



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

**Control interno para eficientar los procesos administrativos en el sector
asegurador en el Municipio de Guatemala**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Francisco Mardoqueo Juárez López

Guatemala, septiembre de 2020

**Control interno para eficientar los procesos administrativos en el sector
asegurador en el Municipio de Guatemala**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Francisco Mardoqueo Juárez López

Dra. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz (**Asesora**)

Lic. Julio Juárez (**Revisor**)

Guatemala, septiembre de 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lcda. Miriam Lucrecia Cardoza

Coordinadora

Guatemala, 22 de noviembre de 2019.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del Artículo científico titulado **“Control interno para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador en el Municipio de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Francisco Mardoqueo Juárez López
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría
Carné No.: 201905701

REF.: C.C.E.PELCPA.A02-PS.08.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 19 DE AGOSTO DE 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Dra. María Eugenia Sandoval Martínez de Piz.

Revisor: Lic. Julio W. Juárez.

Carrera: Programa de Equivalencias Integrales Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Artículo Científico titulado: "Control interno para efficientar los procesos administrativos en el sector asegurador en el municipio de Guatemala".

Presentada por: Francisco Mardoqueo Juárez López.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado.



M.A. Ronald Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 22 de noviembre de 2019

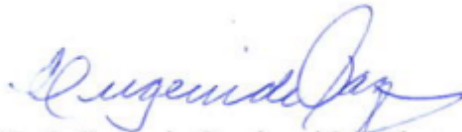
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: “**Control interno para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador en el Municipio de Guatemala**”, realizado por, Francisco Mardoqueo Juárez López, Carné 201905701, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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



Dra. María Eugenia Sandoval Martínez de Paz
Colegiado 13,233

Guatemala, 2 de diciembre 2019

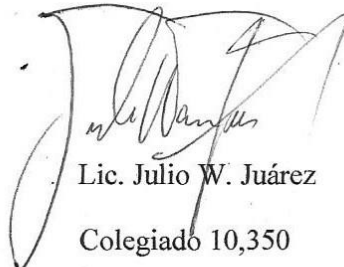
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Control interno para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador en el Municipio de Guatemala”**, realizado por Francisco Mardoqueo Juárez López, carné No. 201905701, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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



Lic. Julio W. Juárez
Colegiado 10,350

Dedicatoria

A Dios Por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia para el logro de esta meta.

A mi familia Por su apoyo incondicional en este proyecto que hoy vemos culminado.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	1
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
2. Resultados	
2.1 Presentación de resultados	7
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	22
3.2 Hallazgos y análisis general	23
3.3 Conclusiones	23
Referencias	25
Anexos	26

Abstract

Para determinar si el control interno permite eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador, específicamente en el ramo de seguros de automóvil, se realizó una investigación en compañías aseguradoras constituidas en el municipio de Guatemala que permitió obtener información sobre cómo se manejan las compañías aseguradoras, en este ramo.

La metodología de investigación empleada incluyó cuestionarios con una serie de preguntas dirigidas a funcionarios y empleados de las compañías de seguros para posteriormente realizar un análisis de los datos obtenidos y presentar, gráficamente, los resultados de los mismos.

Con base en los resultados obtenidos se realiza una extrapolación de resultados, donde se obtuvo información que sirve de referencia para determinar si existe un adecuado sistema de control interno para el desarrollo de las transacciones comerciales en el sector asegurador, en el ramo de seguros de automóviles, lo cual hace más eficientes los procesos y permite controlar mejor los riesgos que asumen las compañías aseguradoras al brindar cobertura a sus asegurados.

Introducción

Las compañías aseguradoras juegan un papel muy importante en la economía del país su principal función es salvaguardar los bienes de las personas y empresas, son compañías especializadas técnicamente para brindar cobertura en caso los bienes asegurados sufran daños por algún siniestro, su actividad económica consiste en brindar cobertura a los bienes que constituyen el patrimonio de las empresas y de las personas que optan por contratar una póliza de seguro.

El artículo científico se centra en el ramo de seguros de automóviles, pues se desea determinar si el control interno es una herramienta de vital importancia para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador del municipio de Guatemala para la realización de sus transacciones comerciales.

En el capítulo 1 se establece el planteamiento del problema, así como la metodología usada para recabar la información necesaria que sirve como eje principal del problema planteado el cual se orientó a determinar si existe control interno en las compañías de seguros del municipio de Guatemala.

En el capítulo 2 se realiza la presentación de los resultados que se obtuvieron por la aplicación del instrumento de investigación. Estos se presentan en forma gráfica con el objetivo de facilitar la comprensión de los resultados obtenidos, y posteriormente se encuentra un análisis individual por cada pregunta de investigación.

En el capítulo 3 se detallan la extrapolación, los hallazgos y análisis general y las conclusiones, ya que es una parte fundamental de la investigación determinar si se cumple con los objetivos específicos planteados. Es la parte medular del trabajo, pues comprende la discusión general de los resultados obtenidos.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Algunas compañías de seguros no cuentan con una adecuada estructura de control interno, carecen de Manuales de Políticas Administrativas y Procedimientos y las funciones de los puestos administrativos no están segregados lo cual no permite eficientar los procesos administrativos.

El control interno lo constituyen el conjunto de políticas administrativas, procedimientos y reglamentos que regulan los procesos administrativos de las compañías aseguradoras, por tal razón es de vital importancia su implementación a efecto de evitar riesgos en el desarrollo de las transacciones comerciales.

La concentración de las compañías aseguradoras se encuentra en la ciudad capital en el Municipio de Guatemala, por lo que se considera factible tener acceso a la información que manejan. Adicionalmente, tienen una supervisión permanente de la superintendencia de bancos y un Manual de Instrucciones Contables homogéneo, lo que permitiría realizar la investigación correspondiente.

1.2 Pregunta de investigación

¿Es el control interno una herramienta vital para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador en el municipio de Guatemala?

1.3 Objetivos de la investigación

Esta investigación tiene como objetivo evaluar los diferentes controles que las compañías de seguros han adoptado para prevenir, monitorear y controlar los diferentes riesgos a los que se exponen, derivado de la cobertura y respaldo que ofrecen a sus clientes mediante la emisión de pólizas de seguros en el ramo de seguros de vehículos.

1.3.1 Objetivo general

Establecer si el control interno es una herramienta de vital importancia para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador en el Municipio de Guatemala

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer si las compañías de seguros en el Municipio de Guatemala cuentan con Manuales de Políticas Administrativas y Procedimientos para la realización de sus transacciones comerciales
- Determinar si los procesos administrativos están segregados en los diferentes departamentos de las compañías aseguradoras como parte del ambiente del control interno
- Establecer si los principales riesgos que asumen las compañías aseguradoras están adecuadamente respaldados a efecto de evitar posibles pérdidas económicas

1.4 Definición del tipo de investigación

La presente investigación es de alcance descriptivo, y su enfoque es realizar un registro general de situaciones en la que el interés primordial no gira en torno a establecer cuáles son las causas de los fenómenos sino simplemente es describir y generar una bitácora que relate con detalle técnico el suceso o fenómeno investigado.

1.4.1 Investigación descriptiva

Arias (2012) comenta que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 24)

“Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92).

Otra definición que se tiene sobre investigación descriptiva dice que: “El énfasis se aplica al análisis de los datos con los cuales se presentan los fenómenos o hechos de la realidad que, dada su similitud, es necesario describir sistemáticamente a fin de evitar un posible error en su manejo” (Tamayo & Tamayo, 2004, p. 54).

1.5 Sujeto de investigación

Dado que es el elemento fundamental para la recolección de datos, se tomaron como sujetos de investigación a funcionarios y empleados de compañías aseguradoras constituidas legalmente en el municipio de Guatemala.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se llevó a cabo en el periodo de julio a noviembre de 2019.

1.6.2 Geográfico

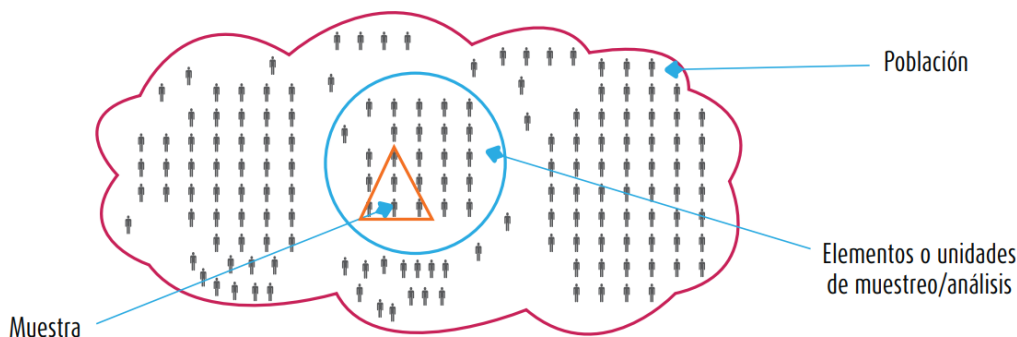
La investigación está enfocada a compañías de seguros, específicamente en la rama de seguros de automóviles, ubicadas en el municipio de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

Hernández-Sampieri (2014) nos dice que: “Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra”. (p. 170)

Básicamente la muestra es un subgrupo de la población. En otras palabras, la muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto de características al que se le llama población. Esto puede ser representado con la siguiente imagen:

Figura I. Representación de una muestra como un subgrupo.



Fuente: Hernández, Fernández y Baptista. *Metodología de la investigación*. p. 175

1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita

Para la determinación de la muestra se estimó un universo inferido de 100, ya que es imposible conocer la cantidad exacta de funcionarios y empleados de compañías aseguradoras constituidas legalmente en el municipio de Guatemala, pero se sabe que este valor no supera a 30,000 personas. Además, se consideró un error muestral del 7% con un nivel de confianza del 93%, así como probabilidades de éxito p y q de 0.5.

Considerados estos valores se procedió a determinar el valor de z según la tabla de distribución normal dividiendo entre 2 el nivel de confianza para obtener 0.465 y se procedió a buscar ese valor en la tabla obteniendo así un valor de $z = 1.81$. Ya que el valor de la población es menor a 30 000 se procedió a utilizar la fórmula finita, la cual se integra de la siguiente manera:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N-1) + z^2 pq} \quad (\text{Ecuación 1})$$

Dónde:

$N = 100$ (universo estimado).

n = muestra a determinar.

$z = 1.81$ (a partir del nivel de confianza).

$p = 0.50$ (probabilidad de éxito).

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso).

$e = 0.07$ (error muestral).

Sustituyendo valores en la ecuación 1 se tiene que:

$$n = \frac{(1.81)^2(0.50)(0.50)(100)}{(0.07)^2(100 - 1) + (1.81)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 62.802645$$

$$n \approx 63$$

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

La investigación se realizó mediante cuestionarios de 15 preguntas cerradas que fueron completados por funcionarios y empleados subalternos de las compañías aseguradoras, por ser estos los sujetos de investigación.

Arias (2012) dice que un cuestionario: “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado debido a que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. p.74

1.9 Recolección de datos

Una vez establecidas las preguntas que fueron utilizadas para el análisis de control interno para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador en el municipio de Guatemala, fue necesario proveer de este instrumento de investigación a las diferentes compañías de seguros que se encuentran legalmente inscritas y que operan actualmente en la ciudad capital.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Este apartado comprendió la tabulación de los datos obtenidos por medio del cuestionario realizado, así como el estudio de los mismos utilizando Microsoft Excel para poder realizar el análisis estadístico correspondiente habiéndose hecho uso de gráficas circulares de tipo pie y posteriormente realizando la interpretación de los resultados obtenidos.

Capítulo 2

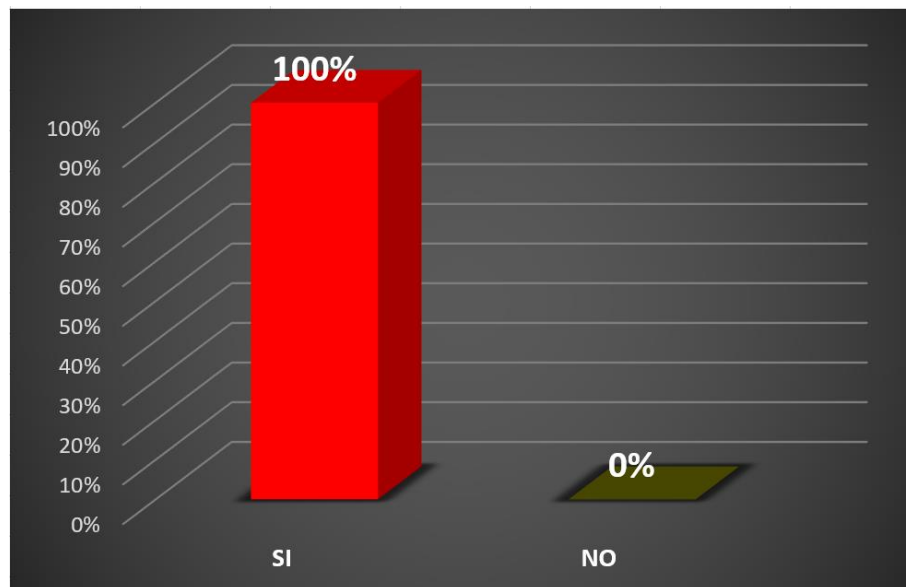
Resultados

2.1 Presentación de los resultados

Luego de haber recolectado los datos a través de encuestas para el tema “control interno para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador del Municipio de Guatemala” se presenta de forma gráfica los resultados obtenidos de la investigación y la interpretación de los mismos.

Gráfica 1

¿Conoce a qué se refiere el control interno en compañías de seguros?



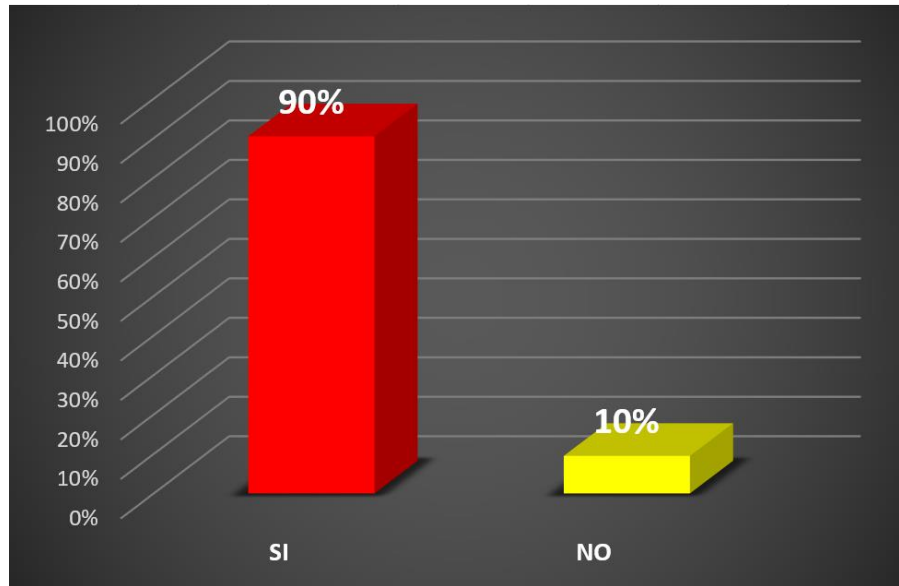
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

La totalidad del personal encuestado respondió que conocen a qué se refiere el control interno en compañías de seguros.

Gráfica 2

¿Cuenta la aseguradora con Manual de Compras y de Accesorios para la reparación de vehículos?



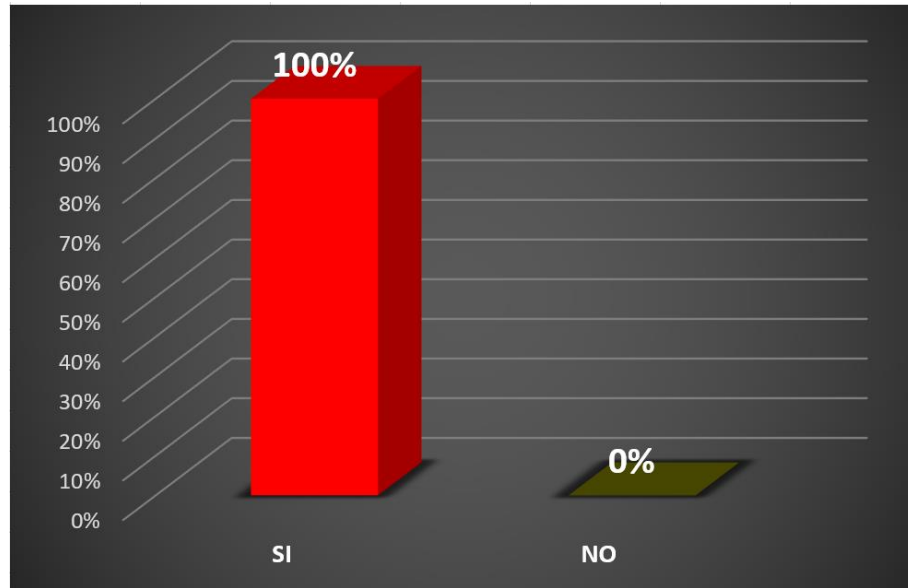
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

El 90% de los encuestados afirman que la aseguradora en la que laboran cuenta con Manual de Compras y de Accesorios para la reparación de vehículos, considerando esta herramienta indispensable para el desarrollo de las operaciones de reparación de los vehículos asegurados. Sin embargo, el 10% manifiesta que la institución donde trabajan no posee dicho manual.

Gráfica 3

¿Existe departamento especializado para la inspección física de los vehículos previo a ser asegurados?



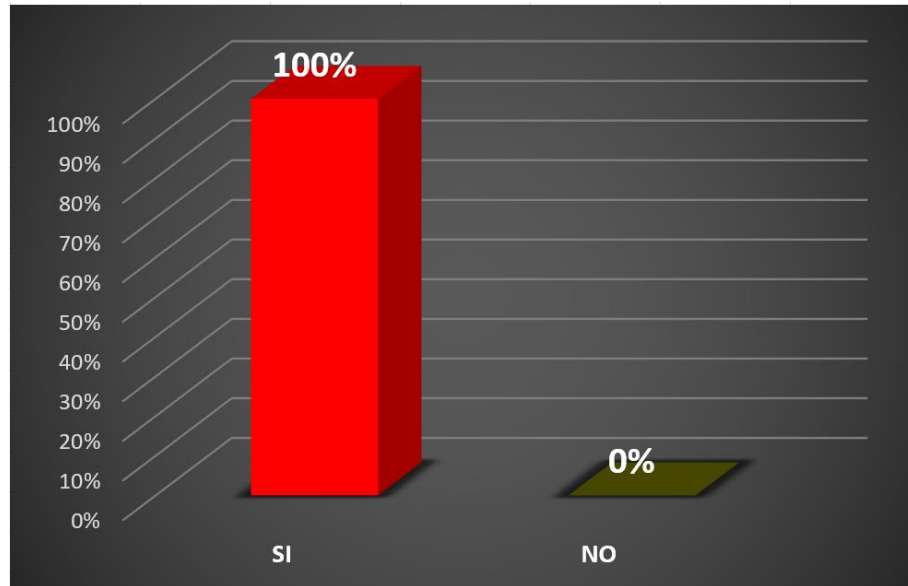
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

El total de empleados encuestados manifiestan que la empresa en la que laboran sí cuenta con departamento especializado para la inspección física de los vehículos previo a ser asegurados.

Gráfica 4

¿Cuenta la aseguradora con departamento de suscripción de riesgos para establecer qué vehículos son asegurables y cuáles no?



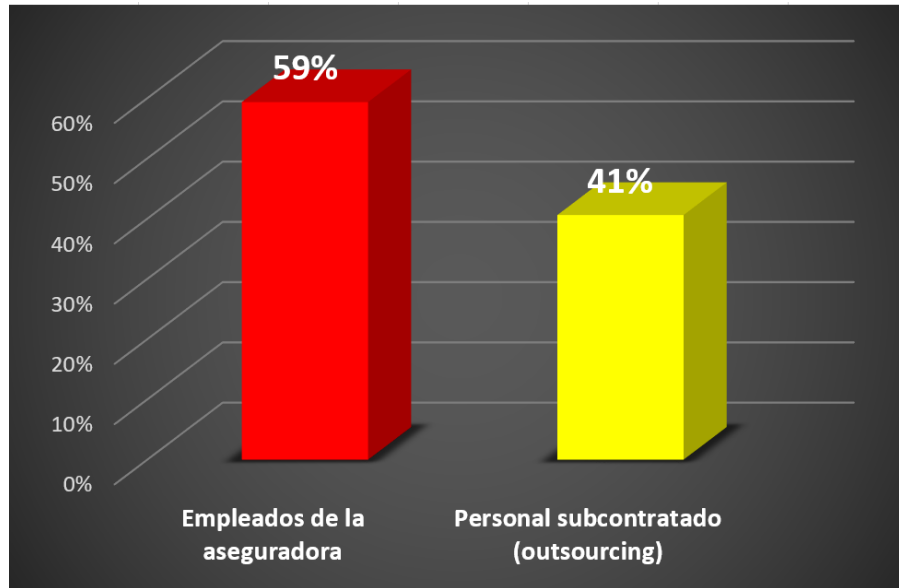
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

Según el gráfico anterior, el total del personal encuestado respondió que la aseguradora en la que trabajan sí cuenta con un departamento de suscripción de riesgos, pues esto determina si es conveniente para la empresa asegurar un vehículo o no, por medio de una serie de evaluaciones por parte de personal técnicamente calificado.

Gráfica 5

¿Cómo está contratado el personal que atiende las emergencias en caso de accidentes de vehículos asegurados?



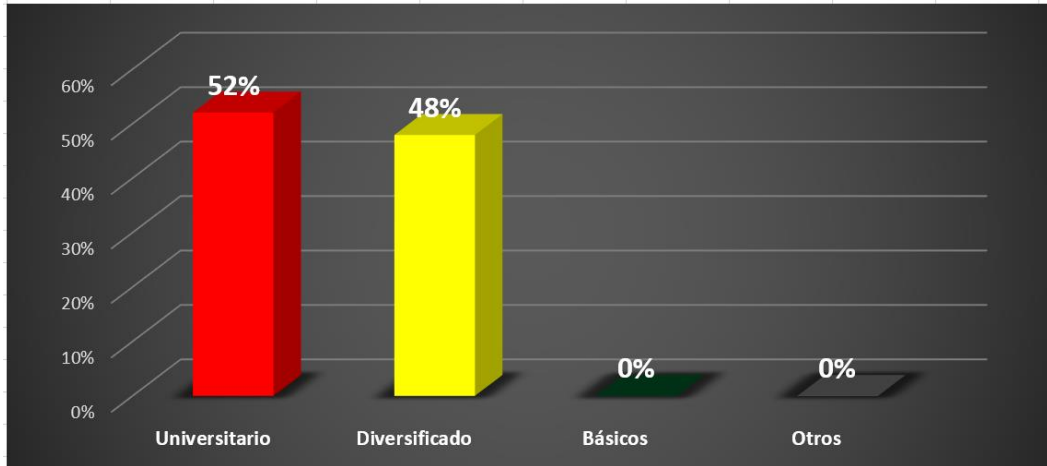
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

El 59% del personal encuestado afirma que el personal que atiende las emergencias en caso de accidentes de vehículos asegurados son empleados de la misma aseguradora. Por otro lado, el 41% manifiesta que la aseguradora trabaja con personal subcontratado (outsourcing).

Gráfica 6

¿Cuál es el perfil académico del personal que atiende en el ramo de seguros de automóvil?



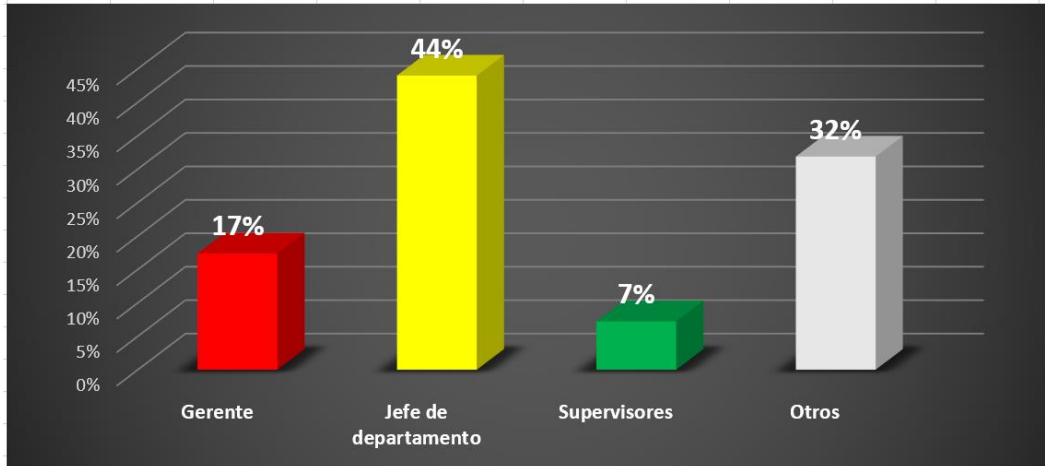
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

Los colaboradores de las aseguradoras respondieron a la interrogante, estableciéndose que 52% del personal que atiende en el ramo de seguros de automóvil posee grado universitario. El 48% restante afirma que el perfil académico que poseen es de nivel diversificado.

Gráfica 7

¿Quién revisa y autoriza los presupuestos de reparación de los vehículos dañados en accidentes de tránsito?



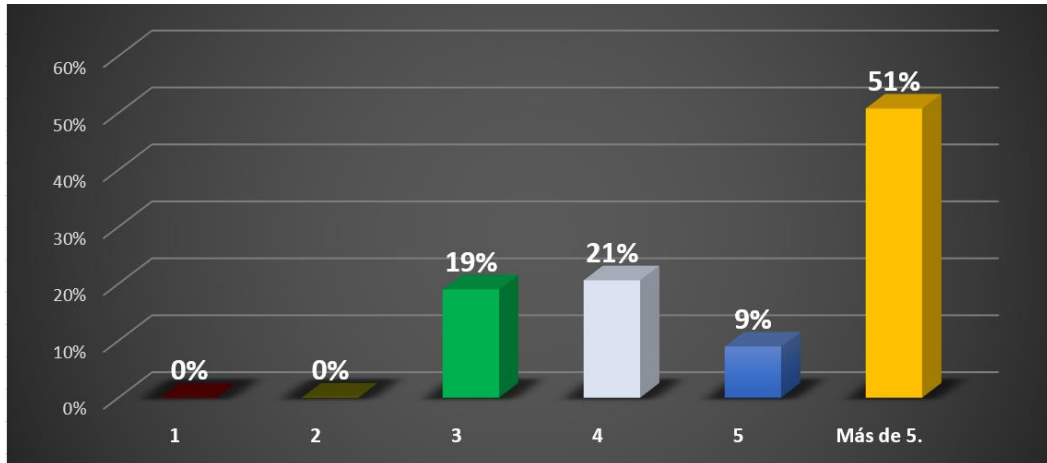
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

De la totalidad de empleados encuestados, se establece que el 43% manifiesta que para llevar control estricto y riguroso de los presupuestos de reparación de los vehículos es el jefe de departamento quien se encarga de revisar y autorizar dichos presupuestos. Con el 17% aparece que dichos presupuestos son aprobados por el gerente de área y con el 7% se indica que son los supervisores de departamento quienes realizan esta labor. Finalmente se muestra que el 32% de esta actividad es realizada por personal con otros cargos técnicos administrativos, que sería la segunda mayoría representada en la encuesta.

Gráfica 8

¿Cuántos años de experiencia laboral posee en el ramo de seguros de automóvil?



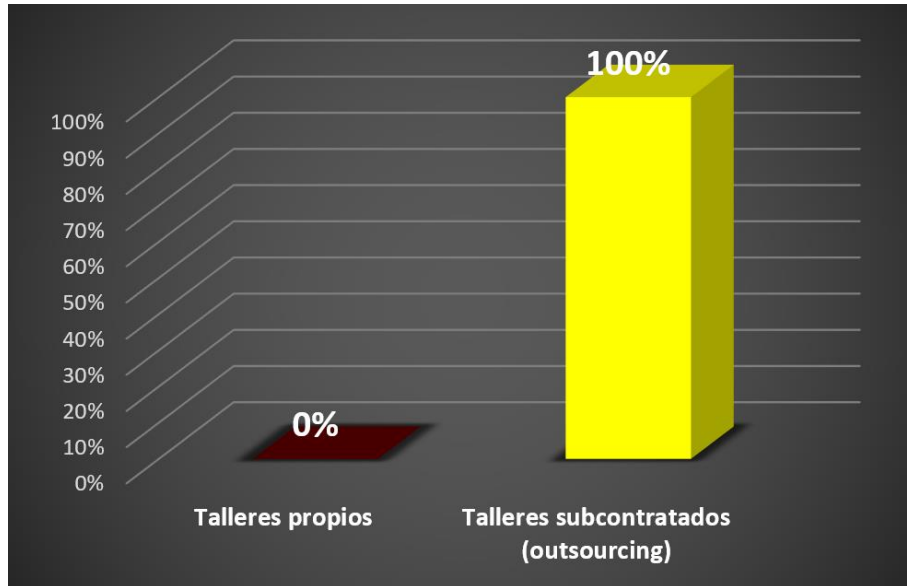
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

Del total de personal encuestado, se establece que el 51% ha laborado en el ramo de seguros de automóvil por más de cinco años por lo que la información recolectada por parte de las encuestas es considerada con alto nivel de precisión.

Gráfica 9

¿Qué tipo de talleres de mecánica, enderezado y pintura se utilizan para la reparación de los vehículos dañados en accidentes de tránsito?



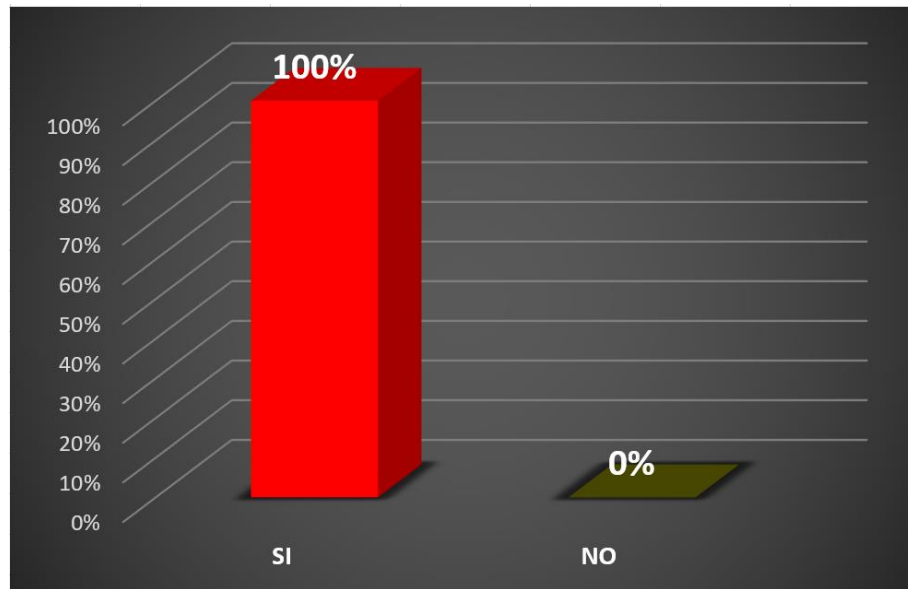
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

Según la gráfica anterior, la totalidad de personas encuestadas afirman que para reparar los vehículos asegurados que han sido dañados en accidentes de tránsito se utilizan talleres subcontractados (outsourcing), lo que indica que las aseguradoras no poseen talleres propios para realizar esta actividad.

Gráfica 10

¿Cuenta la aseguradora con Manual de Políticas y de Procedimientos para el manejo de salvamentos de vehículos que han sido declarados pérdida total por daño o robos?



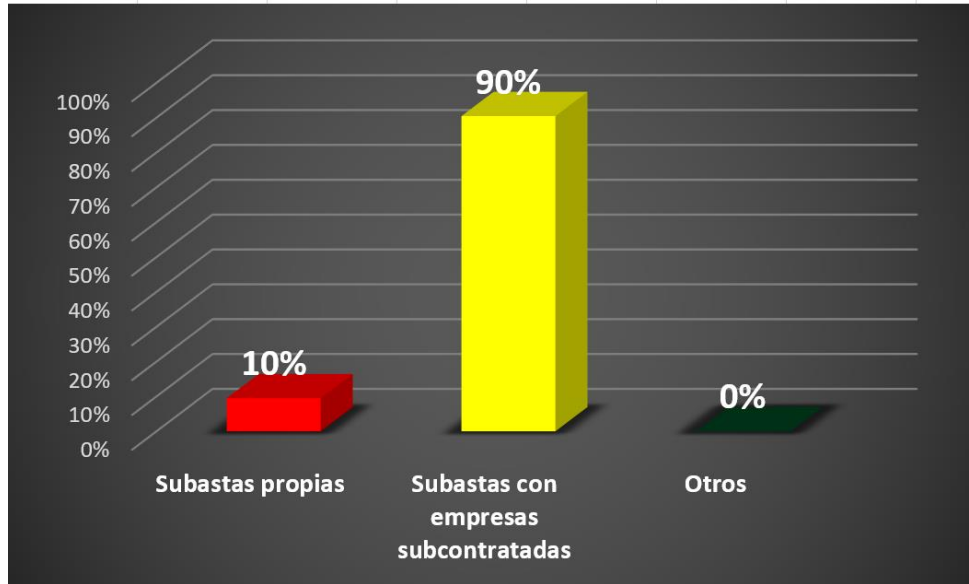
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

La totalidad del personal encuestado indica que la aseguradora donde laboran cuenta con Manual de Políticas y Procedimientos para el manejo de salvamentos de vehículos que han sido declarados pérdida total por daño o robo, por lo que se considera que dicha herramienta es de vital importancia para realizar esta actividad,

Gráfica 11

¿Cuál es el mecanismo que se utiliza para la venta de salvamentos de vehículos?



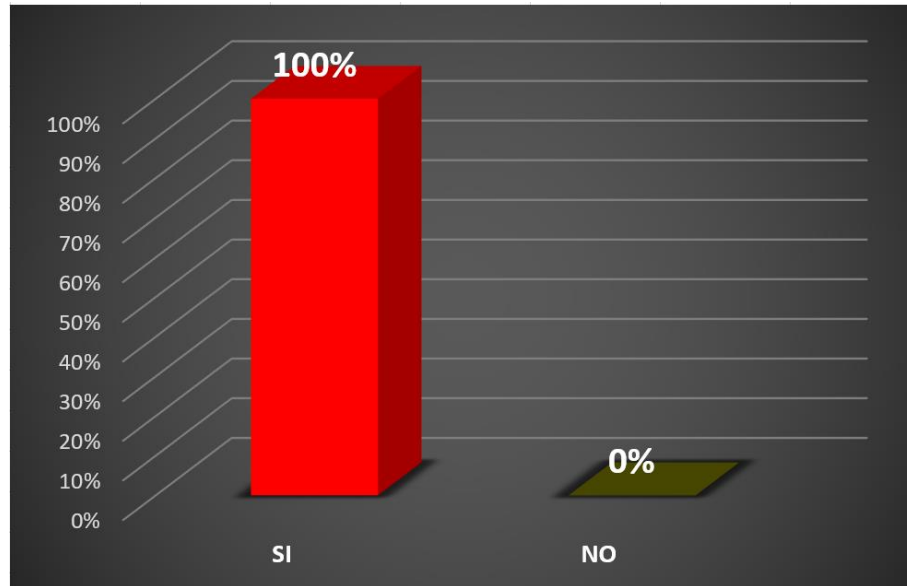
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

El 90%, del personal encuestado manifiesta que para la venta de salvamentos de vehículos son utilizadas subastas con empresas subcontratadas. El 10% restante, poseen los mecanismos para realizar subastas propias.

Gráfica 12

¿El personal de la aseguradora mantiene supervisión constante sobre los talleres que realizan las reparaciones de los vehículos?



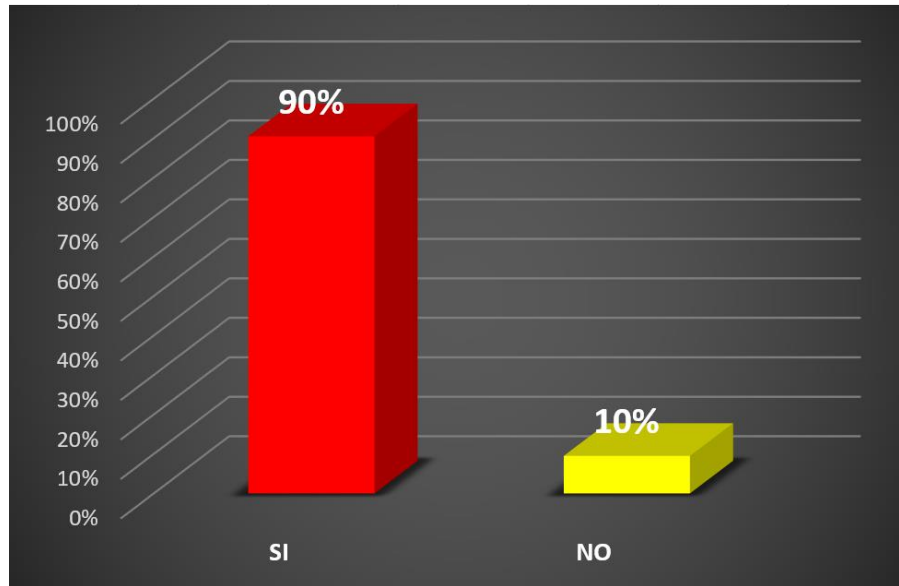
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

Según el gráfico anterior, todas las aseguradoras cuentan con equipo de personal que se encarga de mantener una supervisión constante en los talleres que realizan las reparaciones de los vehículos. Esto se hace con el fin de llevar control en los vehículos asegurados y determinar si se está cumpliendo con las reparaciones previamente establecidas.

Gráfica 13

¿Existen programas para capacitar al personal técnico y operativo del ramo automóvil?



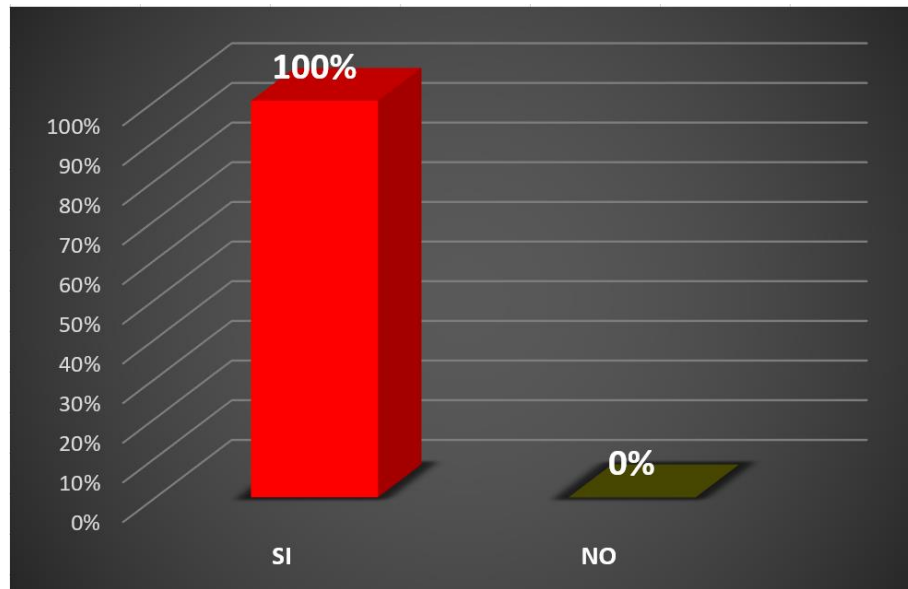
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

El 90% de los encuestados afirma que las aseguradoras si cuentan con programas de capacitación cuyo fin es capacitar al personal técnico y operativo del ramo de automóvil lo cual se considera un rango aceptable, el restante 10% del personal encuestado manifestó que no tienen acceso a capacitación por parte de las compañías aseguradoras donde laboran.

Gráfica 14

¿Considera que el control interno es la base para eficientar los procesos administrativos de su área de trabajo, contribuyendo al logro de mejores resultados?



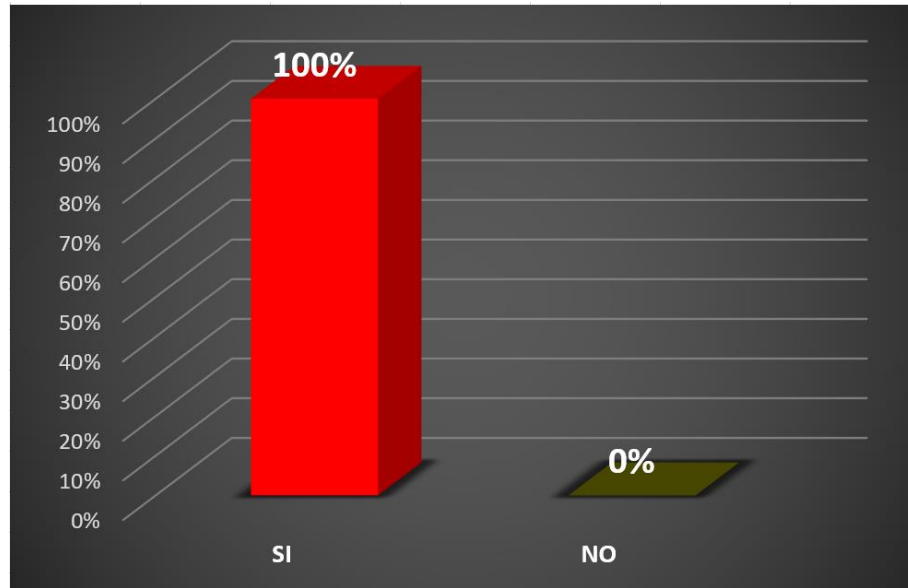
Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

Todo el personal que respondió las encuestas concuerda en que es necesario y de vital importancia contar con un sistema de control interno en las compañías de seguros para eficientar los procesos administrativos en todas las áreas operativas y de esta manera poder obtener mejores resultados.

Gráfica 15

¿Cuenta la aseguradora con Manual de Políticas Administrativas y Procedimientos para la atención de reclamos de automóvil?



Fuente: elaboración propia, octubre de 2019

Interpretación:

El 100% del personal encuestado manifiesta que la aseguradora donde ellos trabajan sí cuenta con un Manual de Políticas Administrativas y Procedimientos para la atención de reclamos de automóvil. Esto se hace con el fin de optimizar los procesos administrativos y mejorar el soporte técnico que se brinda a los asegurados.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

El término "sistema de control interno" significa todas las políticas administrativas, procedimientos y reglamentos internos adoptados por la administración de una entidad para lograr la conducción ordenada y eficiente de sus operaciones, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. (NIA 400, párrafo 8).

Para las compañías aseguradoras, el control interno debe ser parte fundamental de los procesos que son sujetos de aplicación y revisión, dado que los mismos permiten al personal a cargo tener certeza de cómo realizar las operaciones de manera adecuada, siguiendo un riguroso control para poder brindar servicios de calidad y evitar riesgos en la realización de operaciones.

De acuerdo a los resultados presentados, se establece que las aseguradoras sí cuentan con Manuales de Políticas Administrativas y Procedimientos para el manejo de salvamentos de vehículos y para la atención de reclamos de automóvil, siendo esto indispensable para mantener un riguroso control en los servicios que se prestan a los asegurados y público en general, es de vital importancia que las aseguradoras cuenten con estos manuales para eficientar los procesos técnicos y administrativos que conlleva el manejo de las pólizas de seguro.

Se estableció que el personal que labora en las compañías de seguros mantiene supervisión constante sobre los talleres que realizan las reparaciones de los vehículos por medio de personal técnico que frecuentemente está siendo capacitado con programas para mejorar la eficiencia dentro de las aseguradoras. Para evaluar los mismos, existe personal capacitado que se encarga de realizar inspecciones físicas de vehículos previo a ser asegurados, así como un área encargada de la suscripción de riesgos para establecer qué vehículos son asegurables y cuáles no.

3.2 Hallazgos y análisis general

Se estableció que el hecho de que existan formalmente políticas, procedimientos y reglamentos de control interno en compañías aseguradoras del municipio de Guatemala, no necesariamente quiere decir que se cumpla el objetivo de dichas empresas, de eficientar sus procesos administrativos, pues los mismos podrían no cumplirse sin una adecuada supervisión del personal a cargo.

En relación a los resultados obtenidos, se determinó que en las aseguradoras encuestadas únicamente el 10% no contaban con Manual de Compras y de Accesorios para la reparación de vehículos, además que los mismos no poseen programas para capacitar al personal técnico y operativo del ramo de automóvil. Esta situación podría originar retrasos en los procesos administrativos para la emisión de pólizas de seguros, manejo de reclamos y otros procedimientos que conlleva el manejo de los seguros de automóvil.

A pesar que más del cincuenta por ciento de los colaboradores encuestados llevan más de 5 años laborando en el sector asegurador, es necesario que el personal se esté capacitando constantemente para mejorar las revisiones técnicas de los vehículos previamente a ser asegurados para determinar si es viable el proceso.

3.3 Conclusiones

1. Se determinó que el control interno es una herramienta vital para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador en el municipio de Guatemala, permite mejorar los controles que se llevan a cabo en los talleres subcontratados para la reparación de los vehículos dañados en accidentes de tránsito, manejo de expedientes de reclamos, así como establecer qué vehículos son asegurables y cuáles no.
2. La totalidad de las compañías aseguradoras encuestadas cuentan con Manuales de Políticas y de Procedimientos para el manejo de salvamentos de vehículos que han sido declarados pérdida total por daño o robo. Adicionalmente de ese total, el 90% también cuenta con un Manual de

Compras y de Accesorios para la reparación de vehículos. Estos manuales facilitan los procedimientos administrativos para realizar las transacciones comerciales correspondientes.

3. Se determinó que existen diferentes departamentos técnicos y administrativos en las compañías aseguradoras, específicamente en el ramo de seguros de automóvil, que se encargan de diversas tareas como inspeccionar físicamente los vehículos previo a ser asegurados, suscripción de riesgos para establecer qué vehículos son asegurables y cuáles no, supervisión sobre los talleres que realizan las reparaciones de los vehículos, entre otros. El cien por ciento del personal encuestado indica que las aseguradoras donde laboran cuentan con estos departamentos para eficientar el control interno en los procedimientos técnicos y administrativos.

4. La existencia de un riesgo implica la posibilidad de que se produzca un evento incierto que genere una pérdida. Como parte del proceso del control interno, las aseguradoras cuentan con Manuales de Procedimientos Administrativos que permiten llevar un riguroso control en los procesos que se desarrollan. De esta manera el margen de error disminuye, puesto que se consideran todas las variables que puedan incurrir en alguna pérdida para la empresa. Por lo anterior, existen departamentos técnicos especializados en la evaluación de vehículos previo a ser asegurados para determinar si conviene o no para la compañía.

Referencias

- Arias, Fidias G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª. ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª. ed.). México: McGraw-Hill.
- Normas Internacionales de Auditoría*. (2016). NIA 400.
- IFAC. (2019). *Normas Internacionales de Auditoría del Instituto Mexicano de Contadores Públicos*. México: IAASB.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. (3ª. ed.). México: Ecoe ediciones.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Venezuela: Panapo.
- Tamayo & Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4ª. ed.). México: Limusa.
- Triola, M. F. (2000). *Estadística elemental*. (7ª. ed.). México: Pearson Education.

Anexos



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Investigación: Control interno para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador en el Municipio de Guatemala.

Investigador: Francisco Mardoqueo Juárez López.

CUESTIONARIO

Objetivo: Establecer si el control interno es una herramienta de vital importancia para eficientar los procesos administrativos en el sector asegurador en el Municipio de Guatemala.

Nombre de la institución: _____

Puesto que ocupa el encuestado: _____

Fecha de la aplicación del cuestionario: _____

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una “x” la opción que más se acerque a su experiencia en esta institución.

1. ¿Conoce a qué se refiere el control interno en compañías de seguros?

Si

No

2. ¿Cuenta la aseguradora con Manual de Compras y de Accesorios para la reparación de vehículos?

Si

No

3. ¿Existe departamento especializado para la inspección física de los vehículos previo a ser asegurados?

Si

No

4. ¿Cuenta la aseguradora con departamento de suscripción de riesgos para establecer qué vehículos son asegurables y cuáles no?

Si

No

5. ¿Cómo está contratado el personal que atiende las emergencias en caso de accidentes de los vehículos asegurados?

Empleados de la aseguradora

Personal subcontratado (outsourcing)

6. ¿Cuál es el perfil académico del personal que atiende el ramo de seguros de automóvil?

Universitario

Diversificado

Básico

Otros

7. ¿Quién revisa y autoriza los presupuestos de reparación de los vehículos dañados en accidentes de tránsito?

Gerente

Jefe de departamento

Supervisores

Otros

8. ¿Cuántos años de experiencia laboral posee en el ramo de seguros de automóvil?

9. ¿Qué tipo de talleres de mecánica, enderezado y pintura se utilizan para la reparación de los vehículos dañados en accidentes de tránsito?

Talleres propios

Talleres subcontratados (outsourcing)

10. ¿Cuenta la aseguradora con Manual de Políticas y Procedimientos para el manejo de salvamentos de vehículos que han sido declarados pérdida total por robo o daños?

Si

No

11. ¿Cuál es el mecanismo que se utiliza para la venta de salvamentos de vehículos?

Subastas propias

Subastas con empresas subcontratadas

Otros (especifique)

12. ¿El personal de la aseguradora mantiene supervisión constante sobre los talleres que realizan las reparaciones de los vehículos?

Si

No

13. ¿Existen programas para capacitar al personal técnico y operativo del ramo de automóvil?

Si

No

14. ¿Considera que el control interno es la base para efficientar los procesos administrativos de su área de trabajo, contribuyendo al logro de mejores resultados?

Si

No

15. ¿Cuenta la aseguradora con Manual de Políticas Administrativas y Procedimientos para la atención de reclamos de automóvil?

Si

No