

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

Facultad de Ciencias Económicas

Maestría en Finanzas Empresariales



**Análisis de gastos por medio de centros de costo, como
herramienta financiera en una aseguradora**

(Tesis de Maestría)

Licda. Ingrid Aracely Callejas Ordoñez

Guatemala, marzo 2015.

**Análisis de gastos por medio de centros de costo, como
herramienta financiera en una aseguradora**
(Tesis de Maestría)

Licda. Ingrid Aracely Callejas Ordoñez

M.A. José Orlando García Pérez **(Asesor)**

M.Sc. Julio César Alvarez **(Revisor)**

Guatemala, marzo 2015.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th.Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cóbar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. César Augusto Custodio Cóbar

Decano

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Vicedecano

Licda. Diana Fabiola Monterroso Urriola

Coordinación Maestrías

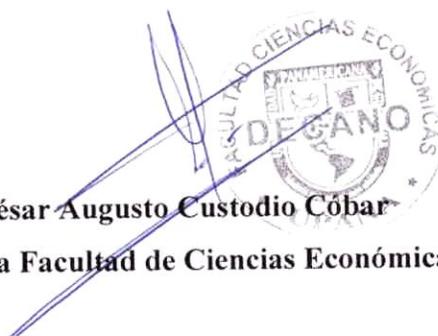


**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**
"Sabiduria ante todo, adquiere sabiduria"

REF.:UPANA.C.C.E.E.0012 -2015-MSc. F.E.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 10 DE FEBRERO DE 2015**

De acuerdo al dictamen rendido por M.Sc José Orlando García asesor y Lic. Julio César Álvarez García revisor "Análisis de gastos por medio de centros de costo, como herramienta financiera en una aseguradora" elaborada por la licenciada Ingrid Aracely Callejas Ordoñez, **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional en el grado de Magíster en Finanzas Empresariales.


Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Guatemala 01 de diciembre 2014.

Licenciado
César Custodio
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Ciudad.

Licenciado Custodio:

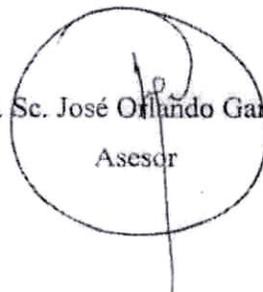
He procedido a asesorar el trabajo de tesis titulado "**Análisis de gastos por medio de centros de costo, como herramienta financiera en una aseguradora**", elaborado por la estudiante Ingrid Aracely Callejas Ordoñez, de la Maestría en Finanzas Empresariales.

En mi calidad de Asesor, me permito informarle que el trabajo se realizó conforme a los reglamentos internos de la universidad, y que el mismo cumple con los requerimientos académicos establecidos por Universidad Panamericana. Por tales razones me permito emitir sobre el mismo **DICTAMEN FAVORABLE**.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la oportunidad de suscribirme,

Atentamente,

M. Sc. José Orlando García
Asesor





Profesionales al Servicio de la Educación

Guatemala, 7 de enero de 2015.

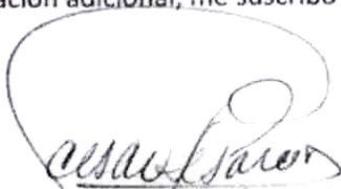
Licenciada
NANCY LAM
Coordinadora Programa de Maestrías
Facultad de Ciencias Económicas
UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Ciudad.

Estimada Licenciada:

En relación al trabajo de Tesis de Maestría, titulado: **Análisis de gastos por medio de centros de costo, como herramienta financiera en una aseguradora**, realizado por la **Licenciada Ingrid Aracely Callejas Ordoñez**, carné No. 201302364, estudiante de la carrera de Maestría en Finanzas Empresariales, le informo que procedí a la revisión de la misma, habiendo observado que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos de estilo, por lo tanto, doy el dictamen de aprobada su forma.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de usted deferentemente,



Lic. M.Sc. Julio César Álvarez García

Tabla de contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 El seguro	1
1.3 Historia del seguro	1
1.4 Empresas de seguros en el mundo	5
1.5 Comportamiento del sector asegurador guatemalteco	9
1.6 Participación competitiva en la industria	11
1.7 Antecedentes del caso sujeto de estudio	13
Capítulo 2	15
2.1 Marco teórico	15
2.2 Características de las empresas de seguros	15
2.3 Impacto en las economías	16
2.4 Sistema financiero guatemalteco	17
2.5 Leyes, reglamentos y disposiciones que norman la actividad aseguradora en Guatemala	19
2.6 Mercado asegurador guatemalteco	25
2.7 Usos del seguro	27
2.8 Clasificación de los seguros	28
2.9 Actores del sistema internacional de seguros	31
2.10 Elementos esenciales del contrato de seguro	32
2.11 Límite de responsabilidad	34
2.12 Centros de costo	35
Capítulo 3	37
3.1 Planteamiento del problema	37
3.2 Objetivos de la Investigación	37

3.3	Alcances	38
3.4	Límites	38
3.5	Metodología aplicada	38
Capítulo 4		40
4.1	Presentación de resultados	40
Capítulo 5		45
5.1	Análisis e interpretación de resultados actual	45
Conclusiones		57
Propuesta		58
Referencias Bibliográficas		70
Anexos		73

Lista de cuadros

Cuadro No. 1	Participación de mercado por activos a diciembre 2013	11
Cuadro No.2	Participación de mercado por primas de seguro a diciembre 2013	12
Cuadro No. 3	Compañías de seguros activas al 30 de septiembre 2014	26
Cuadro No. 4	¿Qué diferencias implica la administración financiera internacional?	36
Cuadro No. 5	Estado de resultados condensado	42
Cuadro No. 6	Estado de resultados analítico	50
Cuadro No. 7	Estado de resultados analítico	52
Cuadro No. 8	Gastos directos	53
Cuadro No. 9	Gastos indirectos	54
Cuadro No. 10	Jornalización de sueldos de personal de ventas y sueldos ordinarios	55
Cuadro No. 11	Nomenclatura de centros de costo directos e indirectos	59
Cuadro No. 12	Liquidación de cuentas de gastos	60
Cuadro No. 13	Opción en sistema para seleccionar centro de costo	60
Cuadro No. 14	Jornalización de sueldos de personal de ventas por centro de costo	61
Cuadro No. 15	Jornalización de sueldos ordinarios por centro de costo	62
Cuadro No. 16	Gastos directos por centro de costo	63
Cuadro No. 17	Gastos indirectos por centro de costo	64
Cuadro No. 18	Gastos de gerencia por categoría	65
Cuadro No. 19	Plan general de mitigación de riesgo	67
Cuadro No. 20	Costos del plan general de mitigación de riesgo	68

Lista de gráficas

Gráfica No. 1	Primas netas emitidas por ramo	12
Gráfica No. 2	Elementos esenciales del contrato de seguro	32
Gráfica No. 3	Estructura organizacional	45
Gráfica No. 4	Costo estrategia	68
Gráfica No. 5	Costo no ejecución	69
Gráfica No. 6	Beneficio/Déficit	69

Resumen

Es indudable que los seguros representan un papel crucial en el desarrollo de los países, permiten a los agentes económicos transferir sus riesgos; un sector asegurador dinámico y financieramente saludable significa mayor bienestar para un mayor número de individuos. El sector asegurador proporciona al gobierno, empresas y población en general, protección patrimonial contra quebrantos ocasionados por eventos contingentes, contribuye a la estabilidad del funcionamiento económico y a la generación del ahorro interno del país, permite el financiamiento de actividades productivas, como inversionista institucional.

Dentro de los aportes que brinda este sector, se pueden mencionar: ayuda a mitigar los efectos de una catástrofe natural sobre la economía, facilita una redistribución de los costos, además de apoyar y agilizar las actividades de reconstrucción por medio de las indemnizaciones, una adecuada cobertura de reaseguro en el mercado internacional, alivia la situación económica nacional y favorece la distribución geográfica de los riesgos, es importante destacar que los aseguradores han desarrollado habilidades especiales en el área de evaluación de riesgos ambientales que son cruciales para promover el desarrollo respetuoso del medio ambiente.

El mercado asegurador en Centroamérica registra desempeño positivo, con tasas de crecimiento importantes por la fortaleza misma del crecimiento de sus economías, lo cual ha sido documentado por agencias como Fitch, AM Best y Fundación MAPFRE, entre otros, y constituye el atractivo para la inversión en la región.

Como parte de la evolución que ha tenido Guatemala con la Ley de la Actividad Aseguradora, han incursionado compañías extranjeras que identifican a Guatemala como un país atractivo para la inversión, estas empresas extranjeras utilizan estándares de competitividad, tarificación, calidad, servicio, entre otros, genera dinamismo en el mercado asegurador guatemalteco, brinda a la población potencial en obtener un seguro, la oportunidad de acceder a varias opciones para evaluar y tomar la decisión final, y a las compañías de seguros brinda la oportunidad de buscar aquellos nichos de mercado aún no explotados, y generar nuevos negocios.

Introducción

Uno de los factores fundamentales que caracteriza al mercado asegurador, es su orientación a prestar un excelente servicio al cliente, lo que es vital para el establecimiento de relaciones a largo plazo, y a su vez la prosperidad de las compañías de seguros.

Un sector como el asegurador que basa su negocio en “vender confianza”, debe trabajar a diario para lograr que sus clientes perciban que dicha confianza está fundada en una gestión cada vez más profesional, y en el conocimiento profundo de esta actividad, que permite reaccionar e incluso anticipar situaciones adversas.

La importancia del incremento de eficiencias por medio de herramientas financieras que permitan visualizar de forma clara las áreas de oportunidad, y en este caso como objeto de estudio el renglón de gastos, permitir realizar una propuesta de segmentación y análisis de los gastos por medio de centro de costo en una aseguradora.

El informe consta de cinco capítulos, los que de manera general se describen a continuación:

En el capítulo uno, se mencionan antecedentes relacionados con la evolución del seguro en el tiempo, la situación actual, principales compañías de seguros, su posicionamiento en el medio del seguro, y el comportamiento del mercado asegurador guatemalteco.

En el capítulo dos, se presenta el marco teórico, que brinda la conceptualización de aspectos técnicos, legales y financieros enfocados y aplicables al área de seguros.

En el capítulo tres, se desarrolla el planteamiento del problema, objetivos, alcances, límites y la metodología aplicada en la investigación, así como los sujetos, instrumentos y procedimientos.

En el capítulo cuatro, se presentan los resultados obtenidos de la situación actual de la aseguradora objeto de estudio.

Y por último en el capítulo cinco, se da a conocer el análisis e interpretación de los resultados, conclusiones, propuesta, referencias bibliográficas, e-gráficas y anexos.

Capítulo 1

1.1 Antecedentes

El presente capítulo, expone aspectos importantes del seguro desde sus inicios, evolución y posicionamiento dentro de las economías tanto a nivel nacional como internacional.

1.2 El seguro

Desde el punto de vista general, Ignacio H. Larramendi, lo refiere como “una actividad económico-financiera, que presta el servicio de transformación de riesgos de diversa naturaleza a que están sometidos los patrimonios, es un gasto periódico presupuestable, que puede ser soportado fácilmente por cada unidad patrimonial”

Asimismo, es un contrato mediante el cual el asegurador a cambio de una prestación económica llamada prima, se hace cargo de los daños que pueda sucederle a objetos predeterminados por el asegurado, en caso de que acontezca uno de los siniestros descritos en la póliza.

1.3 Historia del seguro

El seguro es una institución relativamente reciente, antiguos documentos acreditan que apareció en la Edad Media, con la forma del seguro marítimo, ello fue posible, gracias al desarrollo del comercio marítimo en la zona del Mediterráneo. Hasta épocas muy recientes, no aparecen constituidas las primeras empresas, o instituciones organizadas con la actual estructura económica y social, los estudios estadísticos permitieron esta evolución.

1.3.1 Prehistoria

Desde tiempos remotos, el hombre empezó a percatarse de la necesidad de protección de algún modo, contra los riesgos que implican los acontecimientos de su vida cotidiana.

Surge el “principio de ayuda mutua” entre los clanes y tribus, después de que el hombre se vuelve sedentario y busca protegerse de los peligros que le presentan los fenómenos naturales; aparecen los beneficiarios al ocurrir la muerte de aquel que fungía como sostén económico de la familia, por medio de la ayuda en especie por parte de la comunidad.

1.3.2 Edad Antigua

El pueblo asirio mantenía las prácticas de recaudación fiscal con fines caritativos para huérfanos y viudas. En Babilonia se practicaban contratos como medio para proteger o salvaguardar el bienestar personal o el de las propiedades. El Código de *Hammurabi* contenía los principios del seguro, de repartir riesgos y contribuir a subsanar las pérdidas.

En Palestina se genera una forma de seguro de ganado, se asociaban varios ganaderos y cuando alguno de los animales se enfermaba o fallecía se prestaba un ejemplar similar o se daba una pequeña indemnización. En la India existía una especie de seguro del viajero, dependía de qué lugares recorriera, así se le cobraba un porcentaje diferente (mayor si el lugar era desértico), sobre la mercancía que transportaba para venderla (Código de Manú).

La ley marítima de Rodas por ejemplo, formulada en el año 900 d.C., establecía disposiciones de ayuda mutua entre los comerciantes marítimos de la isla de Rodas y los fenicios. Si un barco era atrapado en una tormenta y el capitán se veía obligado a arrojar al mar su cargamento o parte de él, siempre y cuando se rompiese el palo mayor, el mástil, la caña del timón y su anda, los asociados y propietarios de la mercancía transportada, contribuían con la recuperación del valor del barco y el de la mercancía perdida en el mar a causa de la tormenta (Este riesgo se conoce hoy en día como echazón).

En Grecia, si un embarque no llegaba a su destino y éste había sido amparado con alguna sociedad de navegantes a la que se contribuía en el momento del siniestro con alguna especie de prima, el dueño de la mercancía obtenía lo suficiente para reponerla. (en la actualidad se incluye en el seguro de transporte de mercancías).

Los griegos, vendedores de esclavos, acostumbraban pagar al comprador una cantidad en caso de que el esclavo falleciera. En Roma, se cubrían los gastos funerarios de los guerreros; existían gremios cuyos miembros pagaban tributo, y al fallecer alguno de ellos, su familia recibía la cantidad acumulada. El funcionamiento de los colegios romanos era que si una persona ingresaba, debía pagar una cantidad mensual de dinero y otra cantidad en especie, como principal

el vino, a cambio de tener una contribución para el pago de su funeral. Estos colegios dieron origen a las hermandades que funcionarían bajo el principio de la ayuda a todos sus miembros.

Entre los hebreos, según el Talmud, se practicaba el seguro en forma rudimentaria, protegía a los viajeros y a sus caravanas de animales. Cuando alguien perdía alguna vaca, sin haber falta o negligencia de su parte, se le reparaba el daño sufrido, entregándose otro animal a cargo de las personas que integraban la comunidad.

1.3.3 Edad Media (Hasta mitad del siglo XIV)

A través de los gremios surgen las llamadas “Guildas”, empresas que se parecían a mutualidades de carácter religioso, y que poco a poco, cobraron aspecto lucrativo y comercial.

En el siglo XIII, nace el seguro marítimo. En esta época se instaura el sistema de “pago por daño”. Un decreto del Papa Gregorio IX del año 1230, prohíbe el pago de todo tipo de intereses, con lo que se modificaban las operaciones de préstamo. Mediante esta disposición, se instaura la prima de seguro, y se abona la indemnización en caso de ocurrir el siniestro.

1.3.4 Mediados del siglo XIV a finales del XVII

Aparecen los primeros contratos de seguros marítimos, a consecuencia de la creciente actividad de este sector económico. El primer documento del que se guarda testimonio escrito, pertenece a un contrato de seguro del buque “Santa Clara”, en viajes de Génova hasta Mallorca, en el año 1347, este contrato tomaba la denominación de “Póliza”.

Al mismo tiempo aparecen las primeras disposiciones legales de la actividad aseguradora, que de estar representada por una persona individual, pasa a tener la forma de entidades pluripersonales y sociedades anónimas.

El gran incidente que sufrió la ciudad de Londres en 1666, delató la imperiosa necesidad de dar cobertura a las precarias construcciones de la época, por lo tanto es en ese tiempo, cuando se crean las primeras aseguradoras de incendios.

Es en París en 1668, donde se funda lo que se puede considerar la primera “Compañía de seguros por acciones”, dedicada al seguro marítimo.

1.3.5 Siglo XVII hasta mediados del XIX

Es en esta época cuando se da un salto cualitativo, no solo se aseguran hechos naturales, aparecen coberturas para daños causados a terceras personas y también a las propias personas, este tipo de seguros obligan a realizar cálculos más técnicos.

Son pioneros Pascal y Fermat, que hicieron trabajos relacionados con el cálculo de las probabilidades. Son conocidos los estudios efectuados por Halley, sobre la mortalidad, y los realizados por Bernuolli, en su formulación de “La ley de los grandes números”; nace aquí la ciencia aseguradora. En el siglo XVII, nacen en Europa numerosas empresas aseguradoras, similares a su constitución y estructura a las actuales. En el siglo XIX trae a la actividad el desarrollo y complejidad que carecía.

1.3.6 Mediados del siglo XIX hasta nuestros días

La evolución que experimentaba la sociedad durante el siglo XIX que afecta las condiciones de vida, tiene su influencia en el desarrollo del sector asegurador.

Aparecen nuevos riesgos que muchas empresas asumen sin demasiadas garantías, surge un fuerte intervencionismo por parte del Estado, se da la reglamentación del seguro, se construyen las primeras tablas de mortalidad, nacen los agentes y corredores de seguros.

Se fundamenta matemáticamente, en la determinación de primas, con base en la probabilidad, procesos estocásticos y estadísticos. Se incrementa el número de ramos de daños, según el progreso tecnológico de la humanidad, los seguros de vida adquieren la variante de permitir la inversión, además de la protección de muerte.

Es en esta época, cuando el sector asegurador como institución, contribuye al fuerte desarrollo industrial y adapta sus estructuras, a las nuevas exigencias del mercado, y a su vez éste encuentra en el seguro, un gran soporte a su evolución.

1.4 Empresas de seguros en el mundo

En el año 1676, se estableció en Hamburgo, Alemania, la primera compañía de seguros contra incendio que se llamó “*Hamburg Eral Feuerkase*”. En Inglaterra en 1680 se estableció “*La FIRE Office*”, que más tarde se llamó “*Phenix*”. Poco después se organizó la primera compañía mutua “*Hand in Hand*”. En 1727 se organizó en Londres, en un café cuyo dueño se llamaba Edgar Lloyd, lo que actualmente es la más grande organización de seguros del mundo, conocida como “Lloyd de Londres” o simplemente Lloyd’s. Posteriormente se fundaron en Holanda (1771) y en Suiza (1782) empresas dedicadas a la colocación de seguros.

1.4.1 Empresas de seguros en América

En los Estados Unidos, se fundó la primera compañía de seguros en 1753; posteriormente en Latinoamérica, la primera compañía de seguros de capital americano en el año 1795 en la isla de Cuba, con un capital de 800,000 pesos y se llamó “La Habana”, se dedicó con exclusividad al ramo de seguros marítimos.

En América Central, la primera compañía de seguros con capital nacional, que se constituyó fue la “Compañía de Seguros de Panamá”, en 1910, posteriormente en Guatemala en el año 1912 “*Pan American Life Insurance Company*”.

1.4.2 Empresas de seguros en Guatemala

En Guatemala, en el año 1912 “*Pan American Life Insurance Company*”, inicia operaciones por medio de la agencia de seguros nacional. El 14 de febrero de 1935 por Decreto Gubernativo 1,635, se estableció como dependencia del banco “Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala”, el departamento de seguros y previsión, cuyo objeto fue fomentar el pequeño seguro sobre la vida

y accidente, a la vez de incrementar los hábitos de previsión y también de ahorro, que son necesarios para el desarrollo económico de los pueblos.

En 1946, fue fundada la empresa de seguros “Comercial Aseguradora Suizo Americana, S.A.”, se dedicó a la administración de carteras de varias compañías extranjeras. Al año siguiente “Seguros Generales Granai & Townson, S.A.”, dedicada a vender éstos de forma directa, excepto en el ramo para automóviles, en el que servía como agente de seguros, de la aseguradora “Providencial de México”, dos años más tarde emite sus propias pólizas de seguro para automóviles. Para la década de los años cincuenta, ya existían 32 agencias extranjeras y 4 aseguradoras nacionales, “Seguros Cruz Azul”, fundada en 1951 (desaparecida en 1976). En 1962, se constituye la empresa con el nombre de “Seguros Universales”.

1.4.3 Empresas de seguros en la actualidad

Dado el creciente desarrollo económico de Estados Unidos y los países de Europa occidental, es en estas zonas donde está el mercado asegurador más fuerte a nivel global. En estas regiones, además de la fuerte incidencia de las coberturas patrimoniales que amparan a los distintos sectores económicos, también hay alta influencia de los seguros de personas.

Esto explica el hecho de que en los países desarrollados, la participación de la actividad aseguradora alcance el 10% de su Producto Bruto Interno –PBI-, lo cual significa que en esas regiones el seguro tiene el más alto índice de penetración en la economía a nivel mundial.

Estos países representan más del 80% de la producción mundial en materia de seguros, apuntalados fuertemente por la creciente incidencia del negocio de seguros de vida, que creció por encima de la media en la última década previa a la crisis financiera internacional de 2008 - 2009.

En la última década, se ha comenzado a hablar cada vez con más fuerza de cuatro actores que tienen destacada participación económica y política. Hace referencia al bloque que integra China, India, Brasil y Rusia. Estos países han liderado el crecimiento de las economías emergentes y comienzan a tener un rol cada vez más preponderante en el concierto de naciones. Su importancia

está dada por la creciente estructura industrial, sus recursos naturales y energéticos, y el crecimiento económico interno.

Se puede observar que entre los países de mercados emergentes, el 90% de las primas del ramo vida están representadas por China, India, Sudáfrica, Brasil, Polonia, México, Malasia, Indonesia, Tailandia y Chile, en tanto, dentro de ese mismo bloque de naciones, en el ramo no vida, el 68% de las primas corresponden a China, Rusia, Brasil, México, Sudáfrica, Polonia, India, Turquía, Venezuela y Argentina.

Al igual que en el resto de las economías emergentes, los mercados de seguros de Latinoamérica han tenido un constante crecimiento desde el año 2002 en adelante, con un incremento de producción superior en América del Sur sobre Centroamérica. La realidad del mercado de seguros latinoamericano es muy disímil, debido a las asimetrías económicas existentes entre las distintas naciones, pues conviven países con un alto grado de subdesarrollo con otros que van camino a convertirse en importantes actores a nivel mundial.

En ese contexto, Brasil y México son los dos países que lideran la producción de seguros, representan el 60% de las primas en la región, hecho que se motiva en sus economías de alta industrialización y en su alta densidad poblacional.

1.4.4 El *top ten* 2013 de las compañías de seguros en el mundo

Las 10 compañías de seguros (o grupos aseguradores) más importantes del mundo, basado en mercado de capitales al año 2013, según la posición que ocupan:

1. Berkshire Hathaway

Capitalización de mercado: \$ 252,8 mil millones

Una compañía *holding* del conglomerado multinacional estadounidense, *Berkshire Hathaway* tiene el control de una gran cantidad de empresas filiales de seguros. La compañía ha promediado un crecimiento anual de alrededor del 19% a sus accionistas desde los últimos 48 años.

2. China Life Insurance Group

Capitalización de mercado: \$ 69 mil millones

La mayor compañía de seguros de la República Popular de China, la compañía cuenta con cerca del 45% del mercado chino. Tiene su sede en Beijing y fue fundada en 1931 en Shanghai.

3. Allianz

Capitalización de Mercado: \$ 66.36 billiones

Allianz, con sede en Múnich, Alemania, es uno de los 15 mayores grupos financieros del mundo, fue fundada en 1890. *Allianz* participó en trato con *Commerzbank* en 2008-09 y en la actualidad cuenta con una participación de alrededor del 14% en el banco.

4. American International Group –AIG-

Capitalización de mercado: \$ 57,530 millones

Una compañía de seguros estadounidense, que cuenta con más de 60,000 empleados en todo el mundo, actúa en más de 130 países. Sus oficinas corporativas se encuentran en Nueva York, EE.UU. También ha sido un patrocinador destacado, luego de asociarse al *Manchester United*.

5. Ping An Insurance Company of China Ltd.

Capitalización de Mercado: \$ 57 billiones

Ping An es una empresa China cuyos negocios principales son los seguros y servicios complementarios, al igual que otras ofertas financieras relacionadas. La compañía fue fundada en 1988 y tiene su sede en Shenzhen.

6. American International Assurance –AIA-

Capitalización del Mercado: \$ 53,54 mil millones

AIA tiene su sede en *Hong Kong* y opera principalmente en la región de Asia Pacífico, incluyendo Singapur, Malasia, Taiwán, India, Filipinas, Tailandia y Sri Lanka, fue miembro del Grupo *–AIG-* sin embargo, se separó del grupo en 2009.

7. AXA

Capitalización de mercado: \$ 45.32 mil millones

AXA es un conglomerado multinacional francés que opera en mayor parte en Europa Occidental, EE.UU., Oriente Medio y Asia Pacífico. AXA no es un acrónimo, fue escogido porque puede ser pronunciado fácilmente en cualquier idioma, fue específicamente creado para que no significase nada en ninguna lengua. Las principales empresas son ahorros, seguros, gestión de activos y otros servicios financieros.

8. Metlife

Capitalización de mercado: \$ 43.96 mil millones

Metropolitan Life Insurance Company es una de las más grandes compañías de seguros en los EE.UU., y sirve a cerca de 90 de las 500 empresas globales, la firma fue fundada en 1968.

9. Zurich Insurance Group

Capitalización de mercado: \$ 41.84 mil millones

Es uno de los principales grupos aseguradores de Suiza, con sede en Zurich, es una de las marcas más importantes en el espacio de seguros. La compañía emplea a más de 60.000 profesionales y opera en más de 170 países.

10. Internationale Nederlanden Groep –ING-

Capitalización de mercado: \$ 35.63 mil millones

Negocio de seguros del grupo –ING-, institución financiera de origen holandés, se extendió ampliamente en todo el continente americano, llegó hasta Australia y Europa, vendió su negocio de Malasia a *American International Assurance Co.*, -AIG- en octubre de 2012. El trato fue de € 1,3 mil millones.

1.5 Comportamiento del sector asegurador guatemalteco

A diciembre del 2013, el sector asegurador de Guatemala tuvo un crecimiento interanual del 10.30% en sus activos, 8.20% en sus pasivos y 14.80% en su capital contable. Dichas variaciones

porcentuales muestran un balance general sumamente alentador y con buenas perspectivas para el sector en el corto plazo.

Del total de sus activos, el 66% de los mismos está conformado por el rubro de inversiones, las cuales están concentradas en valores del Estado, que a su vez representan el 35% de los activos del sector. Los pasivos están conformados principalmente por las reservas técnicas, obligaciones con instituciones reaseguradoras (10.95%) acreedores varios (14.60%). Las obligaciones con reaseguradoras son las que mayor crecimiento han mostrado entre 2012 y 2013 (+38%). El capital primario a diciembre del 2013, esta valuado en Q 1,776 millones y tuvo un aumento del 10.61% respecto a diciembre 2012, este aumento se debe particularmente al crecimiento de las reservas de capital en un 15% y de las utilidades retenidas en un 17.73%.

Las primas netas de retención a diciembre del 2013 interanual de Q 299.04 millones (+9.18%) en comparación al 2012. Las primas de retención son en la mayoría de seguros de daños (43%), seguros de accidentes y enfermedades (31%) y en seguros de vida (22.62%).

El índice de retención de riesgo (66.26%) disminuyó 1.79 debido a las mayores reservas para eventos catastróficos y los esquemas de reaseguro más estrictos, lo que les permite a las aseguradoras atenuar el nivel de exposición patrimonial. La mayor retención se da en los ramos de vida y accidentes (75% y 87% respectivamente). En cambio en los seguros de caución y daños se retiene el 65% y 53%.

Otra medida de la gestión de operación de seguros es el indicador de eficiencia, que se situó en 48.18%, mejor que diciembre 2012 (42.60%). Los indicadores de rentabilidad del sector, muestran una tendencia incremental. El cambio en el rendimiento interanual pasó del 6.78% al 8.16% en el –ROA- y del 21.25% a 24.59% en el –ROE-. Esto se debe a un mejor control en la siniestralidad y gastos de operación en el sector asegurador, tuvo efecto positivo en la utilidad en mayor proporción que el incremento en el patrimonio y los activos. Por otra parte, el sector presenta margen de liquidez corriente de 1.35 veces su pasivo.

1.6 Participación competitiva en la industria

Más de la mitad del mercado se concentra en las tres principales aseguradoras del sector, seguido por diez aseguradoras de similar tamaño.

Cuadro No. 1

Participación de mercado por activos a diciembre 2013

Nombre de la Entidad	Participación
Seguros G&T S.A.	19.73%
Seguros El Roble, S.A.	17.91%
Aseguradora General, S.A.	17.45%
Pan-American Life Insurance de Guatemala S.A.	9.92%
Seguros de Occidente, S.A.	8.81%
Aseguradora Rural, S.A.	8.81%
Seguros Universales, S.A.	
Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala/Mapfre Seguros Guatemala S.A./AIG Seguros Guatemala, S.A./Seguros Agromercantil, S.A./Columna, Compañía de Seguros S.A.	7.80%
Aseguradora La Ceiba, S.A.	5.72%
Aseguradora Guatemalteca, S.A.	1.37%
Aseguradora de los Trabajadores, S.A.	0.85%
Seguros Alianza, S.A.	0.85%
BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S.A.	0.56%
Otros (Caucion)	0.22%
Total	100.00%

Fuente: *Pacific Credit Rating (PCR) Informe Sectorial 2013.*

Cuadro No. 2

Participación de mercado por primas de seguro a diciembre 2013

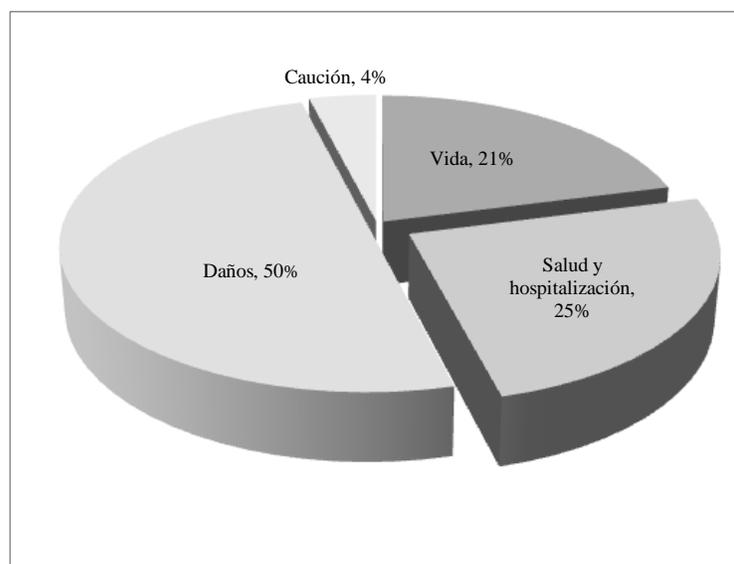
Nombre de la Entidad	Participación
Roble	24.87%
G&T	20.33%
General	12.53%
Mapfre	9.53%
Universales	6.35%
Rural	6.22%
Pan-American Life	5.83%
Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala/AIG Seguros Guatemala, S.A. Seguros Agromercantil, S.A./Seguros de Occidente, S.A.	5.09%
Ceiba	3.87%
Columna	1.85%
De los Trabajadores/Guatemalteca/BMI	1.78%
Otros (Caucion)	1.75%
Total	100.00%

Fuente: *Pacific Credit Rating (PCR) Informe Sectorial 2013.*

Gráfica No. 1

Primas netas emitidas por ramo

Del 1 de enero al 30 de septiembre 2014



Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala.

1.7 Antecedentes del caso sujeto de estudio

Aseguradora Su Tranquilidad S.A. es una empresa constituida legalmente en Guatemala hace 50 años, subsidiaria de una compañía multinacional con experiencia de más de 70 años en seguros, y con presencia en más de 100 países alrededor del mundo; en el mercado asegurador guatemalteco ocupa un lugar privilegiado dentro del *ranking* de las aseguradoras, está enfocada a brindar protección tanto a empresas como a personas individuales, ofrece diversos tipos de seguros entre los que se pueden mencionar: seguro de daños, accidentes y enfermedades, vida y caución (fianzas).

Las empresas de seguros tienen características especiales que las diferencian de las empresas de otros sectores de la economía e incluso con las restantes empresas financieras, con mayor énfasis aquellas aseguradoras cuya sede matricial se encuentra en el extranjero como es Aseguradora Su Tranquilidad S.A., debido a los altos estándares que éstas requieren, en calidad, exactitud, complejidad y prontitud de la información en especial de la información financiera.

En la actualidad, la empresa realiza el registro de los gastos operativos y administrativos, de acuerdo a la reglamentación establecida en el Manual Contable para Instituciones de Seguros, emitido por la Superintendencia de Bancos de Guatemala, sin embargo la estructura local no satisface lo requerido por su Casa Matriz, ésta precisa que los gastos se reporten a nivel de detalle, por cuenta contable y desglosado por centros de costo, establecidos previamente por ellos para todos los países en que tienen operaciones.

De tal cuenta Aseguradora Su Tranquilidad S.A., con operaciones en Guatemala, no cumple de forma apropiada y oportuna con la presentación de los gastos conforme los lineamientos dictados por Casa Matriz.

Con la finalidad de satisfacer los lineamientos establecidos para la presentación de gastos, se hace necesaria la agrupación de éstos en grupos semejantes entre sí u homogéneos, ubicándolos en centros de costos que partan de determinadas características o parámetros, con esta metodología se garantiza el correcto cálculo y registro que pone de manifiesto la naturaleza, el

comportamiento y estacionalidad, estos elementos son materia prima para el análisis económico, financiero y de riesgos. Tener los gastos clasificados por centro de costo permite generar información precisa y oportuna, todos los renglones del estado de resultados son operados bajo la misma metodología; el control adecuado de los gastos es elemento clave en el buen desempeño y rentabilidad de toda empresa, derivado de esto es preciso contar con una robusta estructura tanto operativa como gerencial, que permita dar cumplimiento a la normativa legal en Guatemala y a los parámetros de Casa Matriz.

Adicional al cumplimiento en tiempo y forma que se tendrá con su Casa Matriz, esto complementa la estructura operativa, administrativa y financiera actual de Aseguradora Su Tranquilidad S.A. premisa bajo la cual se realiza el presente estudio, brinda a la administración por un lado, la herramienta operativa que le permita obtener los gastos por centro de costo de forma integral, apropiada y oportuna, además de ser una herramienta gerencial, que generará información fundamental para la obtención de información financiera detallada del desempeño y rentabilidad obtenido por línea de negocio, por medio de indicadores de retención, siniestralidad, gastos de adquisición y gastos operativos.

La asignación de gastos por centro de costo, y la segmentación tipificada establecida por la Compañía, como gastos controlables, no controlables, y *back office*, sirven para tener un mejor control presupuestario, al poder medir a cada departamento o línea de negocio, poder obtener un estado de resultados por centro de negocios y medir en forma aislada cada unidad de negocio; esto se suma a la estructura que guarda el resto de elementos del estado de resultados, además evidenciará las áreas de oportunidad y control que necesitan ser abordados desde el punto de vista operativo y administrativo, y la Dirección visualizará el desenvolvimiento de los productos en términos de rentabilidad, lo que le permitirá tomar decisiones estratégicas, de mercado, técnicas, operativas, y administrativas que brindarán a la empresa el rendimiento esperado.

Capítulo 2

2.1 Marco teórico

Sustenta las bases sobre las cuales se desarrolla la propuesta, se presentan conceptos básicos que giran alrededor de las compañías de seguros, marco jurídico bajo el cual se rigen, y aspectos contables y financieros.

2.2 Características de las empresas de seguros

Las características esenciales de las entidades de seguros son las siguientes:

2.2.1 Exclusividad de actuación

La empresa aseguradora debe dedicarse con carácter exclusivo, a la práctica de operaciones de seguro, actividades con ella relacionadas o auxiliares, como el reaseguro y la inversión de su patrimonio.

2.2.2 Sometimiento a normas de vigilancia oficial

El carácter social o público de la actividad aseguradora y el sistema de adhesión con que se contratan las pólizas suscritas en las empresas aseguradoras, exigen vigilancia especial de dicha actividad, ejercida por organismos oficiales especializados, de modo que toda la actividad de la empresa aseguradora esté sometida a medidas de fiscalización y de control técnico, económico y financiero.

2.2.3 Operaciones en masa

No solo por tendencia normal en las empresas, sino por propia exigencia técnica, las entidades de seguros tratan de conseguir el mayor número posible de clientes, cuantas más operaciones logren, tanto más amplia será la diversidad de riesgos alcanzada y mejor servicio de compensación de riesgos a sus asociados.

2.2.4 Exigencia de capital inicial

La mayoría de las legislaciones, requieren a las empresas de seguros un capital mínimo que garantice sobre todo en el inicio de sus operaciones, a las personas que con ellas contraten servicios.

2.2.5 Garantía financiera

Además del capital mínimo, se requieren otras garantías financieras, como depósitos iniciales de inscripción de valores que ofrezcan especial seguridad, inversión de reservas técnicas en bienes de determinadas características y la regulación en general, de sus inversiones.

2.3 Impacto en las economías

La institución del seguro es parte importante del desarrollo de los países, debido al impacto socioeconómico derivado de su operación. Un estudio reciente de *Accenture*, para el 2016, indica que las ventas de seguros en España por Internet representarán el 16% del total de ventas realizadas por este medio. Este dato supone incremento del 80% con respecto al año 2013. Según este informe, cerca del 80% de las aseguradoras europeas tienen en sus planes incrementar la inversión para la adaptación de sus actividades al mundo digital.

La industria de seguros tiene un papel importante en la economía de EE.UU. empleó a más de 2,3 millones de personas en 2008, la industria representó alrededor del 2,4 por ciento de su producto interno bruto en 2007, según el Instituto de Información de Seguros.

En 2013, el sector asegurador guatemalteco creció en 11%, respecto al año anterior. Las primas del sector representan el 1.2% del Producto Interno Bruto (PIB), porcentaje inferior respecto al comportamiento de los demás países de Centroamérica, los cuales se ubican en 2.1% para El Salvador; el 2% Costa Rica; 1.9% Honduras y 1.7% en Nicaragua, y muy lejos del 3% que es la media latinoamericana. La baja penetración del seguro en Guatemala, se puede considerar como una gran oportunidad para el mercado asegurador guatemalteco.

En el reporte de –AGIS- (Asociación Guatemalteca de Instituciones de Seguros), el sector asegurador contribuyó positivamente en la economía del país aportando Q527 millones en impuestos, invirtiendo Q2,572 millones en valores del estado y generando empleos directos de 2,500 personas y de indirectos entre 12 mil y 18 mil.

2.4 Sistema financiero guatemalteco

Se refiere al mercado financiero organizado y se define como el conjunto de instituciones que generan, recogen, administran y dirigen tanto el ahorro como la inversión, dentro de una unidad política-económica, y cuyo establecimiento se rige por la legislación que regula las transacciones de activos financieros y por los mecanismos e instrumentos que permiten la transferencia de esos activos entre ahorrantes, inversionistas ó los usuarios del crédito. El sistema financiero en general comprende la oferta y la demanda de dinero y de valores de toda clase, en moneda nacional y extranjera.

2.4.1. Función del sistema financiero

En un país la función del sistema financiero es la creación, intercambio, transferencia y liquidación de activos y pasivos financieros. No es más que una rama económica adicional, que en vez de producir bienes, produce servicios demandados por la población.

2.4.2 Clasificación

Por su regulación el sistema financiero guatemalteco se divide en:

- Regulado
- No Regulado (extra-bancario)

Sistema financiero regulado

Está integrado por instituciones legalmente constituidas, autorizadas por la Junta Monetaria y fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos, se integra por el Banco Central (Banco de Guatemala), los bancos del sistema, las sociedades financieras, las casas de cambio y los auxiliares de crédito (almacenes generales de depósito, seguros y fianzas).

La actividad aseguradora es uno de los tres pilares de los mercados financieros, junto con el mercado de crédito o bancario y los mercados de valores o de instrumentos financieros, la importancia estratégica, social y económica, lleva a que estén sometidas a estricta supervisión administrativa con reglas propias de funcionamiento, control e inspección, así como a una robusta y compleja estructura financiera.

Sistema financiero no regulado

Son instituciones constituidas legalmente como sociedades mercantiles, generalmente sociedades anónimas. No están reconocidas, ni son autorizadas por la Junta Monetaria como instituciones financieras y como consecuencia, no son fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos, su autorización responde a una base de de tipo general legislada básicamente en el Código de Comercio.

En Guatemala pueden encontrarse dos clases de instituciones no reguladas:

Las financiadoras que se han constituido como sociedades mercantiles que actúan bajo la figura de sociedades anónimas, que se dedican a las operaciones de crédito, inversión y descuento de documentos comerciales, y las financiadoras que regularmente trabajan como representantes de empresas del exterior, o bien se trata de empresas individuales que prestan dinero más que todo a base de garantías prendarias o hipotecarias.

2.4.3 Estructura organizacional

El sistema financiero guatemalteco se encuentra organizado bajo la estructura de Banca Central, su organización es la siguiente:

- Junta Monetaria,
- Banco de Guatemala,
- Superintendencia de Bancos,
- Bancos del Sistema,
- Financieras,
- Aseguradoras,

- Afianzadoras,
- Almacenes Generales de Depósito, y
- Otras Instituciones.

2.5 Leyes, reglamentos y disposiciones que norman la actividad aseguradora en Guatemala

Por su importancia se exponen las siguientes:

2.5.1 Constitución Política de la República de Guatemala (Acuerdo Legislativo 18-93)

Artículo 133. Junta Monetaria. La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga.

2.5.2 Código de Comercio de Guatemala (Decreto 270)

Artículo 2. Comerciantes. Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

- 1º. La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios.
- 2º. La intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios.
- 3º. La Banca, Seguros y Fianzas.
- 4º. Las auxiliares de las anteriores.

Artículo 12. Bancos, Aseguradoras y Análogas. Los bancos, aseguradoras, financieras almacenes generales de depósito, bolsa de valores, entidades mutualistas y demás análogas, se regirán en cuanto a su forma, organización y funcionamiento, por lo que dispone este Código, en lo que no contravenga sus leyes y disposiciones especiales. La autorización para constituirse y operar, se regirá por las leyes especiales aplicables a cada caso.

2.5.3 Ley de la Actividad Aseguradora (Decreto 25-2010)

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.

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

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); y,
- 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.

2.5.4 Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos (Decreto 58-2005)

Artículo 5. Personas obligadas. Para los efectos de la Ley y este Reglamento, y de conformidad con el volumen de operaciones, y atendiendo a la naturaleza de sus actividades, las personas obligadas se subdividen en:

I. Grupo A. Este grupo incluye:

- a) Banco de Guatemala,
- b) Bancos del sistema,
- c) Sociedades financieras,
- d) Casas de cambio,
- e) Personas individuales o jurídicas que se dediquen al corretaje o a la intermediación en la
- f) negociación de valores,

- g) Emisores y operadores de tarjetas de crédito; y,
- h) Entidades fuera de plaza (off-shore).

II. Grupo B. Este grupo incluye:

- a) Empresas que se dedican a las transferencias sistemáticas o sustanciales de fondos y/o movilización de capitales,
- b) Compañías de seguros y fianzas,
- c) Empresas que se dedican a realizar operaciones sistemáticas o sustanciales de canje de cheques,
- d) Instituto de Fomento de Hipotecas Aseguradas,
- e) Entidades que se dedican a factoraje,
- f) Entidades que se dedican al arrendamiento financiero,
- g) Almacenes generales de depósito,
- h) Otras que la legislación someta específicamente a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos,
- i) Las Cooperativas que realicen operaciones de ahorro y crédito, independientemente de su denominación,
- j) Las entidades autorizadas por el Ministerio de Gobernación para realizar loterías, rifas y similares, independientemente de la denominación que utilicen,
- k) Personas jurídicas sin fines de lucro, sin importar su denominación, que reciban, administren o ejecuten fondos del Estado y/o reciban o envíen fondos del o hacia el extranjero,
- l) Intermediarios de seguros a los que se refieren las literales b) y c) del artículo 80 del Decreto Número 25-2010, del Congreso de la República, Ley de la Actividad Aseguradora,
- m) Personas individuales o jurídicas que realicen las actividades siguientes:
 - i. Actividades de promoción inmobiliaria o compraventa de inmuebles,
 - ii. Actividades de compraventa de vehículos automotores, terrestres, marítimos o aéreos,
 - iii. Actividades relacionadas con el comercio de joyas, piedras y metales preciosos,
 - iv. Actividades relacionadas con el comercio de objetos de arte y antigüedades; y,
 - v. Servicios de blindaje de bienes de cualquier tipo y/o arrendamiento de vehículos automotores blindados.

- n) Contadores Públicos y Auditores que presten servicios relacionados con cualquiera de las actividades siguientes:
- i. Administración de dinero, valores, cuentas bancarias, inversiones u otros activos. Actividades de contaduría y auditoría en general.
- ñ) Personas individuales o jurídicas que se dediquen a prestar servicios, por instrucciones y/o a favor de sus clientes o terceros, relacionados con cualquiera de las actividades siguientes:
- i. Actuación, por sí mismo o a través de terceros, como titular de acciones nominativas, socio, asociado o fundador de personas jurídicas;
 - ii. Actuación, por sí mismo o a través de terceros, como director, miembro del consejo de administración o junta directiva, administrador, apoderado o representante legal de personas jurídicas; y,
 - iii. Provisión de dirección física, para que figure como domicilio fiscal o sede de personas jurídicas.

Dependiendo del volumen de sus operaciones y atendiendo a la naturaleza de sus actividades, la Superintendencia de Bancos, a través de la Intendencia de Verificación Especial (IVE), podrá transferir de grupo a las personas obligadas, según los incisos anteriores, lo cual se comunicará por medio de la notificación de la resolución o bien de su publicación dos veces en un período de quince días, en el Diario Oficial y en otro de amplia circulación en el país.

Artículo modificado según Acuerdo Gubernativo Número 443-2013.

2.5.5 Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo

Artículo 15. Régimen de personas obligadas. Para los efectos de la presente Ley, se considerarán personas obligadas las establecidas en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, en su reglamento, y otras disposiciones relativas a dicha materia.

Para el efecto, les será aplicable el mismo régimen, deberes, obligaciones, políticas para conocimiento de sus clientes y prohibiciones que establezca dicha normativa. Las personas obligadas a que se refiere la presente Ley, que ya se encuentren registradas como tales, que hayan nombrado oficiales de cumplimiento y cuenten con registros de clientes y empleados, de

conformidad con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos, únicamente deberán hacer extensivas a la prevención del financiamiento del terrorismo las demás medidas de control, prevención y otros deberes establecidos en dicha normativa.

Las oficiales de cumplimiento designados por las personas obligadas de conformidad con la normativa contra el lavado de dinero u otros activos deberán extender sus funciones y atribuciones al cumplimiento de la normativa contra el financiamiento del terrorismo.

El destino de las multas que se impongan por la aplicación de la presente ley u otras disposiciones aplicables, se regirán por lo dispuesto en la normativa contra el lavado de dinero u otros activos.

2.5.6 Ley de Supervisión Financiera (Decreto 18-2002)

Artículo 1. Naturaleza y objeto. La Superintendencia de Bancos es un órgano de Banca Central, organizado conforme a esta ley; eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria y ejerce la vigilancia e inspección del Banco de Guatemala, bancos, sociedades financieras, instituciones de crédito, entidades afianzadoras, de seguros, almacenes generales de depósito, casas de cambio, grupos financieros y empresas controladoras de grupos financieros y las demás entidades que otras leyes dispongan.

2.5.7 Ley de Bancos y Grupos Financieros (Decreto 19-2002)

Artículo 27. Autorización y organización de grupo financiero. Grupo financiero es la agrupación de dos o más personas jurídicas que realizan actividades de naturaleza financiera, de las cuales una de ellas deberá ser banco, entre las cuales existe control común por relaciones de propiedad, administración o uso de imagen corporativa, o bien sin existir estas relaciones, según acuerdo, deciden el control común.

Los grupos financieros deberán organizarse bajo el control común de una empresa controladora constituida en Guatemala específicamente para ese propósito, o de una empresa responsable del grupo financiero, que será el banco; en este último caso, conforme la estructura organizativa

autorizada por la Junta Monetaria, previo dictamen de la Superintendencia de Bancos, de acuerdo con la solicitud fundamentada que para el efecto presenten a ésta los interesados.

Cuando exista empresa controladora, los grupos financieros 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.

2.6 Mercado asegurador guatemalteco

En la actualidad, el mercado asegurador guatemalteco está constituido por 28 compañías de seguros, de las cuales 10 se dedican al seguro de caución, conocido anteriormente como fianzas, y 18 a seguros de vida y de daños.

Las compañías de seguros activas en Guatemala al 30 de septiembre de 2014 según la Superintendencia de Bancos de Guatemala son:

Cuadro No. 3

Compañías de seguros activas al 30 de septiembre 2014

No.	Nombre de la Entidad	Inicio de Operaciones
1	Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala	29/09/1934
2	Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala	25/09/1942
3	Afianzadora Guatemalteca, S. A.	23/11/1945
4	Seguros G&T, S. A.	23/03/1948
5	BMI Compañía de Seguros de Guatemala, S. A.	30/11/1951
6	Seguros Universales, S.A.	26/12/1962
7	AIG Seguros Guatemala, S. A.	17/11/1967
8	Pan-American Life Insurance de Guatemala, Compañía de Seguros, S. A.	28/12/1967
9	Seguros Alianza, S.A.	29/03/1968
10	Afianzadora G&T, S. A.	04/04/1968
11	Aseguradora General, S. A.	04/04/1968
12	Seguros El Roble, S. A.	03/09/1973
13	Aseguradora Fidelis, S. A.	05/05/1977
14	Aseguradora Guatemalteca, S.A.	24/02/1978
15	Seguros de Occidente, S. A.	21/06/1979
16	Fianzas de Occidente, S. A.	09/01/1981
17	Fianzas El Roble, S. A.	18/07/1983
18	Afianzadora General, S. A.	21/02/1984
19	Aseguradora La Ceiba, S. A.	06/11/1987
20	Corporación de Fianzas, Confianza, S. A.	21/03/1994
21	Aseguradora de los Trabajadores, S. A.	26/08/1994
22	Columna, Compañía de Seguros, S. A.	01/11/1994
23	Afianzadora Solidaria, S. A.	03/01/1995
24	Mapfre, Seguros Guatemala, S. A.	19/05/1997
25	Seguros Agromercantil, S. A.	22/07/1998
26	Aseguradora Rural, S. A.	02/11/1999
27	Afianzadora La Nación, S. A.	14/04/2000
28	Bupa Guatemala, Compañía de Seguros S.A.	27/06/2014

Fuente: Superintendencia de Bancos de Guatemala.

2.7 Usos del seguro

2.7.1 A nivel personal o individual

El seguro representa para el individuo, un mecanismo de protección contra daños que pueda sufrir en su persona misma (al fallecer, en su salud o al sufrir un accidente, en su capacidad de trabajo etc.), en la de sus familiares cercanos –dependientes económicos- en la de sus bienes (daños parciales, destrucción, robo etc.)

2.7.2 A nivel de las personas jurídicas

El seguro representa para la empresa, la protección económica para los bienes de la empresa, los productos, personas que laboran en ella, y para los dueños o socios de la empresa misma.

2.7.3 A nivel de sociedad

El seguro representa protección económica que evita cargas de diferente naturaleza para la sociedad, tales como viudas o huérfanos desamparados cuando fallece el padre de familia, personas que han perdido sus bienes, negocios, trabajos. Daños al medio ambiente producidos por siniestros en hogares, empresas, etc.

2.7.4 A nivel de economía

Para cada país, el seguro representa captación de ahorro, creación de reservas de aseguradores que se revierten al sistema económico mediante inversiones de diferente naturaleza. Generación de crédito y fuentes de trabajo.

2.7.5 A nivel de economía mundial

El seguro tiene un impacto positivo, porque por medio de los mecanismos de distribución de riesgo y de reaseguro, las grandes catástrofes reciben un soporte económico proveniente de diversos países, con lo que se diluye el impacto que en caso contrario tendrían para el país en el que ocurren.

2.8 Clasificación de los seguros

2.8.1 Seguro de cosas

Incluye los ramos que dan cobertura a bienes de naturaleza tangible, corpórea, apreciables por lo sentidos.

- Incendio y rayo,
- Explosión,
- Terremoto,
- Robo con violencia,
- Huelgas, motines y tumultos populares,
- Caída de aeronaves y choque de vehículos terrestres,
- Huracán, ciclón, vientos tempestuosos y granizo,
- Transporte marítimo,
- Transporte terrestre,
- Transporte aéreo,
- Cascos marítimos,
- Casos aéreos,
- Automotores (comprende los daños propios del vehículo),
- Rotura de cristales,
- Rotura y explosión de calderas,
- Robo y asalto en remesas de valores,
- Rotura de maquinaria,
- Equipos de contratistas,
- Equipo electrónico,
- Equipo especial (en caso de vehículos automotores),
- Riesgos de construcción,
- Seguros de montaje,
- Seguros de banqueros,
- Seguros agrícolas y de cosechas,
- Animales finos de reproducción o carrera, y

- Seguros agropecuarios en general.

2.8.2 Seguro de personas

En esta categoría se comprenden los ramos relacionados con la persona física, su muerte, sobrevivencia prolongada, enfermedad e incapacidad.

- Seguro de vida,
- Ordinario de vida o vida entera,
- Pagos limitados,
- Dotal,
- Temporal,
- Flexibles,
- Vida universal,
- Colectivos,
- Rentas vitalicias,
- Accidentes personales: muerte, incapacidad permanente, parcial o total, incapacidad total y desmembramiento,
- Accidentes de trabajo,
- Accidentes de viaje,
- Seguro de escolares,
- Seguro de deportistas, y
- Seguro de enfermedades.

2.8.3 Seguro de derecho

La referencia en este caso, es la obtención de una prestación cierta y determinada, derecho que se ve garantizado por el contrato de seguro.

Los principales casos son:

- Arrendamiento,
- Ingresos por actividades lucrativas – industriales o comerciales-,
- Salarios,

- Obras en construcción,
- Recepción de productos, y
- Servicio de los créditos otorgados.

Los ramos que incluye:

- Seguro de lucro cesante,
- Pérdida de utilidades,
- Cesantía,
- Garantía de cumplimiento de obras,
- Recepción de bienes en tiempo y calidad, y
- Insolvencia de deudores.

2.8.4 Seguros patrimoniales

El objeto de la cobertura se constituye por la creación o aparición de una obligación o un pasivo.

- Responsabilidad civil,
- Conductores de vehículos,
- Propietarios en general,
- Responsabilidad de contratistas,
- Dueños de elevadores,
- Fabricantes de productos,
- Hoteles y similares,
- Responsabilidad por mascota,
- Accidentes de trabajo,
- Maternidad, y
- Profesional – mala práctica-.

Los tipos o ramos de seguro mencionados, se presentan en forma pura o en forma combinada de acuerdo a los denominados “planes de seguros” u oferta comercial de las empresas de seguros.

2.9 Actores del sistema internacional de seguros

En un solo contrato de seguros, sobre un riesgo en particular, ubicado en un país determinado, participan normalmente actores de las tres categorías que se desenvuelven en el mercado mundial de seguros desde el punto de vista de la aceptación de riesgos, estos son: aseguradores, reaseguradores y retrocesionarios, radicados en diferentes zonas geográficas del mundo.

2.9.1 Asegurador

Es aquella persona individual o jurídica, organizada en forma de empresa de seguros, que asume riesgos directamente de los interesados en trasladarlos.

Compañía de seguros. Asegurador directo, es el nombre que se le da a la compañía de seguros que asume un riesgo, previo acuerdo directo y personal con el asegurado, para distinguirlo de aquellos supuestos en que la obligación directa no se produce en contra de la misma, por ejemplo, reasegurador.

2.9.2 Reasegurador

Organización empresarial, que asume parte del riesgo del asegurador directo; algunas legislaciones permiten a las empresas aseguradoras operar como reaseguradoras a la vez, otras legislaciones obligan a la operación del reaseguro por parte de empresas especializadas.

Por lo general las operaciones del reasegurador son internacionales, porque acepta riesgos de aseguradoras “cedentes” (porque le trasladan o ceden parte de sus riesgos al reasegurador), o “reaseguradas”, radicadas en diferentes países. Algunos reaseguradores operan en un solo país, otros en zonas geográficas determinadas y otros a nivel mundial.

2.9.3 Retrocesionario

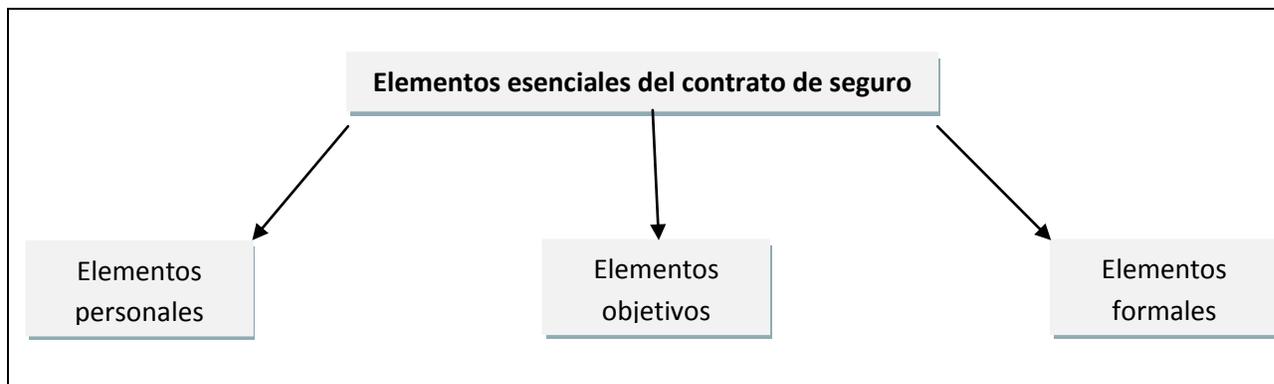
Organización empresarial que acepta riesgos de reaseguradoras. La forma legal de su organización responde al modelo de reasegurador, en efecto es el reasegurador de reaseguradores

2.10 Elementos esenciales del contrato de seguro

Para que el contrato de seguro se materializarse, deben estimarse los componentes o elementos que implica.

Gráfica No. 2

Elementos esenciales del contrato de seguro



Fuente: Elaboración propia.

2.10.1 Elementos personales

Estos se refieren a los sujetos que integran la relación contractual:

El asegurador

Compañía de seguros, asegurador directo. Se define como la persona jurídica que constituida con arreglo a lo dispuesto por la legislación correspondiente, se dedica a asumir riesgos ajenos, cumpliendo lo que a este efecto establece la legislación, mediante la percepción de un precio llamado prima.

El solicitante

Es la persona (natural o jurídica), que contrata la póliza de seguro, por cuenta propia o por la de un tercero determinado o determinable y que traslada los riesgos al asegurador, esto implica que asume las obligaciones y derechos que se establecen en la legislación, buscando trasladar un

determinado riesgo a un tercero (empresa aseguradora), a efecto de que le sean resarcidas a él o a un tercero los daños o pérdidas que puedan derivar del acaecimiento de un suceso incierto a la fecha del contrato de seguro.

El asegurado

Definido como el titular del área de interés que la cobertura del seguro concierne y del derecho a la indemnización que en su día se satisfaga, que en ciertos casos puede trasladarse al beneficiario. Es la persona natural o jurídica a quien el acontecimiento del siniestro va a afectarle directamente. En sentido estricto, es la persona cuyas características individuales recaen sobre la cobertura del seguro.

El beneficiario

Es la persona que va a recibir la utilidad (producto) del seguro, cuando se produzca el hecho contemplado en el mismo (siniestro); es sobre quien recaen los beneficios de la póliza pactada, por voluntad expresa del tomador.

2.10.2 Elementos objetivos

Son aquellos elementos que de no coincidir, no permiten la existencia del contrato de seguro.

Interés asegurable

El Código de Comercio en el artículo novecientos diecinueve, refiere que interés asegurable es “todo interés económico que una persona tenga en que no se produzca un siniestro, podrá ser protegido mediante un contrato de seguro de daños”.

Riesgo asegurable

Es un evento posible, incierto y futuro, capaz de ocasionar un daño del cual surja una necesidad patrimonial.

La prima

La prima la establece la compañía de seguros calculada sobre la base de cálculos actuariales y estadísticos, toma en cuenta la frecuencia y severidad en la ocurrencia de eventos similares, la historia de eventos ocurridos al cliente y excluye los gastos internos que tenga dicha aseguradora.

La obligación de indemnizar

Representa la causa de la obligación que asume el tomador de pagar la prima correspondiente, debido a que este se obliga a pagar la prima, porque aspira que el asegurador asuma el riesgo y cumpla con pagar la indemnización en caso de que ocurra el siniestro.

2.10.3 Elementos formales

El elemento formal del contrato, está constituido por la póliza, esta es el documento que sirve para demostrar la validez de un contrato, en el que aparecen las condiciones, características, anexos y cláusulas del mismo.

2.11 Límite de responsabilidad

Es considerado uno de los conceptos más importantes en cualquier contrato de seguro, es la suma asegurada o límite de responsabilidad. Se define como la cuantía máxima que el asegurador pagará en caso de siniestro (Artículo 922 del Código de Comercio de Guatemala).

Reaseguro

Es el medio que se utiliza para la dispersión del riesgo en el sector asegurador. Se considera el instrumento técnico del que se vale una entidad aseguradora para conseguir una compensación y homogenización de los riesgos asegurados, mediante la cesión de parte de ellos a otros aseguradores o reaseguradores.

Coaseguro

En este se diferencian tres formas de aplicación, dependiendo su contexto:

- Reparto de responsabilidades: es un contrato de seguros suscrito por el asegurado y por varios aseguradores que asumen con entera independencia, los unos de otros, la obligación de responder separadamente de la parte del riesgo que les corresponda.
- Bajo los lineamientos anteriores, surgen dos situaciones: a) una compañía líder emite la póliza y esta responde ante el asegurado, es factible que el asegurador no pueda responder financieramente de la totalidad de un riesgo por no traspasar sus plenos y es cuando aparece la figura del coaseguro, en virtud del cual son varios los aseguradores que intervienen independientemente en el seguro. b) el asegurado puede tener un mismo bien amparado con varios aseguradores, todos en pleno conocimiento y aceptación, la distribución de las empresas aseguradoras las hace el asegurado.
- Coaseguro como participación en la pérdida: en esta figura el asegurador tiene una participación directa en la pérdida, tal es el caso de los seguros de salud, en el cual el contrato establece plenamente el porcentaje o valor de participación. El coaseguro es totalmente separado del copago que puede aplicar, según condiciones de la póliza.
- Coaseguro como cálculo de la regla proporcional, asegurando su propio asegurador: este coaseguro está dado como resultado de un incumplimiento en la relación asegurativa.

2.12 Centros de costo

Agrupación de medios que sirven para el mismo fin, y que en definitiva son subconjuntos de las grandes áreas funcionales de la empresa (aprovisionamientos, transformación, comercial y administración). Los centros de costo son agrupadores, secciones, departamentos y divisiones.

Cuando hablamos de unidad de costeo nos referimos a aquel concepto de unidad orgánica u operativa con relación al cual se busca agrupar o concentrar los costos.

El uso de centros de costo permite imputar un gasto a diferentes áreas del negocio, a efectos de la contabilidad de costos, así, es posible distribuir los gastos entre distintos grupos predeterminados.

Cuadro No. 4

¿Qué diferencias implica la administración financiera internacional?

Concepto	Internacional	Nacional
Cultura, historia e instituciones	Cada país es único, y la administración de la Empresa Multinacional no siempre lo entiende.	Cada país tiene un caso base conocido.
Gobierno corporativo	La normativa y prácticas institucionales son diferentes y únicas en todos los países.	La normativa y las instituciones se conocen bien.
Riesgo cambiario	Las Empresas Multinacionales, enfrentan riesgos cambiarios debido a sus subsidiarias, así como a las importaciones, exportaciones y competidores en el extranjero.	Riesgos cambiarios de las importaciones, exportaciones y competencia extranjera (no hay subsidiarias).
Riesgo político	Las Empresas Multinacionales, enfrentan riesgos políticos por las subsidiarias que tienen en el exterior y su gran notoriedad.	Riesgos políticos menores.
Modificación de teorías financieras nacionales	Las Empresas Multinacionales, deben modificar teorías financieras, como las que se refieren a la preparación de presupuestos para proyectos de capital y el costo de capital, debido a las complejidades en el extranjero.	Aplica la teoría financiera tradicional.
Modificación de instrumentos financieros nacionales	Las Empresas Multinacionales, utilizan instrumentos financieros modificados, como opciones, futuros, swaps, y cartas de crédito.	Uso limitado de instrumentos financieros y derivados, a los menores riesgos cambiarios y políticos.

Fuente: Las finanzas en las empresas multinacionales, David K. Eiteman.

Capítulo 3

3.1 Planteamiento del problema

3.1.1 Problemática

La aseguradora realiza registros contables que agrupan distintas categorías de costos y gastos que responden a requerimientos del regulador del sistema financiero, estos registros al ser efectuados en categorías generales de costos y gastos no permiten definir a detalle los niveles de eficiencia de cada una de las áreas que intervienen en la actividad de la aseguradora, en consecuencia no permite la medición de la rentabilidad a niveles específicos, por lo tanto carece de una herramienta financiera que permita segmentar los gastos operativos y administrativos agrupándolos por centro de costo de forma suficiente, apropiada y oportuna de acuerdo con los estándares que requiere la Casa Matriz.

3.1.2 Pregunta de la investigación

¿Determinar los costos y gastos a nivel de centro de costo, le permitirá a la aseguradora mejorar su control de eficiencias y establecer parámetros a nivel de las distintas compañías que forman parte del conglomerado y con ello generar reducción de costos y mejorar su rentabilidad?

3.2 Objetivos de la Investigación

3.2.1 General

- Desarrollar una propuesta que proporcione una herramienta operativa que segmente los gastos por centro de costo, y permita la elaboración de análisis financieros integrales, complejos y estructurados que demuestren el desempeño de cada área y que sea una herramienta gerencial para la toma de acciones y decisiones.

3.2.2 Específicos

- Adicionar al modelo operativo actual del registro de gastos, la identificación del centro de costo al cual pertenece cada gasto.
- Diseñar, desarrollar e implementar una herramienta financiera que proporcione los gastos segmentados por centro de costo.

- Evaluar la metodología actual para registrar transacciones contables, con el objeto de evidenciar la necesidad de incorporar centros de costo que permitan identificar claramente los gastos de cada área, y evaluar los riesgos que representa para la compañía realizar sus operaciones sin asignar los gastos que corresponden a cada centro de costo.

3.3 Alcances

La investigación se enfocó en el proceso operativo del registro de los gastos con el departamento de contabilidad, colaboradores encargados de elaborar solicitudes de pago (dos cajeros) y partidas de diario (seis auxiliares de contabilidad), para conocer todo el proceso operativo. El departamento de finanzas es quien direcciona la información contable y financiera a Casa Matriz de acuerdo a los estándares requeridos, el contacto para conocer la metodología utilizada en la actualidad fue el analista financiero.

3.4 Límites

La limitante que se encontró, es que gran parte de los procedimientos para gestionar lo requerido por Casa Matriz, relacionada con transacciones contables de gastos el usuario lo realiza en forma manual.

Debido a las políticas de confidencialidad de la aseguradora, no se revelará el nombre real de la entidad.

3.5 Metodología aplicada

La metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo y documental tomó en consideración la información que se genera en la actualidad, el proceso operativo y administrativo, con el fin de tener una panorámica integral e identificar las áreas de oportunidad.

3.5.1 Sujetos

Se consideraron que los aspectos que se evaluaron son de carácter contable y financiero, se determinó que los funcionarios idóneos que sumarán valor al desarrollo del proyecto son: gerente

financiero, contador general (con su equipo de trabajo) y analista financiero, en estas personas se encierra el proceso completo, tanto operativo, analítico y de toma de decisiones.

3.5.2 Instrumentos

Cuestionario integrado por 12 preguntas relacionadas con el proceso operativo actual para el registro de gastos operativos y administrativos, normativa local, y las necesidades identificadas.

El cuestionario pretende además de encontrar respuesta a preguntas previamente estructuradas, ser un cuestionario descriptivo, donde la persona entrevistada exprese de forma libre todo lo relacionado con el tema.

3.5.3 Procedimiento

Por medio del acercamiento con funcionarios y colaboradores de la aseguradora, se conocieron las necesidades que esta tiene en el reporte que requiere su Casa Matriz, se contó con el aval de las autoridades de la Compañía, se procedió a la planificación y ejecución de la investigación, por medio de un análisis profundo, se obtuvo con ello, el resultado del estudio y la propuesta presentada.

Capítulo 4

4.1 Presentación de resultados

El trabajo de investigación, presenta la propuesta de una herramienta para el análisis financiero de gastos por medio de centros de costo. A continuación se expone un caso ejemplo, para fines académicos.

4.1.1 Aseguradora Su Tranquilidad S.A.

Aseguradora Su Tranquilidad S.A., es una compañía de seguros, constituida legalmente en la República de Guatemala, el 14 de mayo de 1964, sus oficinas se encuentran ubicadas en la zona 14 de la ciudad capital.

La aseguradora se dedica a la comercialización de seguros para personas y daños, de forma directa, y por medio de los diferentes canales de distribución, dentro de los que se pueden mencionar agentes independientes, corredores de seguros y un banco del sistema.

Es una empresa multinacional, su Casa Matriz se localiza en los Estados Unidos de Norte América, con operaciones en más de 100 países alrededor del mundo, posee reconocido prestigio y una posición privilegiada en el mercado de seguros a nivel mundial.

4.1.2 Información financiera

El departamento de contabilidad es el encargado de procesar la información contable de acuerdo a lo establecido en el manual de instrucciones contables para empresas de seguros (versión modificada a enero 2011) emitido por la Superintendencia de Bancos de Guatemala y aprobado por la Junta Monetaria, y por lo establecido en la legislación local.

El catálogo de cuentas utiliza el sistema de codificación decimal, reúne las cualidades indispensables para facilitar su procesamiento.

El catálogo de cuentas se conforma por:

Un Dígito	Títulos principales del balance general y estado de resultados
1	Activo
2	Cuentas complementarias de activo
3	Pasivo
4	Capital contable
5	Cuentas de productos
6	Cuentas de gastos

El apéndice “B” del manual de instrucciones contables para empresas de seguros presenta el diseño bajo el cual las compañías de seguros deben presentar sus estados financieros para publicación (periódicos y página *web*); dentro de los plazos establecidos. A partir de septiembre 2014 de acuerdo a Oficio emitido por la Superintendencia de Bancos, todas las compañías de seguros deben publicar en su página *web*, su información financiera, debe incluir: estados financieros (balance general condensado, estado de resultados condensado, estado de flujo de efectivo y estado de movimiento de capital contable), activos aceptables para la inversión, indicadores financieros, y calificación de riesgo.

La página 42, presenta el Estado de Resultados para publicación de Aseguradora Su Tranquilidad S.A., en este se observa que la información de gastos de adquisición y renovación, y los gastos de administración se presentan de forma general, esto cumple con lo requerido por el ente regulador local.

Cuadro No. 5

ASEGURADORA SU TRANQUILIDAD, S.A.				
ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO				
(Cifras en quetzales)				
Por el ejercicio comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2014				
CUENTAS DE PRODUCTOS				
Primas Seguro Directo				16,553,526
MENOS:				
Devoluciones y Cancelaciones de Primas				<u>3,953,443</u>
				12,600,083
MAS:				
Primas por Reaseguro Tomado Local	1,544,184			
Por Reaseguro Tomado del Exterior	<u>0</u>	1,544,184		
MENOS:				
Devoluciones y Cancelaciones de Primas por Reaseguro			0	<u>1,544,184</u>
				14,144,267
MENOS:				
Primas por Reaseguro Cedido				<u>7,049,115</u>
				7,095,152
VARIACIONES EN RESERVAS TECNICAS				
MENOS:				
Variaciones Gastos			4,175,484	
MAS:				
Variaciones Productos			<u>204,668</u>	<u>3,970,816</u>
				3,124,336
MENOS:				
COSTO DE ADQUISICION Y SINIESTRALIDAD				
ADQUISICIÓN				
Gastos de Adquisición y Renovación	2,063,653			
MENOS:				
Comisiones y Participaciones por Reaseguro Cedido	<u>1,936,778</u>	126,875		
SINIESTRALIDAD				
Gastos por Obligaciones Contractuales	2,310,759			
Participaciones de Reaseguradoras en Salvamentos y Recuperaciones	<u>9,600</u>	2,320,359		
MENOS:				
Recuperaciones por Reaseguro Cedido	1,469,524			
Salvamentos y Recuperaciones	<u>46,179</u>	1,515,703	804,657	<u>931,531</u>
				2,192,805
MENOS:				
GASTOS Y PRODUCTOS DE OPERACIONES				
Egresos por Inversiones	27,704			
Gastos de Administración	<u>2,004,221</u>	2,031,925		
MENOS:				
Derechos de Emisión de Pólizas (Neto)	390,948			
Productos de Inversiones	<u>247,258</u>	638,206	1,393,719	
				799,087
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS				
MAS:				
Otros Productos			120,976	
MENOS:				
Otros Gastos			<u>292,923</u>	<u>-171,947</u>
				627,140
MAS:				
Productos de Ejercicios Anteriores			20,211	
MENOS:				
Gastos de Ejercicios Anteriores			<u>35,626</u>	<u>-15,415</u>
				611,725
MENOS:				
Impuesto sobre la Renta				<u>0</u>
				611,725

Fuente: Elaboración propia.

El departamento de finanzas es el enlace directo con Casa Matriz en proveer la información contable y financiera, de tal cuenta que es este departamento quien transforma el flujo de información contable y financiera local, a la estructura, complejidad e integridad que requiere la empresa a nivel corporativo, de esta forma cuando el área financiera en Casa Matriz recibe el flujo de información de todos los países, se recibe en un formato uniforme, considera los aspectos técnicos, legales y contables observados en ese país.

4.1.3 Gastos

Aseguradora Su Tranquilidad S.A. Casa Matriz, analiza los resultados financieros obtenidos a nivel de detalle, de tal cuenta que es necesario establecer indicadores financieros de retención, devengamiento, siniestralidad, adquisición, y gastos por línea de negocio (tipo de seguro), las especificaciones son más amplias que las utilizadas en el manual de instrucciones contables para empresas de seguros, emitido por la Superintendencia de Bancos de Guatemala, esta estructura considera todos los elementos del estado de resultados, el detalle debe ser a nivel de primas, reaseguro, siniestralidad, comisiones, gastos directos controlables, gastos directos no controlables, gastos indirectos (*back-office*), hasta llegar finalmente a la rentabilidad.

El componente de los gastos en toda organización, es un punto importante que incide en el buen desempeño y resultados financieros obtenidos, por lo que la adecuada administración y ejecución, parte de presupuestos previamente elaborados, observa centros de costo, estudios de tiempo dedicado a cada línea de negocio en el caso de gasto por sueldos, proyectos no recurrentes, incrementos por inflación, estacionalidad, etc. son puntos clave para tener el adecuado control y conocimiento del comportamiento de los mismos, que repercuten en planes de acción y toma de decisiones.

Aseguradora Su Tranquilidad S.A. Casa Matriz, cuenta con una robusta estructura de análisis financiero, que le permite evaluar cuidadosamente la asignación de los gastos por centros de costo, criterio de distribución de acuerdo al gasto ejecutado (cantidad de personal, metros cuadrados, departamento específico etc., según aplique), ejecución vs. presupuesto, entre otros; estos elementos son pieza fundamental para la generación de indicadores y la evaluación de su

incidencia en los resultados obtenidos por cada línea de negocio, por consiguiente en el resultado global de la aseguradora; herramienta indispensable para análisis comercial, técnico, estratégico y financiero.

Gastos directos controlables (*front office*)

El front office es la parte de la empresa que tiene contacto con el cliente.

Los gastos directos controlables son los incurridos por los departamentos cuya función es el diseño y comercialización de los tipos de seguro: gerencia de líneas comerciales, gerencia de seguro para personas y gerencia de líneas personales. Como gasto directo controlable se pueden mencionar: sueldos, bonificaciones, papelería y útiles etc., de las áreas que generan negocio.

Gastos directos no controlables (*front office*)

En este bloque se ubican los departamentos que por sus funciones van íntimamente ligados con la producción: gerencia de reclamos, gerencia de operaciones y gerencia de ventas, pero que no pueden ser controlados por las gerencias de los productos (directos controlables). Dentro de los gastos directos no controlables están los sueldos, prestaciones laborales, telefonía etc., de los departamentos antes mencionados.

Gastos indirectos (*back office*)

En la gestión empresarial el back office, en inglés significa literalmente oficina trasera u oficina de trastienda, es el conjunto de actividades de apoyo al negocio, es la parte de las empresas que realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y que no tienen contacto directo con el cliente: gerencia financiera, gerencia de cumplimiento, gerencia de recursos humanos y gerencia de sistemas. Algunos de los gastos indirectos son: sueldos, prestaciones laborales, gastos de viaje etc., de los departamentos antes descritos.

Capítulo 5

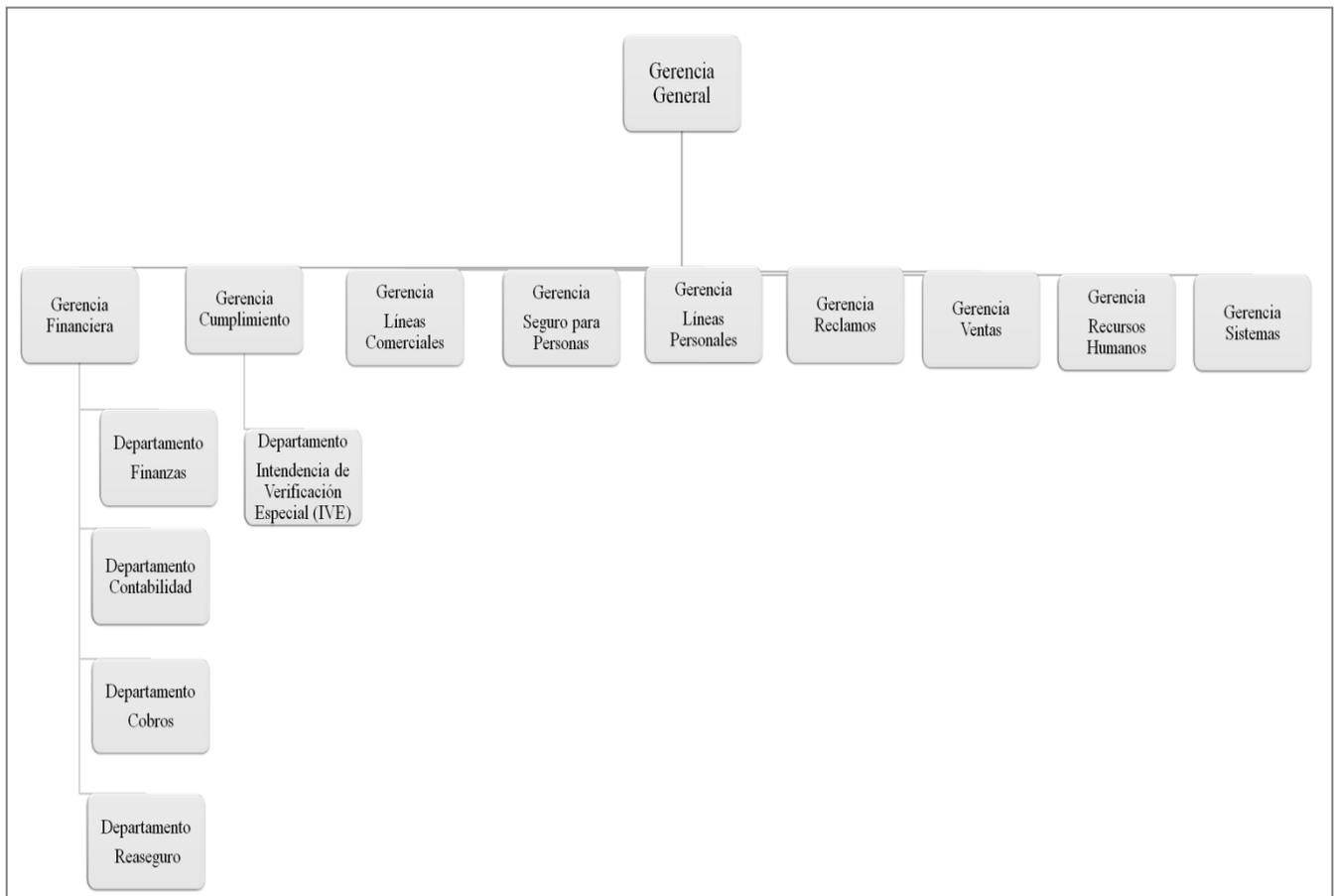
5.1 Análisis e interpretación de resultados actual

Con base a lo expuesto en el capítulo previo, en este capítulo se analiza e interpreta la información obtenida de la aseguradora.

5.1.1 Estructura organizacional

Para Aseguradora Su Tranquilidad S.A, su activo más valioso es el recurso humano, posee 120 colaboradores distribuidos en las diferentes áreas que conforman la empresa.

Gráfica No. 3
Estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia.

- Gerencia general

La gerencia general se encarga de definir las políticas, directrices y procedimientos que se deberán aplicar en toda la empresa, para lograr la eficiencia administrativa, operacional y financiera que se requiere para la rentabilidad y vigencia de la empresa en el tiempo. Define las metas de desempeño de todas las áreas, y mide su cumplimiento.

- Gerencia financiera

Se encarga de la gestión financiera de la empresa, busca el rendimiento adecuado del dinero y el equilibrio entre el endeudamiento y el capital de trabajo. Coordina la preparación y análisis de la información financiera, planeación y control financiero, estructura financiera, preparación y evaluación de proyectos tanto a nivel local como Casa Matriz.

- Gerencia de cumplimiento

De acuerdo al reglamento de la ley contra el lavado de dinero u otros activos, emitido según acuerdo gubernativo número 118-2002, del 17 de abril de 2002, de la presidencia de la república de Guatemala, en el artículo dos, inciso f, define: “Oficial de cumplimiento: Es el funcionario gerencial encargado de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos así como el cumplimiento de las obligaciones que impone la ley”. Esta gerencia tiene estrecha relación con el órgano supervisor, la Superintendencia de Bancos de Guatemala, con especial énfasis con la unidad de “Intendencia de Verificación Especial” (IVE).

- Gerencia de líneas comerciales

Se encarga del desarrollo y comercialización de seguros de daños dirigidos a empresas. Dentro de los seguros categorizados como líneas comerciales están: vehículos automotores, incendio y líneas aliadas, terremoto, transportes, robo y hurto, aviación, responsabilidad civil, riesgos técnicos y diversos.

- **Gerencia de seguros para personas**

Se encarga del desarrollo y comercialización de seguros en el mercado conocidos como seguros para personas. Aseguradora Su Tranquilidad S.A se enfoca a seguros de tipo colectivo, es decir para grupos empresariales, no desarrolla planes de seguros para personas individuales.

Dentro de los seguros bajo esta categoría están: seguro de vida colectivo y accidentes y enfermedades colectivo. El seguro de accidentes y enfermedades está conformado por el seguro de salud y hospitalización, en el ámbito es conocido como seguro de gastos médicos, y por el seguro de accidentes personales y accidentes en viaje.

- **Gerencia de líneas personales**

Se encarga del desarrollo y comercialización de seguros de daños dirigidos al segmento de personas individuales. Dentro de los seguros categorizados como de líneas personales están: vehículos automotores, incendio y líneas aliadas, terremoto, transportes, robo y hurto, y responsabilidad civil.

- **Gerencia de reclamos**

Responsable por la atención, gestión y pago de las reclamaciones, de acuerdo a lo establecido en el contrato de seguro.

- **Gerencia de ventas**

Se encarga de la comercialización de los seguros que ofrece la aseguradora, de forma directa con los clientes, y por medio de agentes y corredores de seguros, con quienes guarda estrecha relación.

- **Gerencia de recursos humanos**

Elabora y controla el proceso de reclutamiento, selección, ingreso e inducción del personal, con el fin de asegurar la elección de los candidatos idóneos para los puestos de la organización, mediante la aplicación de los procedimientos formales, coordina programas de capacitación para

asegurar al máximo el aprovechamiento del talento humano y promover la motivación al logro, en términos personales y organizacionales.

- Gerencia de operaciones

Es responsable de la parte operativa relacionada directamente con la producción de los servicios, es decir de la emisión de las pólizas de seguro, con el objetivo de que sean elaboradas de acuerdo a los estándares de calidad, tiempo y servicio establecidos por la organización.

- Gerencia de sistemas

Gestiona la plataforma tecnológica para la mejora e innovación de procesos y servicios institucionales, optimiza las capacidades mediante el uso de tecnologías de información.

5.1.2 Reporteo a Casa Matriz

Las Empresas Multinacionales (EMN), no sólo se rigen en su país de origen, sino que también se constituyen en otros países, como es el caso de Aseguradora Su Tranquilidad S.A. cuya Casa Matriz está localizada en los Estados Unidos de Norteamérica, y tiene operaciones en Guatemala.

Las operaciones deben cubrir la normativa del país en que opera, sin embargo de forma adicional para efectos de la compañía, debido a las políticas y estándares de calidad e información que se tienen definidos a nivel de Casa Matriz, cubre aspectos legales, operaciones, financieros etc., establecidos en Estados Unidos, todas las oficinas con sede en otros países deben regirse bajo las directrices que establezca Casa Matriz.

Por tal razón mucha de la información que es procesada de acuerdo a la legislación local y procedimientos establecidos por las entidades nombradas para el efecto: la Superintendencia de Bancos –SIB- y la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-, es preparada de acuerdo a los estándares requeridos por Casa Matriz, de tal cuenta que la información que es enviada es más compleja, extensa e integral que la requerida en el ámbito local.

5.1.3 Estados financieros

Aseguradora Su Tranquilidad, S.A. cuenta a nivel operativo con el Balance General Analítico y el Estado de Resultados Analítico, esta herramienta es generada directamente del sistema utilizado (por políticas de confidencialidad no se hace mención del nombre del sistema de informática), este brinda de forma detallada las cuentas y sub cuentas de acuerdo al manual de instrucciones contables para empresas de seguros con sus respectivos saldos contables, esto se alimenta de todas las transacciones contables: cheques por pago de siniestros, cheques de pago a proveedores, partidas contables, ingresos, egresos entre otros.

El estudio realizado se centraliza en el Estado de Resultados por el período comprendido del 1 de enero al 30 de junio 2014, en los rubros de:

Gastos de adquisición y renovación que ascienden a Q 2,063,652.70, (cuentas y sub cuentas contables que inician con el código 63) en estas cuentas son registrados todos los gastos que tienen relación directa con las líneas de negocio, por ejemplo: sueldos, bonificación anual, cuota patronal, adiestramiento y capacitación, gastos de viaje, etc, todos relacionados con las líneas de negocio (Ej. vida, accidentes y enfermedades, incendio y líneas aliadas, etc).

Cuadro No. 6

ASEGURADORA SU TRANQUILIDAD, S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS ANALÍTICO		
Del 1 de enero al 30 de junio de 2014		
(Cifras en quetzales)		
Cuenta	Nombre de la Cueta	
63	Gastos de Adquisición y Renovación	<u>2,063,653</u>
6301	Comisiones Seguro de Vida	34,551
630103	Planes Colectivos	<u>34,551</u>
6302	Comisiones Accidentes y Enfermedades	378,492
630201	Salud y Hospitalización	324,510
630202	Accidentes Personales	53,546
630203	Accidentes en Viajes	<u>436</u>
6303	Comisiones de Daños	369,818
630301	Incendio y Líneas Aliadas	240,483
630303	Vehículos Automotores	86,046
630304	Transportes	15,242
630305	Robo y Hurto	6,865
630311	Responsabilidad Civil	19,028
630399	Diversos	<u>2,155</u>
6309	Sueldos Personal de Ventas	276,789
630901	Vida	116,390
630902	Accidentes y Enfermedades	24,388
630903	Daños	<u>136,010</u>
6310	Prestaciones Laborales	155,905
631001	Aguinaldos	23,065
631003	Indemnizaciones	23,065
631005	Servicio Médico y Seguro	5,968
631007	Atenciones Sociales	4,326
631099	Otras Prestaciones	<u>99,482</u>
6311	Otros Gastos de Funcionarios y Empleados	58,181
631101	Cuota Patronal IGSS, IRTRA e INTECAP	27,290
631199	Diversos	<u>30,891</u>
6313	Gastos de Inspección de Riesgos	85,107
631303	Daños	<u>85,107</u>
6316	Papelería y Útiles	543
631602	Accidentes y Enfermedades	0
631603	Seguro de Daños	<u>543</u>
6318	Honorarios Diversos	79,676
631801	Seguro de Vida	11,540
631802	Accidentes y Enfermedades	18,315
631803	Seguro de Daños	<u>49,820</u>
6349	Gastos Varios	12,456
634901	Vida	2,794
634902	Accidentes y Enfermedades	1,551
634903	Daños	<u>8,112</u>
6352	Comisiones Accidentes y Enfermedades Mon Ext	7,896
635203	Accidentes en Viajes	<u>7,896</u>
6353	Comisiones de Daños Moneda Extranjera	357,662
635301	Incendio y Líneas Aliadas	124,078
635304	Transportes	18,264
635305	Robo y Hurto	3,565
635311	Responsabilidad Civil	63,931
635313	Riesgos Técnicos	140,169
635399	Diversos	<u>7,655</u>
6355	Comisiones y Participaciones por Reaseguro Tomado	
635503	De Daños	236,320
63550301	Incendio y Líneas Aliadas	87,021
63550302	Terremoto	130,531
63550399	Diversos	<u>18,768</u>
6399	Gastos Varios Moneda Extranjera	10,258
639902	Accidentes y Enfermedades	39
639903	Daños	<u>10,219</u>

Fuente: Elaboración propia.

Los gastos de administración ascienden a Q 2,004,221.19, (cuentas y sub cuentas contables que inician con el código 68) en estas cuentas son registrados los gastos de los departamentos que por su función no tienen relación directa con la generación de negocios por ejemplo: sueldos, bonificación anual, cuota patronal, adiestramiento y capacitación, gastos de viaje, papelería y útiles, etc., de gerencia, finanzas, contabilidad, recursos humanos, etc.

Cuadro No. 7

ASEGURADORA SU TRANQUILIDAD, S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS ANALÍTICO		
Del 1 de enero al 30 de junio de 2014		
(Cifras en quetzales)		
Cuenta	Nombre de la Cuenta	
68	Gastos de Administración	<u>2,004,221</u>
6801	Funcionarios y Empleados	1,059,633
680101	Sueldos Ordinarios	663,172
680104	Aguinaldos	55,271
680105	Compensación de Vacaciones por Retiro	312
680106	Indemnizaciones	55,271
680108	Gastos de Representación	2,932
680109	Gastos de Viaje	845
680112	Seguros	18,370
680113	Subsidios Deportivos y Recreativos	4,000
680114	Atenciones Sociales al Personal	41,766
680115	Adiestramiento y Capacitación	852
680199	Diversos	<u>216,842</u>
6803	Impuestos y Contribuciones	177,911
680301	Sobre la Renta	670
680302	De Papel Sellado y Timbres Fiscales	0
680303	Cuota Patronal IGSS, IRTRA e INTECAP	73,783
680304	Cuota Superintendencia de Bancos	101,099
680306	Cuota Cuerpo de Bomberos	1,000
680399	Otros	<u>1,360</u>
6804	Servicios Computarizados	5,320
680499	Otros	<u>5,320</u>
6805	Honorarios Profesionales	105,664
680501	Auditoría Externa	37,753
680502	Asesoría Jurídica	2,695
680599	Otros	<u>65,216</u>
6806	Depreciaciones	22,017
680601	Mobiliario y Equipo	6,279
680602	Equipo de Computación	8,316
680603	Vehículos	<u>7,422</u>
6807	Amortizaciones	364
680703	Gastos de Análisis y Programación	<u>364</u>
6809	Alquileres	5,593
680901	Inmuebles	3,970
680999	Diversos	<u>1,623</u>
6811	Reparación y Mantenimiento de Activos	2,143
681101	Mobiliario y Equipo	<u>2,143</u>
6819	Gastos Varios de Administración	221,040
681901	De Comunicación	74,685
681902	Fletes y Transportes	24,057
681903	Papelería y Útiles	5,597
681905	Publicaciones	2,827
681907	Comisiones Bancarias	3,129
681909	De Cobranzas	33,938
681911	Gastos de Aseo	11,274
681912	Energía Eléctrica y Agua	14,911
681913	Cuotas Asociaciones Diversas	17,584
681999	Diversos	<u>33,038</u>
6851	Funcionarios y Empleados Moneda Extranjera	11,278
685108	Gastos de Representación	6,946
685109	Gastos de Viaje	<u>4,331</u>
6853	Impuestos y Contribuciones Moneda Extranjera	481
685301	Sobre la Renta	<u>481</u>
6854	Servicios Computarizados Moneda Extranjera	202,221
685499	Otros	<u>202,221</u>
6855	Honorarios Profesionales Moneda Extranjera	57,020
685501	Otros	<u>57,020</u>
6856	Depreciaciones Moneda Extranjera	9,659
685601	Mobiliario y Equipo	2,503
685602	Equipo de Computación	<u>7,156</u>
6857	Amortizaciones Moneda Extranjera	12,220
685703	Gastos de Análisis y Programación	<u>12,220</u>
6859	Alquileres	23,580
685901	Inmuebles	<u>23,580</u>
6862	Primas por Seguros Moneda Extranjera	84,440
686201	De Seguros	<u>84,440</u>
6869	Gastos Varios de Administración Moneda Extranjera	3,639
686907	Comisiones Bancarias	1,688
686909	De Cobranzas	1,673
686999	Diversos	<u>277</u>

Fuente: Elaboración propia.

5.1.4 Análisis de información actual en el estado de resultados analítico

En la actualidad los gastos directos se registran en las cuentas contables designadas para el efecto y de forma general, del total de gastos de adquisición y renovación, sin tomar en consideración el rubro de comisiones, el gasto con mayor participación es sueldos de personal de ventas (cuenta contable: 6309), con el 13%, seguido por prestaciones laborales con el 8%.

Cuadro No. 8

Gastos directos

Cuenta	Nombre de la Cuenta	Quetzales	Porcentaje
63	Gastos de Adquisición y Renovación	2,063,653	100%
6301	Comisiones Seguro de Vida	34,551	2%
6302	Comisiones Accidentes y Enfermedades	378,492	18%
6303	Comisiones de Daños	369,818	18%
6309	Sueldos Personal de Ventas	276,789	13%
6310	Prestaciones Laborales	155,905	8%
6311	Otros Gastos de Funcionarios y Empleados	58,181	3%
6313	Gastos de Inspección de Riesgos	85,107	4%
6316	Papelería y Útiles	543	0%
6318	Honorarios Diversos	79,676	4%
6349	Gastos Varios	12,456	1%
6352	Comisiones Accidentes y Enfermedades Mon Ext	7,896	0%
6353	Comisiones de Daños Moneda Extranjera	357,662	17%
6355	Comisiones y Participaciones por Reaseguro Tomado	236,320	11%
6399	Gastos Varios Moneda Extranjera	10,258	0%

Fuente: Elaboración propia.

Los gastos indirectos al igual que los directos se registran en las cuentas contables designadas para el efecto y de forma general, el gasto con mayor participación es funcionarios y empleados (cuenta contable: 6801), con el 53%, en esta cuenta contable están contenidos los gastos que corresponden a este rubro de todos los departamentos indirectos, tales como: contabilidad, recursos humanos, sistemas, etc., pero no se identifica cuanto corresponde a cada departamento.

Cuadro No. 9
Gastos indirectos

Cuenta	Nombre de la Cueta	Quetzales	Porcentaje
68	Gastos de Administración	2,004,221	100%
6801	Funcionarios y Empleados	1,059,633	53%
6803	Impuestos y Contribuciones	177,911	9%
6804	Servicios Computarizados	5,320	0%
6805	Honorarios Profesionales	105,664	5%
6806	Depreciaciones	22,017	1%
6807	Amortizaciones	364	0%
6809	Alquileres	5,593	0%
6811	Reparación y Mantenimiento de Activos	2,143	0%
6819	Gastos Varios de Administración	221,040	11%
6851	Funcionarios y Empleados Moneda Extranjera	11,278	1%
6853	Impuestos y Contribuciones Moneda Extranjera	481	0%
6854	Servicios Computarizados Moneda Extranjera	202,221	10%
6855	Honorarios Profesionales Moneda Extranjera	57,020	3%
6856	Depreciaciones Moneda Extranjera	9,659	0%
6857	Amortizaciones Moneda Extranjera	12,220	1%
6859	Alquileres	23,580	1%
6862	Primas por Seguros Moneda Extranjera	84,440	4%
6869	Gastos Varios de Administración Moneda Extranjera	3,639	0%

Fuente: Elaboración propia.

5.1.5 Hallazgos y áreas de oportunidad

- Casa Matriz requiere que los gastos se reporten por los centros de costo que han establecido para todos los países, sin embargo Aseguradora Su Tranquilidad, S.A. no posee la apertura requerida, los gastos son registrados en las cuentas contables que indica el manual contable para instituciones de seguros, pero no define la apertura por centro de costo que se necesita. A continuación la ilustración del registro actual para el renglón de sueldos.

Cuadro No. 10

Jornalización de sueldos de personal de ventas y sueldos ordinarios
(Cifras en quetzales)

Codigo	Nombre de la cuenta	Debe	Haber
6309	Sueldos de personal de ventas		
630901	Vida	116,390	
630902	Accidentes y enfermedades	24,388	
630903	Daños	136,010	
1203	Depositos monetarios		276,788
		<u>276,788</u>	<u>276,788</u>
Codigo	Nombre de la cuenta	Debe	Haber
680101	Sueldos ordinarios	663,172	
1203	Depositos monetarios		663,172
		<u>663,172</u>	<u>663,172</u>

Fuente: Elaboración propia.

- La aseguradora no posee la estructura operativa para registrar los gastos por centro de costo, esto imposibilita contar con un detalle amplio de cuáles y a cuánto ascienden los gastos por centro de costo, esto incide en el riesgo inherente al que se expone la entidad al no identificar de forma rápida y oportuna, a que área pertenecen los gastos y tener un adecuado control y monitoreo sobre ellos de manera constante.
- La frecuencia de la generación del reporte de los gastos por centros de costo y la revisión adecuada de las personas responsables, es fundamental como mecanismo de control y prevención.
- Al efectuar los registros por centro de costo, se cuenta con información segmentada y detallada, que se traduce en herramienta de control, medición y mitigación de gastos a nivel

de compañía y departamento, que permite tomar decisiones e implementar planes de acción según el desempeño de cada área, e incrementar eficiencias.

- La distribución de gastos por centro de costo involucra no sólo al departamento contable, sino a todos los departamentos por medio de las revisiones y aprobaciones de los dueños de cada centro de costo para los gastos que se asignan, con esto se obtiene el cuidadoso cruce de controles.
- Los gastos comunes como la energía eléctrica, agua potable, etc., si se tiene la estructura de centros de costo se distribuirán de forma equitativa dentro de todas las áreas de la compañía, y no se asignará a un solo departamento, de esta forma el gasto es registrado de forma razonable.
- Se logra mayor profundidad de análisis con la segmentación de los gastos por centro de costo, se tiene la habilidad de analizar cada categoría de gastos (ej. sueldos, papelería y útiles, etc.), por departamento, e incluso contra presupuestos previamente elaborados, determinar y evaluar su adecuada ejecución.
- En términos de estado de resultados, con los gastos por centro de costo, se puede establecer el indicador de gastos para cada línea de negocio, es decir cuánto representa la carga de gastos para su desempeño y rentabilidad.

Conclusiones

- La incorporación al proceso operativo contable y administrativo de los centros de costo, a las aseguradoras, incrementa los mecanismos de monitoreo, control y mitigación de los gastos, a nivel de compañía y departamento.
- Las herramientas financieras en las instituciones son importantes para realizar la adecuada gestión y en la toma de decisiones, por lo que contar con información financiera confiable y oportuna, con énfasis en la segmentación de los gastos por centro de costo, brinda una gama de elementos para evaluar y auditar la gestión realizada por la empresa, y proporciona los fundamentos para implementar planes de acción, con el fin de incrementar eficiencias operativas, administrativas y financieras que desembocan en el objetivo de toda empresa, el incremento de la rentabilidad.
- Una robusta estructura de registro, control y reporte de gastos, reduce los riesgos inherentes a los que día con día se ve expuesta toda entidad, entre los que podemos mencionar: gastos improprios, registro de gastos en departamentos incorrectos, razonabilidad en los gastos de acuerdo a su naturaleza entre otros, y es pieza fundamental en el análisis *versus* presupuestos y su correcta ejecución en montos y estacionalidad.

Propuesta

La propuesta para la segmentación de los gastos de adquisición, renovación y gastos de administración por centro de costo considera los aspectos siguientes:

Estructuración de los centros de costo

El punto de partida para la segmentación por centros de costo es el establecimiento de estos, se deben definir los centros de costo directos (*front office*), y los centros de costo indirectos (*back office*).

Centros de costo

Los centros de costo directos e indirectos que Casa Matriz requiere para reporte son:

Cuadro No. 11

Nomenclatura de centros de costo directos e indirectos

Centros de costo directos		Centros de costo indirectos	
Código	Nombre del centro de costo	Código	Nombre del centro de costo
1	Responsabilidad civil excesos	51	Gerencia
2	Responsabilidad civil general	52	Reclamos
3	Transporte carga marítima	53	Contabilidad y finanzas
4	Transporte de responsabilidad marina	54	Administración
5	Líneas financieras, gestión comercial	55	Ventas
6	Líneas financieras, gestión financiera	56	Servicio emisión pólizas
7	Líneas financieras, fidelidad comercial	57	Reaseguro
8	Líneas financieras, fidelidad financiera	58	Recursos humanos
9	Propiedad	59	Cumplimiento
10	Energía	60	Sistemas aplicaciones
11	Auto personal	61	Sistemas infraestructura
12	Auto comercial	62	Operaciones servicios pólizas
13	Propiedad personal	63	Operaciones otros administración
14	Garantía extendida	64	Impuestos
15	Productos plus		
16	Accidentes personales individual		
17	Accidentes personales grupo		
18	Accidentes en viaje individual		
19	Accidentes en viaje grupo		
20	Gastos médicos colectivo		
21	Vida grupo		
22	Vida crédito colectivo		

Fuente: Elaboración propia.

Propuesta para la implementación

- Se agrega a las solicitudes de pago, liquidaciones de cuentas de gastos, partidas, ingresos, egresos etc., una casilla con el centro de costo al cual debe ser cargado el gasto, a efecto de que el auxiliar de contabilidad que opera las transacciones asigne el gasto correctamente.

Cuadro No. 12

Liquidación de cuentas de gastos

Aseguradora Su Tranquilidad, S:A.

Liquidación de gastos

(Cifras en quetzales)

Fecha	Proveedor	NIT	Factura		Descripción	Centro de Costo		Monto de la factura		
			Serie	Número		Código	Nombre	Neto	Iva	Total
								0	0	0
								0	0	0
								0	0	0
								0	0	0
								0	0	0
								0	0	0
								0	0	0
								0	0	0

Fuente: Elaboración propia.

- El usuario al momento de operar la solicitud de pago, liquidación de cuenta de gastos, partida, ingreso, egreso etc., tendrá disponible una casilla en el sistema donde deberá seleccionar el centro de costo indicado en el documento de soporte. Ejemplo:

Cuadro No. 13

Opción en sistema para seleccionar centro de costo

Código	Nombre del centro de costo
51	Gerencia
52	Reclamos
53	Contabilidad y finanzas
54	Administración
55	Ventas
56	Servicio emisión pólizas
57	Reaseguro
58	Recursos humanos
59	Cumplimiento
60	Sistemas aplicaciones
61	Sistemas infraestructura
62	Operaciones servicios pólizas
63	Operaciones otros administración
64	Impuestos

Fuente: Elaboración propia.

- El gasto se registrará en la cuenta contable y con el tratamiento establecido en el manual de instrucciones contables para empresas de seguros, con la segmentación por centro de costo. A continuación se muestra el registro contable del renglón de sueldos en centros de costo directos e indirectos.

Cuadro No. 14

Jornalización de sueldos de personal de ventas por centro de costo

(Cifras en quetzales)

Codigo	Centro de costo	Nombre de la cuenta	Debe	Haber
6309		Sueldos de personal de ventas		
630901	20	Gastos médicos colectivo	48,318	
630901	21	Vida grupo	58,006	
630901	22	Vida crédito colectivo	10,066	
630902	16	Accidentes personales individual	4,066	
630902	17	Accidentes personales grupo	10,975	
630902	18	Accidentes en viaje individual	4,066	
630902	19	Accidentes en viaje grupo	5,283	
630903	1	Responsabilidad civil excesos	37	
630903	2	Responsabilidad civil general	718	
630903	3	Transporte carga marítima	20,865	
630903	4	Transporte de responsabilidad marina	6,955	
630903	5	Líneas financieras, gestión comercial	378	
630903	6	Líneas financieras, gestión financiera	604	
630903	7	Líneas financieras, fidelidad comercial	4,230	
630903	8	Líneas financieras, fidelidad financiera	2,342	
630903	9	Propiedad	74,660	
630903	11	Auto personal	13,116	
630903	12	Auto comercial	6,053	
630903	13	Propiedad personal	5,044	
630903	14	Garantía extendida	504	
630903	15	Productos plus	504	
1203		Depositos monetarios		276,788
			276,788	276,788

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro No. 15

Jornalización de sueldos ordinarios por centro de costo

(Cifras en quetzales)

Codigo	Centro de costo	Nombre de la cuenta	Debe	Haber
6801010000000		Sueldos ordinarios		
6801010000000	51	Gerencia	89,825	
6801010000000	52	Reclamos	123,357	
6801010000000	53	Contabilidad y finanzas	135,973	
6801010000000	55	Ventas	32,252	
6801010000000	56	Servicio emisión pólizas	35,417	
6801010000000	57	Reaseguro	13,770	
6801010000000	58	Recursos humanos	11,630	
6801010000000	59	Cumplimiento	29,730	
6801010000000	60	Sistemas aplicaciones	26,459	
6801010000000	61	Sistemas infraestructura	10,959	
6801010000000	62	Operaciones servicios pólizas	101,042	
6801010000000	63	Operaciones otros administración	33,879	
6801010000000	64	Impuestos	18,880	
1203		Depositos monetarios		663,172
			<u>663,172</u>	<u>663,172</u>

Fuente: Elaboración propia.

- Asignados los gastos a los centros de costo correspondientes, esto permitirá visualízalos en un reporte de gastos que detalla el gasto por cuenta contable y por centro de costo. El total de gastos directos es de Q 593,808 (sin comisiones), y el total de gastos de indirectos, Q 2,004,221.

Cuadro No. 16

Gastos directos por centro de costo

(Cifras en quetzales)

Código	Nombre del centro de costo	Quetzales	Participación
9	Propiedad	129,250	22%
11	Auto Personal	103,447	17%
17	Accidentes Personales Grupo	96,146	16%
20	Gastos médicos colectivo	95,426	16%
3	Transporte carga marítima	38,184	6%
21	Vida grupo	36,742	6%
22	Vida crédito colectivo	16,690	3%
19	Accidentes en viaje grupo	15,642	3%
18	Accidentes en viaje individual	14,553	2%
13	Propiedad personal	13,155	2%
16	Accidentes Personales Individual	13,073	2%
4	Transporte de responsabilidad marina	12,779	2%
7	Líneas financieras, fidelidad comercial	8,908	2%
8	Líneas financieras, fidelidad financiera	5,164	1%
2	Reponsabilidad civil general	2,936	0%
10	Energía	2,592	0%
6	Líneas financieras, responsabilidad de gestión financiera	1,294	0%
5	Líneas financieras, gestión comercial de responsabilidad	809	0%
1	Responsabilidad civil excesos	155	0%
14	Garantía extendida	141	0%
15	Productos plus	141	0%
12	Auto Comercial	-13,417	-2%
	Total	593,808	100%

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro No. 17

Gastos indirectos por centro de costo

(Cifras en quetzales)

Código	Nombre del centro de costo	Quetzales	Participación
54	Administración	341,350	17%
60	Sistemas aplicaciones	290,913	15%
53	Contabilidad y finanzas	255,741	13%
52	Reclamos	230,590	12%
51	Gerencia	199,670	10%
62	Operaciones servicios pólizas	193,524	10%
56	Servicio emisión de pólizas	105,583	5%
55	Ventas	80,710	4%
61	Sistemas infraestructura	74,971	4%
63	Operaciones otros administración	74,458	4%
59	Cumplimiento	52,885	3%
58	Recursos Humanos	39,944	2%
64	Impuestos	38,702	2%
57	Reaseguro	25,180	1%
	Total	2,004,221	100%

Fuente: Elaboración propia.

- Con la segmentación por centro de costo, se tiene la habilidad de tener los gastos de toda la Compañía y de cada departamento por categoría, es decir por tipo de gasto. Por ejemplo si se toma el gasto total de “gerencia”, que asciende a Q199,670, se observa que el renglón que ocupa la posición número 1 es salarios con el 72% del total del gasto de este centro de costo.

Cuadro No. 18

Gastos de gerencia por categoría

(Cifras en quetzales)

Categoría	Gerencia	Participación
Salarios y compensaciones	144,401	72%
Otras prestaciones al personal	14,374	7%
Gastos de viaje y relacionados	0	0%
Seguro	0	0%
Alquileres	25,162	13%
Depreciaciones	4,480	2%
Amortizaciones	0	0%
Publicidad	0	0%
Papelería y útiles	0	0%
Comunicaciones	6,214	3%
Honorarios profesionales	5,039	3%
Impuestos	0	0%
Total	199,670	100%

Fuente: Elaboración propia.

- **Plan para la implementación**

Responsable del proyecto:	Analista financiero
Áreas involucradas:	Departamentos de Contabilidad, Sistemas y Finanzas
Plazo para la implementación:	1 Mes

Fases para la implementación:

1. Desarrollo- 1 Semana

Durante esta fase el analista financiero diseñará el plan de trabajo delimitando actividades, responsables y plazos, elaborará las herramientas electrónicas que se incorporarán al proceso (liquidación de gastos, solicitudes de pago etc.) que contengan un campo para la incorporación del centro de costo; trabajará con el analista en sistemas en la activación de una casilla donde se desplegará una lista donde el usuario seleccionará el centro de costo al cual pertenece la operación que está registrando. Con el centro de costo guardado en el sistema por cada operación

el analista en sistemas parametrizará lo necesario para que el Sistema tenga la habilidad de generar un reporte en Excel que provea los gastos por cuenta contable y centro de costo.

2. Implementación- 1 Semana

En esta fase los auxiliares de contabilidad utilizarán las herramientas electrónicas que se incorporaron al proceso para: solicitudes de pago, liquidaciones de cuentas de gastos, partidas, ingresos, egresos etc., ingresando en la casilla designada para el efecto, el centro de costo al que se cargará el gasto por cuenta contable.

Posterior a que el usuario tiene las transacciones físicas de acuerdo a lo establecido, procederá con el ingreso de la operación al Sistema, como es el procedimiento habitual, ahora con el nuevo modelo éste tiene una casilla habilitada donde seleccionará el centro de costo que señala el documento físico, de esta forma el centro de costo se guardará en el Sistema.

3. Realización de pruebas -1 Semana

En el período de pruebas el analista financiero verificará las operaciones realizadas por los auxiliares de contabilidad de forma física y en el Sistema, a fin de asegurarse de que la información haya sido procesada con éxito.

Después del proceso de verificación mencionado, se generará en el Sistema el reporte de gastos, este proveerá los gastos registrados por cuenta contable y centro de costo, realizará las verificaciones y cuadros contables correspondientes.

4. Validación y confirmación- 1 Semana

En la fase final el analista financiero realizará una revisión del proceso completo para certificar que todo es correcto, y proceder con la instrucción a la compañía del nuevo procedimiento.

Costo económico: Ninguno

El analista financiero trabajará en el proyecto dentro del horario laboral, con los recursos tecnológicos disponibles.

Cuadro No. 19
Plan general de mitigación de riesgo
Aseguradora Su Tranquilidad, S.A.

Identificación			Medición			Monitoreo			Mitigación				Costo	Costo	Beneficio/	
Grupo de riesgo	Riesgo	Descripción riesgo	Probabilidad	Magnitud	Val. Riesgo	Objetivo general	Objetivo específico	Responsable	Estrategia CP	Costo CP	Estrategia LP	Costo LP	Estrategia	No ejecución	Déficit	
Financiero	Rentabilidad por línea de negocio inexacta.	Asignación de forma general y/o incorrecta de los gastos, incide en que el resultado financiero generado por cada línea de negocio y por consiguiente el nivel de eficiencia no sea el correcto.	3	4	12	Establecer el resultado financiero real de cada línea de negocio y medir niveles de eficiencia.	Realizar correctamente la asignación y distribución de los gastos por línea de negocio y departamento.	Contabilidad	Registro de todo gasto por centro de costo.	Q 2,000.00	Auditorías de procesos periódicas.	Q 8,000.00	Q10,000.00	Q 70,000.00	Q 60,000.00	
Cumplimiento	Reporte Casa Matriz	Incumplimiento con los estándares de información requerida por Casa Matriz.	4	3	12	Poseer una estructura de reporte robusta, que se apege a lo requerido por Casa Matriz.	Establecer procedimientos que conduzcan al cumplimiento de los establecido.	Finanzas	Conocer ampliamente los estándares requeridos por Casa Matriz.	Q 1,500.00	Conducir los procesos locales para que cumplan con ambos propósitos.	Q 4,000.00	Q 5,500.00	Q 10,000.00	Q 4,500.00	
Estratégico	Mercado y Competitividad	Planes de acción para mejorar los resultados de las líneas de negocio y/o departamentos que lo requieren.	3	3	9	Implementar mecanismos que mejoren los resultados financieros en las líneas de negocio por medio de estrategias de mercado y competitividad.	Rentabilidad.	Gerencia y Ventas	Pleno conocimiento de las condiciones de competitividad en el mercado.	Q 3,000.00	Identificar principales competidores y tarifas por producto.	Q 5,000.00	Q 8,000.00	Q100,000.00	Q 92,000.00	
Operativo	Información de gastos de forma general.	No se identifican los gastos que pertenecen a cada línea de negocio y/o departamento.	4	3	12	Determinar los gastos que pertenecen a cada línea de negocio y/o departamento.	Identificar de forma fácil y rápida el tipo de gasto y centro de costo al que pertenece.	Contabilidad	Registro de los gastos por centro de costo.	Q 2,000.00	Programas de capacitación a personal	Q 3,000.00	Q 5,000.00	Q 12,000.00	Q 7,000.00	
Valores de calificación:													Q 20,000.00	Q28,500.00	Q192,000.00	Q163,500.00
		Probabilidad de amenaza - magnitud de daño														
1= Insignificante		Alto riesgo	12 - 16													
2= Baja		Medio riesgo	8 - 9													
3= Mediana		Bajo riesgo	1 - 6													
4= Alta																

Fuente: Elaboración propia.

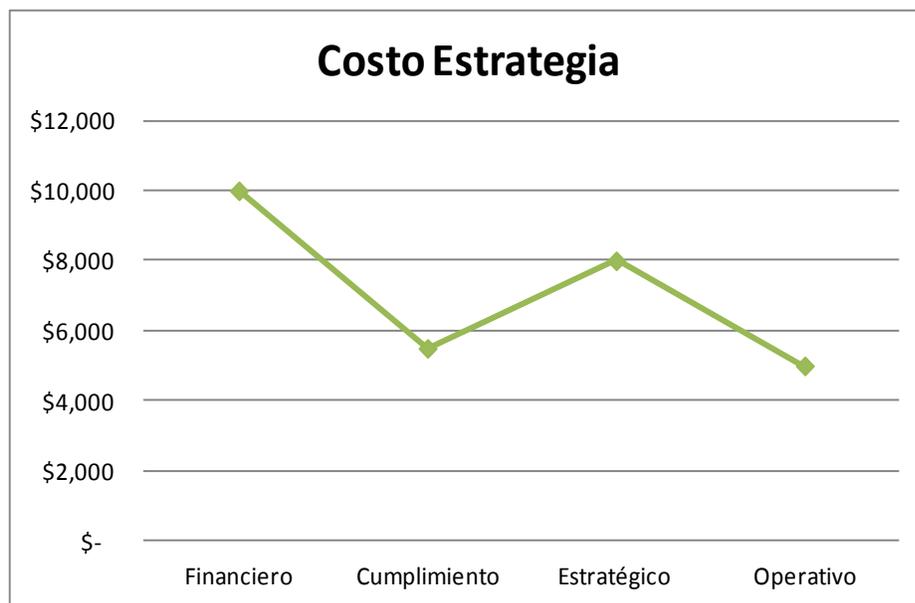
Cuadro No. 20

Costos del plan general de mitigación de riesgo

Agrupación riesgo	Costo estrategia	Costo no ejecución	Beneficio/ Déficit
Financiero	Q 10,000.00	Q 70,000.00	Q 60,000.00
Cumplimiento	Q 5,500.00	Q 10,000.00	Q 4,500.00
Estratégico	Q 8,000.00	Q 100,000.00	Q 92,000.00
Operativo	Q 5,000.00	Q 12,000.00	Q 7,000.00

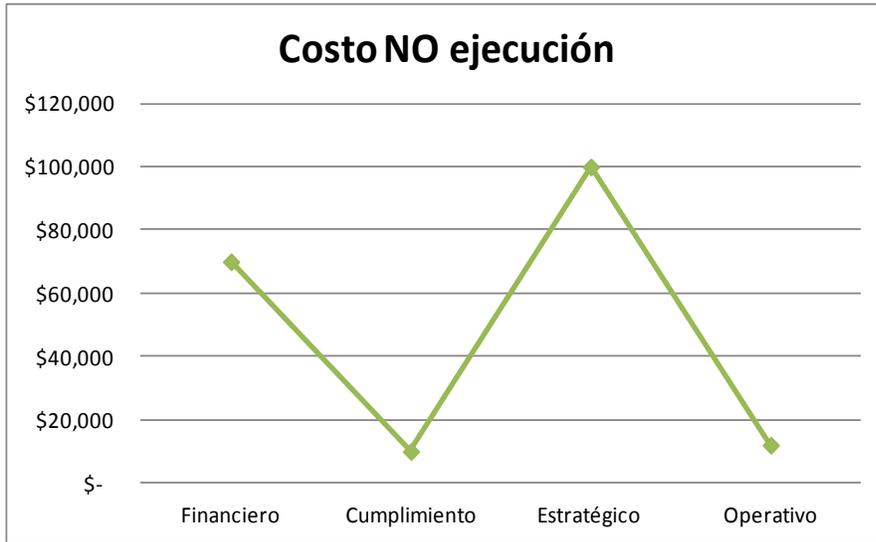
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 4



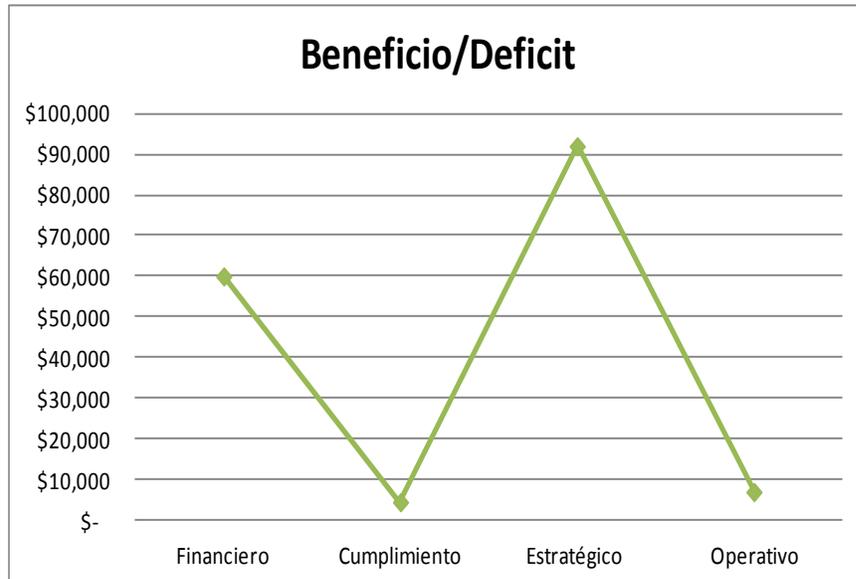
Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia.

Gráfica No. 6



Fuente: Elaboración propia.

Referencias Bibliográficas

Castelo Matran Julio/Pérez Escachado José María (1976) *Diccionario Básico de Seguros, Madrid España: Editorial MAPFRE S.A.*

Cuevas Carlos F. (2010) *Contabilidad de Costos, Enfoque Gerencial y de Gestión. No. Edición 3.*

Eiteman David K. (2011) *Las Finanzas en las Empresas multinacionales. No. Edición 12.*

Hernández Rivera Héctor Adolfo (1999) *Análisis y Evaluación de la Estructura de Control Interno de los Departamentos de Cobros y Contabilidad en una Empresa Corredora de Seguros, Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas.*

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad-INTECAP (2005) *Bases de Seguros y Fianzas, División Técnica-Departamento de Banca y Seguros.*

Instituto Técnico de Capacitación y Productividad-INTECAP (2012) *Técnico en Seguros, Bases de Seguros.*

Universidad Panamericana (2013) *Manual de Estilo.*

Leyes y Reglamentos

Congreso de la República de Guatemala - Código de Comercio de Guatemala/Decreto 270-1970.

Congreso de la República de Guatemala - Constitución Política de la República de Guatemala/1985-Reformada por Acuerdo Legislativo 18-93 del 17 de Noviembre de 1993.

Congreso de la República de Guatemala - Ley de la Actividad Aseguradora/ Decreto 20-2010- Publicado en Diario Oficial el 13 de agosto de 2010.

Presidencia de la República – Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos/Acuerdo Gubernativo Número 118-2002-Publicado en Diario Oficial el 18 de abril de 2002.

Congreso de la República de Guatemala – Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo/ Decreto 58-2005.

Congreso de la República de Guatemala – Ley de Supervisión Financiera/Decreto 28-2002. Publicado en Diario Oficial el 13 de mayo de 2002.

Congreso de la República de Guatemala - Ley de Bancos y Grupos Financieros/Decreto 19-2002. Publicado en Diario Oficial el 15 de mayo de 2002.

Publicaciones Periódicas

Estructuración de Costos y Metodología (2006) Publicación Building Capacity Worldwide. Pacific Credit Rating (PCR), Publicación: Informe Sectorial, Guatemala: Sector Seguros.

Páginas Electrónicas

Página Electrónica: Wikipedia-Centros de Costo. Disponible en: <http://es.wikipedia.org>

Página Electrónica: Actualidad Seguros. Disponible en: <http://www.actualidadseguros.es>

El Periódico. Sección: Economía, publicación 06-02-2014.”Sector seguros proyecta crecer 14 por ciento”.

Página Electrónica: Superintendencia de Bancos de Guatemala. Disponible en: <http://www.sib.gob.gt/>

Revistas

Comercial Aseguradora Suizo Americana S.A. – Noti Casa /Guatemala-Primera Edición- 2002-22p.

Gándara Mario Roberto – Sistema Financiero Guatemalteco.

Revista Mercados & Tendencias–Ranking Aseguradoras, Los Seguros y su Tierra Prometida. Agosto-Septiembre 2013.

ISEADE- J.A. Alvarenga – Gestión Efectiva de Costos para la Toma de Decisiones Gerenciales/Marzo-Mayo 2012.

Anexos

Glosario de términos de seguros

Aceptación del riesgo

Acto por el que una entidad aseguradora, decide la admisión y cobertura del riesgo que le ha sido propuesto por el presunto asegurado. Consecuencia de ello es la emisión y formalización de la póliza.

Activo comercial

Conjunto de actuaciones de una entidad aseguradora, encaminadas a conseguir los objetivos propios y de la función comercial, es decir, incremento en número y cuantía de los riesgos asegurados por ella y mantenimiento de la cartera conseguida.

Activo

Conjunto de bienes y derechos que integran el patrimonio de una empresa.

En una sociedad de seguros, los conceptos que con carácter general constituyen su activo son los siguientes: desembolso de los accionistas, tesorería (caja y bancos), valores mobiliarios e inmobiliarios, recibos de primas pendientes de cobro, deudores diversos, efectos al cobro, mobiliario e instalaciones, reservas y saldos activos de reaseguradores, gastos de constitución, comisiones descontadas etc.

Actuarial (técnica)

Ciencia que estudia los principios básicos y estructurales de la actividad aseguradora, tanto en aspecto financiero como técnico, matemático y estadístico, en orden a la obtención de un equilibrio de resultados.

Actuario

Persona con título académico, profesionalmente capacitada para solucionar las cuestiones de índole financiera, técnica, matemática y estadística, relativas a las operaciones de seguros, mediante la aplicación de la ciencia actuarial.

Agente de seguros

Persona dedicada fundamentalmente a la producción de seguros y a la conservación de la cartera conseguida, mediante las gestiones comerciales y administrativas precisas para la obtención de los contratos de seguro que la integran y su mantenimiento en vigor. La retribución básica de los servicios prestados por un agente de seguros, consiste en la comisión.

Análisis de riesgos

Instrumento técnico de que se vale la actividad aseguradora para lograr el adecuado equilibrio en sus resultados, se concreta en los siguientes aspectos:

Selección de riesgos, mediante la cual se procura la aceptación de sólo aquellos que por sus características propias se presume que no van a originar resultados desequilibrados por no ser peores que el promedio de su categoría.

Ponderación o clasificación de riesgos, subsiguiente a la selección inicial, mediante la cual se efectúa la correcta tarificación del riesgo asumido, aplicándole la prima adecuada y creando grupos homogéneos en base a la probabilidad de siniestros e intensidad de los mismos.

Previsión de riesgos, mediante la cual se adoptan las medidas precautorias adecuadas, con énfasis en riesgos de naturaleza industrial, para evitar la producción de siniestros.

Control de resultados, mediante el cual se aplican aquellas fórmulas de carácter excepcional cuando tras el análisis de resultados obtenidos, se aprecie que son las únicas adecuadas para conseguir el necesario equilibrio técnico.

Asegurabilidad

Conjunto de circunstancias que deben concurrir en un riesgo para que su cobertura pueda ser aceptada por una entidad aseguradora (en este sentido, se exige que el riesgo sea incierto, posible, concreto, lícito y fortuito).

Asegurado

En sentido amplio es quien suscribe la póliza con la entidad aseguradora, comprometiéndose al pago de las primas estipuladas y teniendo derecho al cobro de las indemnizaciones que se produzcan a consecuencia de siniestro.

Asegurador

Sinónimo de entidad de seguros.

Asegurar

Prevenir las consecuencias económicas dañosas de un evento futuro e incierto.

Aviso de siniestro

Documento por el que el asegurado, comunica a su asegurador la ocurrencia de determinado accidente, cuyas características guardan relación en principio, con las circunstancias previstas en la póliza para que se efectúe la indemnización.

Bases técnicas

Nombre que reciben los cálculos actuariales que dan origen a la determinación de las primas y recargos que va a aplicar una entidad aseguradora, así como a la justificación de sus gastos de gestión y administración; su realización ha de ser llevada a cabo por actuarios.

Broker

En la terminología anglosajona, este término es sinónimo de “Corredor” (de seguro o de reaseguro).

Buena fe

Principio básico y característico de todos los contratos, que obliga a las partes a actuar entre sí con la máxima honestidad, no interpretando arbitrariamente el sentido recto de los términos

recogidos en su acuerdo, ni limitando o exagerando los efectos que naturalmente se derivarían del modo en que los contratantes hayan expresado su voluntad y contraído sus obligaciones.

Cartera de seguros

En su acepción más usada, significa el conjunto de pólizas de seguros cuyos riesgos están cubiertos por una entidad aseguradora. En este sentido, se habla de cartera como número de pólizas vigentes o como suma total de las primas correspondientes a tales operaciones.

Cartera cedida

Se da este nombre a la parte de riesgo que se traspa a cuenta de la entidad reaseguradora.

CEO (Chief Executive Officer)

Director general.

CFO (Chief Financial Officer)

Director financiero.

Cesión de cartera

Acto por el que la entidad cedente, traspa parte de sus riesgos a su reasegurador, en virtud de un contrato de reaseguro.

Clasificación de riesgos

Ordenación de los distintos tipos de riesgos, separándolos en grupos homogéneos en razón a su peligrosidad, a efectos tanto de tarificación, como de su exclusión en una póliza o en un tratado de reaseguro.

Contrato de seguro

Documento suscrito con una entidad de seguros, en el que se establecen las normas que han de regular la relación contractual de aseguramiento entre ambas partes (asegurador y asegurado) especificándose sus derechos y obligaciones respectivos.

Corredor de seguros

Es aquel que actúa en el mercado de seguros, sin vinculación expresa con ninguna entidad aseguradora, aportando los riesgos a la que por diversos motivos le resulta más satisfactoria para los intereses del asegurado.

Daño

Perjuicio causado a una persona o a una cosa en sus intereses, su salud, su valor o su estado

Daño Propio

Es un término utilizado en el seguro vehicular que incluye choque, vuelco, incendio, robo total y/o parcial.

Daños a terceros

Daño que afecta a terceras personas a causa de un acto del asegurado.

Deducible

Es la suma de dinero o fracción porcentual, establecida en las condiciones particulares de la póliza, que siempre será de cargo del asegurado en caso de siniestro. De tal modo, que cuando se haya contratado alguna cobertura con deducible, la compañía será responsable sólo de la cantidad que lo exceda.

Emisión

Normalmente se da esta denominación al volumen global de primas de una entidad aseguradora. También se da este nombre al acto de confeccionar un contrato de seguro (emisión de póliza) o a la puesta en circulación de un recibo de prima (emisión de recibo).

Póliza

Documento que instrumenta el contrato de seguro, en el que se reflejan las normas que de forma general, particular o especial, regulan las relaciones contractuales convenidas entre el asegurador y el asegurado.

Prima

Aportación económica que ha de satisfacer el contratante o asegurado a la entidad aseguradora, en concepto de contraprestación por la cobertura de riesgo que ésta le ofrece. Desde el punto de vista jurídico, es el elemento más importante del contrato de seguro, porque su naturaleza, constitución y finalidad lo hacen ser esencial y típico de dicho contrato.

Prima cedida

Corresponde a aquella parte de la prima total que ha sido cedida a los reaseguradores por su participación en el riesgo.

Prima pura

Es el costo real del riesgo asumido, sin incluir gastos de gestión externa o interna.

Prima retenida neta

Es el total de las primas de los seguros directos contratados por una entidad aseguradora, menos las primas que ha cedido en reaseguro.

Prima retenida neta ganada

Es aquella porción de la prima neta que corresponde al tiempo corrido del plazo de cobertura de los seguros asumidos.

Prima retenida neta no ganada

Es aquella porción de la prima retenida neta que corresponden al tiempo no corrido aún del plazo total de cobertura de los seguros asumidos.

Producción

En sentido figurado se da este nombre también al volumen de pólizas o primas conseguidas por el personal dedicado a la función comercial.

Ramo

Modalidad o conjunto de modalidades de seguro, relativas a riesgos de características o naturaleza semejantes. En este sentido se habla de: ramo de vida, ramo de automóviles, ramo de incendio, etc.

Ratio

Sinónimo de proporción o tanto por ciento; en este sentido se habla de “ratio” de siniestralidad, o de gastos para indicar sus respectivos porcentajes respecto a las primas.

Reaseguro

Instrumento técnico del que se vale una entidad aseguradora para conseguir la compensación estadística que necesita, igualando y homogenizando los riesgos que componen su cartera de bienes asegurados, mediante la cesión de parte de ellos a otras entidades. En tal sentido el reaseguro sirve para distribuir entre otros aseguradores los excesos en los riesgos de más volumen.

Resultado técnico

Es el que proviene propia y exclusivamente del ejercicio de la actividad aseguradora, sin tener en cuenta otra serie de ingresos y gastos que pueda tener la empresa, ajenos a la citada actividad, como puede ser su gestión financiera o de inversiones.

Retención bruta

Es la parte de riesgo de la que el asegurador resulta responsable ante el asegurado en caso de siniestro.

Retención neta

Es la parte de riesgo de la que realmente tiene que responder el asegurador por propia cuenta en caso de siniestro.

Riesgo

Posible acontecimiento cuya aparición real o existencia se previene y garantiza en la póliza.

Seguro de accidentes individuales

Aquel que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones en caso de accidentes que motiven la muerte o incapacidad del asegurado, a consecuencia de actividades previstas en la póliza.

Seguro de automóviles

Aquel que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones, derivadas de accidentes producidos a consecuencia de la circulación de vehículos.

Seguro de caución (fianzas)

Aquel que tiene por objeto la prestación de indemnizaciones respecto a un tercero a consecuencia de determinados actos u omisiones realizados por el asegurado, del cual es fiador solidario la propia entidad aseguradora.

Seguro colectivo

Modalidad del seguro sobre personas (seguro de vida o seguro de accidentes personales), que se caracteriza por cubrir mediante un solo contrato múltiples asegurados que integran una colectividad homogénea, como pueden ser por ejemplo, los empleados de una misma empresa.

Seguro de daños

Bajo esta denominación se recogen todos los seguros cuyo fin principal es reparar la pérdida sufrida, a causa de siniestro, en el patrimonio del tomador del seguro.

Los seguros de daños pueden dividirse en dos grandes grupos: seguros de cosas, destinados a resarcir al asegurado de las pérdidas materiales directamente sufridas en un bien integrante de su patrimonio, y seguros de responsabilidad, que garantizan al asegurado contra la responsabilidad civil en que pueda incurrir ante terceros por actos de los que sea responsable.

Siniestralidad

Proporción entre el importe total de los siniestros, y las primas recaudadas por una entidad aseguradora.

Siniestro

Es la manifestación concreta del riesgo asegurado, que produce unos daños garantizados en la póliza hasta determinada cuantía.

Tarifa

Tipo o tasa de prima (por ejemplo: tanto por ciento o tanto por mil) aplicable en concreto a determinado riesgo.