivo, esto debido a que los clientes no proporcionan la información necesaria para que la base de datos se complemente y así poder realizar un trámite del seguro de caución mucho más eficiente y efectivo con los tiempos que ellos requieren. Así mismo se determinó que para fortalecer la capacidad y desarrollo del personal se le capacita constantemente en temas de actualidad y que para el desarrollo de sus funciones se cuenta con sistemas de información que facilitan y agilizan la realización de su trabajo el cual se ampliara de igual manera las capacitaciones al personal.

Durante la presente investigación se determinó que el cliente tiene una percepción alta en cuanto al manejo de la información y conocimiento de los productos que tienen los colaboradores de la afianzadora, esta experiencia es una ventaja competitiva para la institución. Pero le hace falta capacitación al personal para poder brindar un mejor servicio. A mayor parte de la muestra indicó estar satisfecha con el servicio al cliente que presta el personal de la afianzadora, pero indicaron que si deben de mejorar y ser más rápidos.

Propuesta

Introducción

En la actualidad, los altos niveles de competitividad a los que toda empresa se enfrenta, son innegables y los mercados en nuestro país no son la excepción; tal es el caso para la empresa aseguradora. En la búsqueda de la excelencia en un mercado tan difícil, la evaluación combinada con la planeación se vuelve elemental, con el fin de conservar la porción de la empresa y buscar el crecimiento en el mercado del seguro de caución.

Esto lleva a muchas empresas a implementar metodologías y herramientas en la administración de empresas que les ayuden al aprovechamiento óptimo de sus recursos, al implementar procedimientos efectivos que ayuden a realizar el trabajo justo a tiempo, para brindarle al cliente un servicio personalizado con la mejor tecnología.

Los procesos bien definidos nos permitirán ser más productivos con el fin de detectar los puntos críticos y como mejorarlos creando puntos de control esenciales para monitorear el procedimiento de suscripción del seguro de caución. Se relazará un análisis de los puntos críticos, lo que se traducirán a puntos de control para mejorar los procedimientos del seguro de caución diagramada.

Se verificará implementar un sistema de administración de datos más eficiente, realizar todos los reportes un sistema más ágil y realizar un proceso administrativo mejorado para que el proceso de suscripción del seguro de caución sea mejor y más rápido y así lograr que sea una empresa exitosa, y que sobre salga de los competidores de los seguros. Debemos aprovechar los recursos y las oportunidades que el mercado nos proporciona y tratar de cometer menos errores al emitir la fianza y así que el cliente interno y externo expresen sus opiniones para que se mejore constantemente la emisión del seguro de caución.

Justificación

Al considerar los hallazgos obtenidos en el desarrollo investigativo, donde se abordaron temas relacionados con el proceso de suscripción del seguro de caución (fianza), el enfoque va específicamente a poder brindar un mejor servicio a los clientes. Lo que se busca es reducir los tiempos que actualmente el proceso de suscripción tiene vigentes. Realizar un procedimiento adecuado, fácil de ejecutar y que pueda ser alcanzable con los tiempos de entrega y así satisfacer las necesidades de los clientes y poder alcanzar los objetivos que tiene la empresa.

Objetivos

Objetivo general

Proporcionar una herramienta más efectiva y eficiente para el departamento de suscripción del Seguro de Caución (fianza) esto beneficiara a la empresa como a los clientes y agentes a proporcionarles un respuesta más rápida al emitir sus fianzas y satisfacer sus necesidades.

Objetivos específicos

- a) Brindar al área de suscripción del seguro de caución una serie de procedimientos que faciliten la emisión y permitan ser más eficientes.
- b) Implementar formatos que faciliten la aplicación de los nuevos procesos y así obtener las herramientas necesarias para hacer el trabajo más amigable para los clientes y agentes.
- c) Hacer más eficiente el proceso con diferentes aplicaciones de la pagina Web, además de implementar un servicio vía internet para clientes y agentes, satisfaciendo la necesidad de no salir de sus hogares o lugar de trabajo y brindarle un servicio personalizado.
- d) Capacitar a los Supervisores, Gerentes, Directores, para que ellos a su vez capaciten al personal a su cargo con los nuevos procedimientos y programas del sistema para que sea más efectivo y eficiente el personal.

e) Implementar un sistema para tener todos los documentos digitalizados que reducirá en un mejor servicio interno, un servicio en línea para los agentes.

f) Determinar los tiempos para poder suscribir más rápido, y crear un buzón de pendientes y darle seguimiento a los casos que por alguna razón tengan documentos faltantes.

Proceso de suscripción del seguro de caución

Existen las siguientes clases de fianzas dependiendo si son dependencias del Gobierno o entidades privadas más utilizadas en el área de construcción.

Cumplimiento, anticipo, conservación y saldos deudores (clase C son ante Gobierno)

Cumplimiento, anticipo, conservación y saldos deudores (clase D son ante Particulares)

Proceso de Recepcion de Documentos

N°	Responsable	Descripción proceso
1.	Supervisor/ Gerente/ emisor	<p>Recibe del Cliente, del Agente, los documentos físicos, los revisa, si la papelería no está completa se comunica con el cliente personalmente o vía telefónica, el agente o corredor informándole el o los documentos faltantes, anotando lo solicitado y traslada.</p> <p>Al recibir los documentos vía correo electrónico, los revisa y decide; Reenviar electrónicamente el correo recibido o Imprimir y trasladar la documentación recibida al emisor o suscriptor</p>
2.	Asistente	<p>Recibe documentación por medio de mail o mensajero, recepciona los documentos, asignándose para trámite correspondiente, en los casos que la documentación recibida se encuentre incompleta avisa al agente y anota según corresponda.</p>
3.	entrega de documentos	<p>Recibe del cliente, agente documentación en cumplimiento a una condición de entrega establecida previamente, revisa en el sistema si esta se encuentra completa, de lo contrario informa según corresponda, y traslada a emisor.</p>

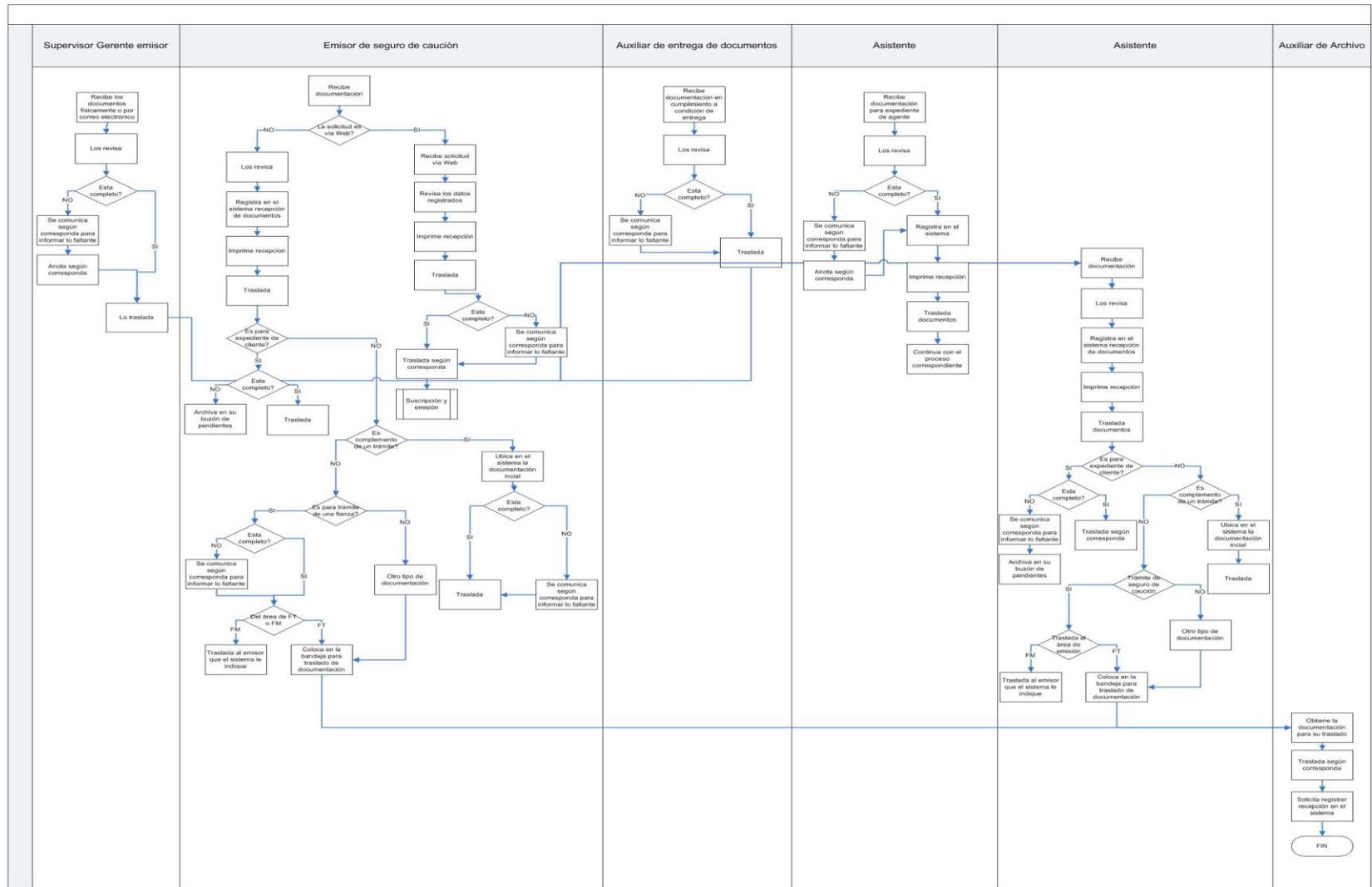


Diagrama de Flujo recepción
Fuente; Elaboración propia, abril 2013

Proceso de Suscripción del Seguro de Caucción

N°	Responsable	Descripción
1	Supervisor/ Gerente	<p>Recibe documentación y expediente de fianza para el trámite de una re-impresión, registra su recepción en el sistema, verifica la causa, decide si corresponde realizar cobro y asigna al emisor que deberá continuar con el trámite correspondiente.</p>
2	Emisor de seguro de caucción	<p>Recibe documentación para el trámite del seguro de caucción, revisa y determina: Establece si el trámite es para la emisión de un seguro de caucción Nueva que requiera de la consulta de un seguro emitido anteriormente, renovación, endoso o reimpresión, solicita el expediente al Auxiliar de Archivo e inicia trámite.</p> <p>Revisa y establece, si la solicitud es para el trámite del seguro de caucción nueva de servicios, verifica:</p> <p>Si ha sido recibida por correo electrónico o por algún medio magnético, revisa la información, ingresa al sistema, imprime, y traslada a auxiliar de entrega de documentos.</p> <p>Si ha sido recibida por medio de solicitud escrita, selecciona la información necesaria para elaborar la póliza de fianza, complementa la información que exige registro ingresa al sistema imprime, emite y traslada a auxiliar de entrega de documentos.</p> <p>Revisa y complementa la información necesaria en el trámite se adjunta documentación presentada, y traslada a quien corresponda para su autorización vía web.</p> <p>Si la documentación no se encontrará completa, se comunica con el cliente o agente para solicitar su complementación y coloca en buzón de pendientes.</p> <p>Revisar la solicitud es nueva verifica y traslada y si se trata del trámite de una renovación o endoso verifica si se realiza con las condiciones del año anterior o existe nuevo requerimiento anota. Actualiza información del cliente y traslada para su autorización de lo contrario coloca en buzón de pendientes.</p>
3	Supervisor Gerente	<p>Recibe solicitud para re-impresión del seguro de caucción revisa y traslada para autorización.</p>
4	Supervisor/ Gerente	<p>Recibe del Emisor del seguro de caucción la solicitud para su autorización decide y traslada. De establecerse la necesidad de requerimientos adicionales para su autorización o entrega se anota y se comunica con cliente o agente y traslada al emisor si se autorizó para impresión si hace falta algo para guarda en buzón de pendientes.</p>

N°	Responsable	Descripción
5	Supervisor Registro de clientes	Recibe solicitud de emisor supervisor o Gerente el expediente del Cliente para su registro o consulta, lo localiza, hace entrega del mismo y solicita firma de recibido.
6	Emisor de seguro de caución	<p>Recibe de supervisor o Gerente documentación para la emisión del seguro de caución nueva, renovación, endoso.</p> <p>En algunas ocasiones no está autorizada ya que requiere negociar contra garantías se colocan en buzón de pendientes en espera de dicha garantía.</p> <p>La emisión fue autorizada, continua con el proceso que corresponda de integración de documentación como correspondencia imprime y traslada a supervisor.</p>
7	Supervisor de registro de clientes	Recibe la documentación para la integración, complementación o renovación del expediente del cliente, la revisa si cumple con todo activa en sistema, si no cumple lo traslada para que el emisor solicite lo que haga falta.
8.	Emisor de seguro de caución	<p>Recibe solicitud lo realiza, revisa y traslada para su autorización e imprime fianza de servicios profesionales, traslada a empaque.</p> <p>En los casos en que la entrega de la póliza de fianza, esta sujeta a la formalización de una contra garantía notarial, traslada a Supervisor de Jurídico o Asistente de Jurídico la copia de la póliza de fianza emitida y solicita a Supervisor de clientes trasladarle el Expediente del Cliente para formalizar la escritura.</p>
9.	Auxiliar de entrega	Recibe de Emisor el seguro de caución y traslada archivo para su empaque y entrega a la auxiliar de entrega para entregarla al cliente o agente.
10.	Supervisor de registro de clientes	Recibe expediente del cliente y lo archiva.

Fuente: Elaboración propia, abril 2013

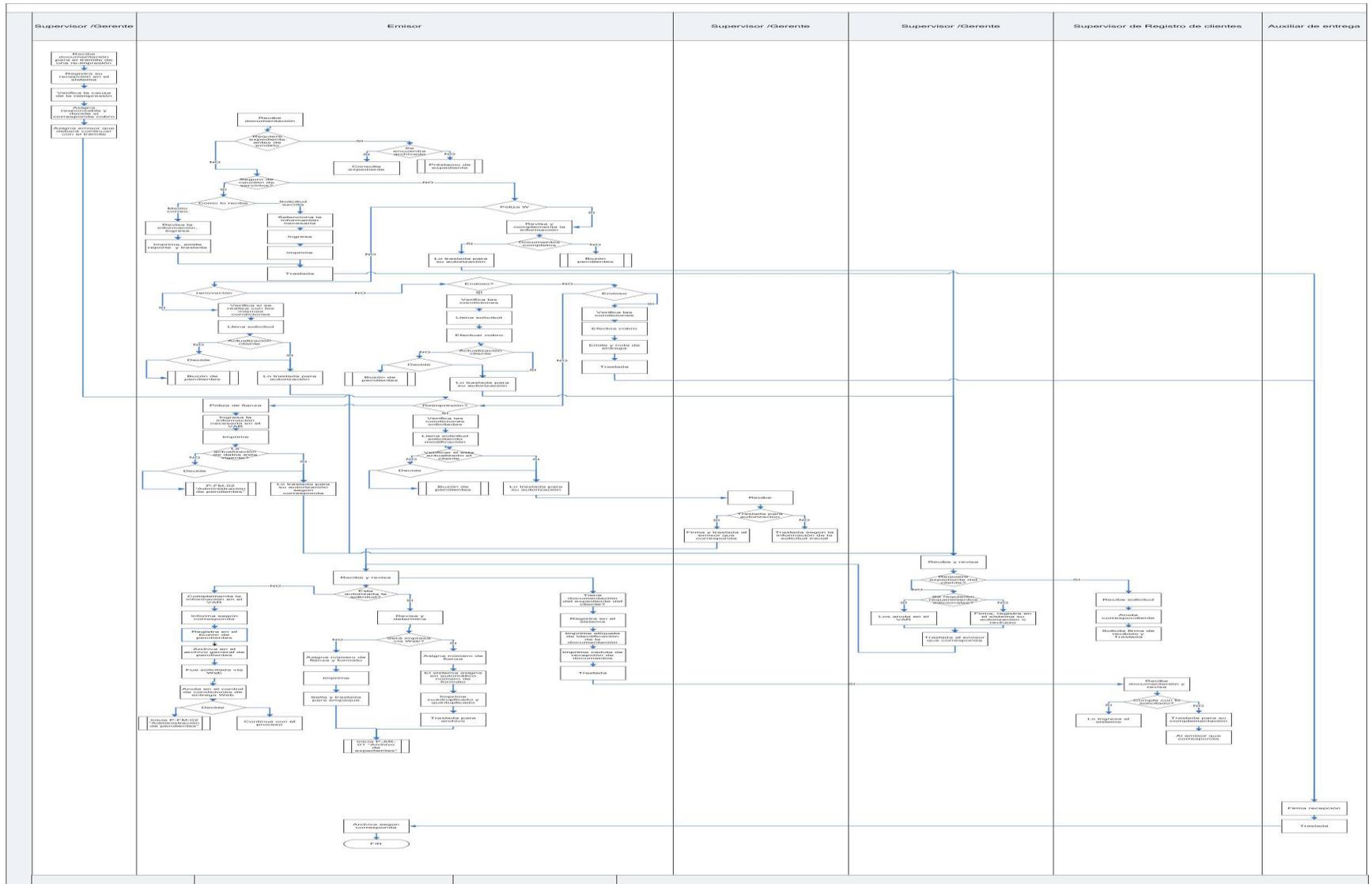


Diagrama de Flujo suscripción
Fuente: Elaboración propia, abril 2013

Descripción Ingreso de Pendientes

N°	Responsable	Descripción
11.	Emisor de seguro de caución/ Asistente	Registra en el buzón de pendientes la documentación recibida del cliente, del agente que no se encuentra completa, en espera de recibir su complementación, informa al cliente, agente según corresponda y archiva en el archivo general de pendientes.
12.	Cliente/ agente	Envía documentación complementaria para un trámite en proceso, inicia recepción de documentos.
13.	Emisor de seguro de caución	Recibe documentación correspondiente a una gestión anterior que se encuentra en proceso, lo localiza en el Buzón de Pendientes o archivo, ubica la circunstancia que ameritó la suspensión de emisión, si esta completa continua su proceso, se traslada para su autorización, de lo contrario, registra nuevamente en el buzón de pendientes y archiva los documentos.
14.	Emisor de seguro de caución/ Asistente	La segunda semana del mes, verifica los pendientes, se comunica con el cliente, el agente vía telefónica o personalmente este a su alcance para solicitar la documentación pendiente, anotando en el sistema el seguimiento realizado. Posterior a tres meses de haber ingresado la documentación y continuar pendiente y no haberse completado, esta podrá ser destruida.
15.	Supervisora/ Gerente	<p>Revisa de manera mensual, el seguimiento realizado a los documentos enviados al buzón de pendientes para verificar el cumplimiento del seguimiento.</p> <p>En los casos en que corresponda, devolverá la papelería proporcionada por el cliente cuando no haya procedido la autorización de la fianza, realizar un memorándum para la devolución de papelería y trasladarlo al ive.</p>

Fuente: Elaboración propia, abril 2013

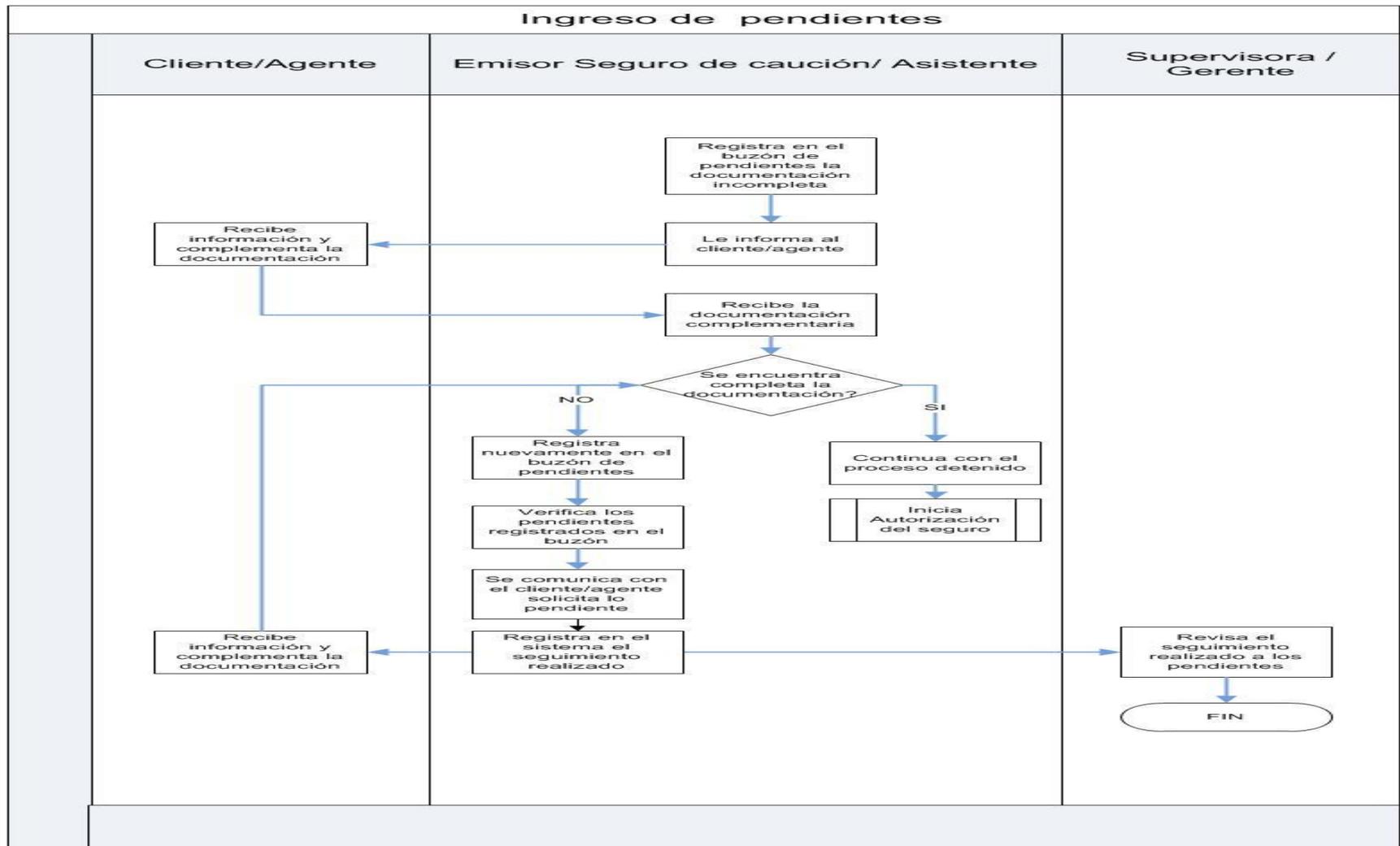


Diagrama de Flujo de pendientes
Fuente: Elaboración propia, abril 2013

Anteriormente se pudo observar la descripción del proceso de suscripción del seguro de caución así como dentro del proceso se solicita firma del contra garantías y el buzón de pendientes. En la parte de abajo se realizan los diagramas para respaldar la propuesta.

Los diagramas del proceso de suscripción no son definitivos y están sujetos a cambios; sin duda pueden ser modificados para adaptar cambios que presente el entorno según el mercado. Se pueden implementar herramientas adicionales para volverlo más eficiente el sistema.

Existen diversos motivos por los cuales el proceso de suscripción va cambiando respecto a lo descrito del proceso que manejan actualmente, los motivos podrían ser por cambios en la legislación relacionada con el seguro de caución (fianza), cambios en el mercado del Seguro de Caución (fianza), o la implementación de nueva tecnología relacionada al proceso por el cual deba cambiarse.

Los factores para evaluar el proceso y servicio de la empresa se determino de la manera siguiente:

- Tener el conocimiento de que es un seguro de caución.
- El tiempo para realizar el trámite y obtener el seguro de caución.
- Capacitar al personal sobre el proceso adecuado para la obtención del seguro de caución (fianza).
- Se requiere una capacitación adecuada hacia los colaboradores para alcanzar una mejor posición de servicio sobre la competencia.
- Fortalecer la gestión del conocimiento de los colaboradores.

Para alcanzar los objetivos que se están planteando se necesita involucrarse en la organización de la empresa.

Es necesario implementar el área de mercadeo para poder determinar las necesidades de los clientes y ofrecerles el servicio adecuado a estas. Que pueda promocionar, promover los productos que la empresa brinda y poder dar a conocer las ventajas competitivas que tiene la compañía con la competencia ya que posee la Certificación ISO, además de la página Web y el servicio que se puede proporcionar en diferentes departamentos y la ciudad capital a través de agencias que le pueden brindar el servicio más rápido.

Para alcanzar el objetivo que la empresa pretende alcanzar se debe establecer una reorganización administrativa que permita involucrar el departamento de mercadeo, el cual podrá evaluar específicamente las necesidades y requerimientos de los clientes sobre los servicios que se le prestan con el propósito de diferenciarlos de la competencia, y para lo cual debe establecerse las necesidades financieras requeridas en relación al área administrativa, que debe lograr estas metas. Las estrategias a implementar deben respaldarse con la necesidad organizacional y financiera adecuada.

La empresa debe buscar oportunidades en el mercado asegurador logrando la fidelización de los clientes y agentes, pudiendo así incrementar sus ventas, y creciendo a corto plazo. Esto les permitirá alcanzar una posición importante en el mercado, proporcionando con la implementación de los nuevos procesos un servicio más rápido para satisfacer la necesidad del cliente y agentes.

Se mantendrá la comunicación interna con el departamento administrativo sobre cómo promocionar nuestros servicios a través de varios medios y así poder brindarle un crecimiento a corto plazo a la organización.

La ventaja competitiva que fortalece a la empresa es la poca rotación del personal, esto nos ayuda a tener a un personal comprometido a brindar un excelente servicio a los clientes. Esto ayudará a la mejor comunicación interna entre colaboradores, y se tendrá que realizar capacitación constante al personal, para que puedan brindar un servicio personalizado y una excelente asesoría que marcaría la diferencia con la competencia.

Ya existe la automatización del sistema, el mismo se desea que sea ampliado para brindar un mejor servicio a nivel Guatemala como departamental, se instalaran dos servidores Web, que permitirán la sincronización de datos con los clientes y agentes, generando un crecimiento de respuesta en cualquier lugar donde se requiera los servicios de un seguro de caución. El sistema es una base de datos que es el más completo que destaca el soporte de transacciones, estabilidad y proporciona un soporte multiplataforma que será excelente soporte en el área de sistemas y más aun en el área de suscripción.

La empresa debe alcanzar los objetivos que se propone de ser una empresa líder en el mercado enfocándose en su producto del seguro de caución y haciendo los procesos, controles bien definidos para lograr el éxito esperado al momento de que tenga al personal capacitado en el área de suscripción del seguro, el conocimiento es primordial en el personal para que puedan brindar un servicio justo a tiempo.

Se tendrá que realizar talleres y cursos de capacitación el departamento de recursos humanos para que el equipo de la aseguradora tenga convivencia trimestralmente para que el trabajo sea motivador. Además de gestionar el conocimiento que es importante pero más importante es obtener la atención de los colaboradores y la disponibilidad de aprender.

La implementación del proceso de suscripción de fianzas, dará como resultado el éxito efectivo en aseguradora, por medio de gestión del conocimiento realizando el proceso de almacén de conocimiento. Dicho objetivo es medible, se pueden realizar estadísticas de cuanto se ha avanzado, realizable porque es el proyecto que estamos poniendo en marcha y además que medible en tiempo y financieramente.

El estudio que se realizará será mejorar la atención y asesoramiento personalizado al cliente, dando seguimiento a sus requerimientos, reclamos, proporcionarles las mejores coberturas para satisfacción sus necesidades. Mantener la eficiencia, promover mejora continua en los procesos y crear un almacén de conocimiento.

El proceso de suscripción del seguro de caución, al mejorar dicho procedimiento, según la propuesta, se obtendrá un mayor rendimiento, tiempo eficiencia y eficacia de la emisión de los seguros de caución. Además que se quiere ser una empresa líder en el mercado. Al tener este nuevo sistema de suscripción de fianzas se volverá más efectiva con un servicio personalizado para los clientes y agentes. Además de lograr que las personas a nivel interno tengan una conciencia de pertenencia, de ser efectivamente miembros de la institución. Pero creemos que se puede mejorar la empresa implementando un nuevo proyecto que hará crecer a la aseguradora a mediano plazo.

Se recomienda medir el tiempo que tiene el proceso de suscripción del seguro de caución actualmente y con la propuesta del nuevo sistema mejor dicho tiempo para poder alcanzar una entrega más rápida y eficiente del seguro.

Se propone que se implemente el sistema CRP el cual se traduce en sus siglas Capacity Resource Planning, que se define como planificación de recurso tanto de maquina como hombre, el cual permitirá realizar la medición de tiempos establecidos en el trabajo de suscripción del seguros de caución, para ser mas efectivos, eficientes y rapidos en la suscripción y asi brindarle al cliente un servicio excelente y justo a tiempo. Este sistema nos permitirá tomar decisiones a corto plazo, mediano y largo plazo, dependerá de las decisiones que como organizacion se tomen, asi poder medir la capacidad de producción del seguro de caución y satisfacer las necesidades de los clientes y agentes.

Tabla No. 2: Presupuesto de inversión

No.	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1.	Capacitación externa de servicio al cliente para 30 participantes 8 horas por 2 meses en 2 grupos incluye material, otorgado por Intecap	Q 426.66	Q. 12,799.80
2.	Refacción para 2 meses.	Q 135.00	Q. 4,050.00
3.	Capacitación interna del seguro de caución únicamente material. 30 personas en 2 grupos	Q 23.50	Q. 705.00
4	Refacción por 1 meses	Q 60.00	Q 1,800.00
5.	2 servidores para sistema Web	Q 61,700.00	Q 123,400.00
6.	Internet mensual por 12 meses más instalación Q4,000.00	Q 3.200.00	Q. 42,400.00
7	Contratación de 1 persona para el departamento de mercadeo con todas las prestaciones de ley	Q 5.000.00	Q. 75,000.00
	Total de la inversión.		Q. 260,154.80

Referencias bibliográficas

1. De León, A (2010) *guía para la realización de la práctica empresarial dirigida –PED-* Guatemala, Guatemala.
2. Universidad Panamericana, Instituto de Investigaciones Sociales (2006) Manual de estilo de trabajos académicos, Guatemala, Guatemala
3. Guatemala. Código Civil. Decreto 106. Enrique Peralta A zurdía. Jefe de gobierno. 1963. 140
4. Guatemala. Ley de compras y contrataciones del estado. Decreto número 57-92. Congreso de la república de Guatemala. 21 de octubre de 1992.
5. Guatemala. Reglamento de la ley de contrataciones del estado. Acuerdo gubernativo No. 1056-92. Jorge Antonio Serrano Elías, Presidente de la república. 1992
6. *Boletín Mensual de Estadísticas del Sistema Financiero*. Guatemala: Supervivencia de Bancos, 1998. Año IV
7. *Código de Comercio*, Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala. Guatemala: Ediciones Superiores, 1997.
8. Asamblea Nacional Constituyente. –Constitución Política de la República de Guatemala. Guatemala, C.A. 1985.
9. Barrios Pérez, Luis Emilio. -Prontuario de Leyes Bancarias y Financieras.- Tomo I Ediciones Legales, Comercio e Industria 2005. Guatemala, C.A.
10. Congreso de la República de Guatemala. –Decreto Número 18-2002 Ley de Supervisión Financiera.- Guatemala, C.A. 2002.

11. Congreso de la República de Guatemala. –Decreto Número 19-2002 Ley de Bancos y Grupos Financieros.- Guatemala, C.A. 2002.
12. Congreso de la República de Guatemala. –Decreto Número 48-92 Ley Contra la Narcoactividad.- Guatemala, C.A. 1992.
13. Congreso de la República de Guatemala. –Decreto Número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.- Guatemala, C.A. 2001
14. *Hoyos Elizalde, Carlos (2007) El Seguro de caución: una aproximación práctica* fundación Mapfre Instituto de Ciencias del seguro, D.L.
15. Título: II Congreso sobre las nuevas tecnologías y sus repercusiones en el seguro: Internet, Biotecnología y Nanotecnología II. 17 y 18 de noviembre, 2011. Barcelona.
16. En cubierta: FUNDACION MAPFRE con la colaboración y el soporte científico de la Universidad Autónoma de Barcelona, Campus de Excelencia Internacional.
17. VV.AA. SEAIDA, D.L. (2012) *La Mediación de Seguros en España: Análisis de la Ley 26/2006 de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados*
18. Raúl Casado García (2010) FUNDACIÓN MAPFRE, Instituto de Ciencias del Seguro, D.L. *Seguro de caución conceptos.*
19. Hoyos Elizalde, Carlos (2012), *El seguro de caución*
20. Puig Sanahuja, Fernando (2005) *función y riesgo en el seguro de caución.*
21. Rodríguez Grillo (2001) *Los seguros de crédito y caución con Iberoamérica, Mapfre.*
22. Anexo

Anexos

Anexo 1
Guía de entrevista dirigida presidente, gerente y director

El siguiente cuestionario se ha elaborado con el objetivo de investigación, acerca de la comunicación interna y la influencia que tiene en el servicio interno al usuario, por lo que se le solicita responder las siguientes preguntas:

Puesto que ocupa el entrevistado _____ **Fecha** _____

1. ¿Qué canales de comunicación utiliza para transmitirles información a sus subalternos?
2. ¿Cómo motiva a sus colaboradores para que expresen sus opiniones y sugerencias?
Si No
3. ¿Considera que en su área se promueve el trabajo en equipo?
4. ¿Cuentan los gerentes con las herramientas necesarias para trabajar en equipo y dar capacitación a su personal?
5. ¿Con que frecuencia realizan cursos de capacitación?
Mensual Semestral Anual
6. ¿Considera que los colaboradores están capacitados en el tema del Seguro de Caución?
Si porque _____ No _____
7. ¿Cree importante que los colaboradores estén bien capacitados en el tema de fianzas o seguro de caución, que valor le agregado le proporciona?
8. ¿Cómo evalúa el servicio que le brindan los colaboradores a los clientes de la Aseguradora?
Excelente Bueno Regular Malo
Por qué _____
9. ¿Cómo se evalúa las sugerencias de los clientes o quejas y cuáles son las más frecuentes?
10. ¿Existe algún parámetro de tiempo para responder y dar solución a los problemas de los clientes?
11. ¿Cuáles de estos medios le proporciona información y un servicio personalizado a los clientes?
 Servicio telefónico Enviar información mail Atención del personal

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 2
Cuestionario personal interno / supervisor

La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de comunicación interna como externa y la influencia que tiene en el servicio al cliente, por lo que se le solicita marcar con una X, su respuesta a las siguientes preguntas:

Puesto que desempeña: _____

Tiempo de laborar en empresa: _____ Fecha: _____

1. ¿Cuáles son los medios de comunicación interna por los que comúnmente recibe información sobre temas laborales?

Reuniones	<input type="checkbox"/>	Comunicación escrita	<input type="checkbox"/>	Capacitaciones	<input type="checkbox"/>
Correo electrónico	<input type="checkbox"/>	Carteleras	<input type="checkbox"/>	Rumores	<input type="checkbox"/>

2. ¿Cómo evalúa los medios de comunicación interna que se utilizan en la organización?

Excelente Bueno Regular Malo

3. ¿Considera que alguno de los siguientes aspectos influye en la comunicación en su área de trabajo?

Falta de planeación Supuestos confusos Comunicación Impersonal

4. ¿Cómo califica la comunicación con su jefe inmediato?

Excelente Buena Regular Mala

5. ¿Posee alguna guía que ayude al desempeño de sus funciones?

Sí No

6. ¿Se le capacita y actualiza con temas que fortalezcan la práctica de su trabajo?

Siempre Nunca Ocasionalmente

7. ¿Tiene acceso a un sistema de información para desempeñar sus funciones?

Si No

8. ¿Cómo califica el conocimiento sobre los productos que ofrece la empresa, para asesorar al cliente es?

Excelente Bueno Regular Malo

9. ¿Cómo considera el servicio al cliente en la Aseguradora?

Excelente Bueno Regular Malo

10. ¿Los resultados obtenidos en las negociaciones con los clientes son los esperados?

SI NO

11. ¿Cómo considera el servicio que se brinda al cliente en el área de Suscripción?

Bueno Regular Malo

12. ¿Considera que se cumplen los tiempos de entrega del seguro de caución para la satisfacción del cliente?

SI NO

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 3
Cuestionario clientes /agentes

La siguiente encuesta tiene como objetivo determinar el nivel de comunicación interna como externa y la influencia que tiene en el servicio al cliente, por lo que se le solicita marcar con una X, su respuesta a las siguientes preguntas:

Nombre: _____

Fecha: _____

1. ¿Por qué medio se contacto con nosotros?

Personal Intermediario
Correo electrónico Teléfono

2. ¿Cuándo realiza el trámite de su Seguro de Caución hace entrega de toda la documentación?

Completa Incompleta

3. ¿Está usted como cliente satisfecho con nuestro servicio?

SI NO

4. ¿Cuál es su grado de satisfacción para la persona que le atendió?

Bueno Regular Malo

5. ¿Cómo calificaría usted la exactitud en los documentos emitidos por la Aseguradora?

Eficiente Deficiente

6. ¿Recomendaría usted nuestro servicio con otras personas?

SI NO

7. ¿Que tipo de problemas ha tenido con nosotros al utilizar nuestros servicios?

Perdida de Documentación Lentitud en el Proceso Tardanza en el cobro

8. ¿Cómo calificaría el servicio de su intermediario?

Eficiente Deficiente

9. ¿Cuál de las siguientes opciones cree que satisfacen su necesidad, favor marcar solo una?

Mejor atención tiempo de entrega Agilidad en el trámite

10. ¿Cómo prefiere que se le brinde el servicio del seguro de caución?

Directo Agente

¡Muchas gracias por su colaboración!